

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
M3P SYSTEMHAUS – Clemens Fürtbauer e.U.
(Fassung September 2012)

1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1 Unsere Angebote, Lieferungen und sonstigen Leistungen – auch zukünftigen – erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“). Entgegenstehende oder in unseren AGB nicht enthaltene und/oder anders lautende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an; Kunden stimmen vielmehr zu, dass von unseren AGB auszugehen ist, auch wenn die AGB des Kunden unwidersprochen bleiben.

1.2 Änderungen dieser AGB erlangen mit Beginn des Monats, der der Verständigung des Kunden als nächster folgt, Rechtsgültigkeit für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen des Kunden zu uns, sofern nicht bis dahin ein schriftlicher Widerspruch des Kunden bei uns einlangt.

1.3 Diese AGB gelten für Lieferungen von allen Komponenten eines Vertrages zwischen dem Kunden und uns (Hardware-, Softwarekomponenten) in Form von Kauf, Miete oder Leasing und IT-Werk-/Dienstleistungen an den Kunden, wie insbesondere Programmierleistungen, Implementierung, Customization, IT-Beratung, Wartung und Schulung. Die von uns erbrachten Lieferungen und Leistungen werden im Folgenden mit „Leistung“ oder „Leistungen“ abgekürzt.

1.4 Unter Verbrauchern sind im Folgenden Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes zu verstehen.

2. Vertragsinhalt, Vertragsabschluss

2.1 Unsere Angebote sind freibleibend. Technische sowie sonstige Änderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.

2.2 Der Vertrag kommt zustande, sobald der vom Kunden erteilte Auftrag von uns schriftlich angenommen wurde, wobei ein Telefax oder E-Mail dem Schriftlichkeitsgebot entspricht, oder wir der Bestellung tatsächlich nachgekommen sind. Als Tag des Vertragsabschlusses gilt der Abendtag der Annahmeerklärung.

2.3 Der Vertragsabschluss erfolgt unter dem Vorbehalt, dass, sofern wir durch unsere Vorleistungserbringer nicht richtig oder nicht ordnungsgemäß beliefert werden, wir nicht oder nur teilweise zur Leistung verpflichtet sind. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit der Leistung informieren wir den Kunden unverzüglich und rückerstatte eine allenfalls bereits erbrachte Gegenleistung.

2.4 Warenbeschreibungen in Katalogen, Prospekten etc. stellen keine Beschaffungsgarantien dar. Die in Produktkatalogen, Prospekten, Preislisten oder sonstigen Informationsmaterialien enthaltenen Angaben und Informationen werden nur dadurch zu rechtsverbindlichen Bestandteilen des Vertrages, sofern der Vertrag oder die Auftragsbestätigung dies ausdrücklich vorsieht.

2.5 Für den Umfang unserer Leistungen sind nur der jeweilige schriftliche Vertrag bzw. die schriftliche Auftragsbestätigung und nicht die Angaben in der Bestellung maßgeblich. Sofern Leistungen nicht vom schriftlichen Vertrag oder Angebot umfasst sind, sind sie vom Kunden nach unserem tatsächlichen Personal- und Sachaufwand zu den jeweils gültigen Sätzen zu vergüten.

2.6 Werden vom Kunden Geräte beigeistellt oder technische Angaben und Informationen zur Verfügung gestellt, haftet er für deren Richtigkeit, sofern nicht ihre Unrichtigkeit offenkundig ist.

2.7 Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot.

2.8 Eine Stornierung eines Auftrages durch den Kunden ist unzulässig.

3. Kostenvorschläge, Aufwandsatz

3.1 Von uns erstellte Kostenvorschläge sind für Verbraucher grundsätzlich unentgeltlich, es sei denn wir haben den Verbraucher vorher auf eine Zahlungspflicht hingewiesen. Hingegen sind die von uns für Kunden, die Unternehmer sind, erstellten Kostenvorschläge grundsätzlich entgeltspflichtig, es sei denn, wir haben ausdrücklich und schriftlich Unentgeltlichkeit vereinbart.

3.2 Der angemessene Aufwand für auf Wunsch des Kunden angefertigte Entwürfe, Skizzen, Muster udgl ist uns auf unser Verlangen auch dann zu ersetzen, wenn der Vertrag mit uns nicht zustande kommt, sofern nicht anderes vereinbart ist.

4. Weitergabe des Auftrages, Vermittlung

4.1 Wir sind berechtigt, zur Erfüllung des Auftrages nach unserer Wahl zur Gänze oder zum Teil Subunternehmer einzusetzen.

4.2 Sofern wir auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermitteln, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Wir sind nur für die von uns selbst erbrachten Leistungen verantwortlich.

5. Leistungserbringung

5.1 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, in einer von uns gewählten branchenüblichen Weise (z.B. online, am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Kunden) innerhalb unserer normalen Arbeitszeit. Erfolgt auf Wunsch des Kunden oder aufgrund besonderer Umstände, die dies erforderlich machen, eine Leistungserbringung außerhalb unserer normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Unsere normale Arbeitszeit ist die Zeit von 9 Uhr bis 17 Uhr.

5.2 Der genaue Umfang der von uns zu erbringenden Leistungen ist im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden bzw. in der Auftragsbestätigung festgelegt. Sofern mit dem Kunden ein Service-Level-Agreement (in der Folge „SLA“) vereinbart wurde, werden wir entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Leistungen sorgen.

5.3 Sofern nicht Gegenteiliges vereinbart ist, sind wir weder verpflichtet, ein Benutzer-Projekthandbuch oder sonstige Dokumentation zu übergeben (z.B. bei Lieferung von Software oder Hardware), noch Schulungen zu halten. Vom Kunden gewünschte Aktualisierungen, Änderungen, Erweiterungen bzw. eine fortlaufende Wartung etc. sind ebenfalls jeweils gesondert zu vereinbaren und zu unseren jeweils gültigen Sätzen zu vergüten.

5.4 Wir sind ausdrücklich berechtigt, Teilleistungen sowie Vorausleistungen zu erbringen.

5.5 Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu treffen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich und die nicht in unserem Leistungsumfang enthalten sind.

6. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

6.1 Sofern Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Leistung erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgung, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur im erforderlichen Ausmaß und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich.

6.2 Der Kunde stellt zum vereinbarten Termin und auf eigene Kosten sämtliche von uns zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von uns geforderten Form zur Verfügung und unterstützt uns bei Aufforderung bei der Problemanalyse und der Störsäuberung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Leistungen. Der Kunde ist nicht berechtigt, unseren Mitarbeitern Weisungen – welcher Art auch immer – zu erteilen. Alle Wünsche des Kunden hinsichtlich der Leistungserbringung sind ausschließlich an die von uns genannten Ansprechpartner heranzutragen.

6.3 Soweit nicht anders vereinbart, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung (z.B. Telekommunikationsnetze) sorgen.

6.4 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen erforderlichen Passwörter vertraulich zu behandeln. Besteht der Verdacht der Kenntnis dieser Passwörter durch unberechtigte Dritte, so hat der Kunde die Passwörter unverzüglich zu ändern oder – falls dies nur durch uns vorgenommen werden kann – uns unverzüglich schriftlich mit der Änderung der Passwörter zu beauftragen. Werden unsere Leistungen von unberechtigten Dritten unter Verwendung von Passwörtern in Anspruch genommen, so haftet der Kunde für alle dadurch angefallenen Entgelte bis zum Eintreffen des Auftrages zur Änderung der Passwörter bei uns. Für Schäden, die durch die mangelhafte Geheimhaltung seitens des Kunden oder durch Weitergabe seitens des Kunden an Dritte entstehen, haftet der Kunde.

6.5 Der Kunde hat die uns übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich zu verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

6.6 Der Kunde hat alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht zu erbringen, dass wir unsere Leistungen unbehindert erbringen können. Der Kunde stellt sicher, dass wir und/oder von uns beauftragte Dritte für die Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten.

6.7 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht zum vereinbarten Termin oder im vorgesehenen Umfang, gelten die von uns erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von uns noch zu erbringenden Leistungen verschieben sich im angemessenen Umfang. Der hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten werden uns zu unseren jeweils geltenden Sätzen gesondert vergütet.

6.8 Die Mitwirkungen und Beistellungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.

7. Leistungsfristen

7.1 Wir vereinbaren Lieferzeiten nach Kalenderwochen. Lieferfristen sind nur verbindlich, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Die Vereinbarung eines verbindlichen Liefertermins macht den Vertrag nicht zum Fixgeschäft.

7.2 Vereinbarte Lieferfristen beginnen mit Vertragsabschluss, jedoch nicht vor der Beibringung der vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Freigaben und der vollständigen Klärung etwaiger vom Kunden zu beantwortenden produktbezogenen Fragen und der durch den Kunden anzugebenden Einzelheiten der gewünschten Ausführung, insbesondere der gewünschten Spezifikation des Leistungsgegenstandes. Hat der Kunde eine Anzahlung zu leisten, so beginnt die Lieferfrist jedenfalls frühestens mit Ablauf des Tages zu laufen, an dem die Anzahlung bei uns eingegangen ist. Bei nachträglichen Änderungen und/oder Ergänzungen aufgrund von Kundenwünschen verlängert sich die Lieferfrist entsprechend.

7.3 Die Lieferfrist ist eingehalten, wenn vor ihrem Ablauf die den Gefahrübergang bewirkenden Umstände gemäß Punkt 8.1 eingetreten sind.

7.4 Wir sind berechtigt, verbindliche Lieferfristen gemäß Punkt 7.1 aus den Gründen der Punkte 7.5 und 7.6 sowie bei Bestehen sonstiger Hindernisse, die nicht durch ein zumindest grob fahrlässiges Verhalten unsererseits herbeigeführt wurden, angemessen zu verlängern. Das gilt auch, sofern die Leistungsverhinderung auf Verzug oder Nichtleistung eines Vorlieferanten zurückgeht. Dem Kunden stehen aus solchen Verzögerungen keine Ansprüche zu.

7.5 Für Verzug oder Unmöglichkeit der Lieferung infolge höherer Gewalt (z.B. Streik, Feuer, Krieg, Transportstörung, etc) oder aus Gründen, die nicht in unserer Sphäre liegen, etwa wegen nicht rechtzeitigen Abschlusses notwendiger Vorarbeiten durch den Kunden haften wir nicht.

7.6 Sollte als Folge höherer Gewalt oder aus Gründen, die nicht in unserer Sphäre liegen, die Leistung verhindert werden, so sind wir berechtigt, die noch offenen Leistungszusagen leistungsfrei zu stornieren. Das gilt auch, sofern die Leistungsverhinderung auf Verzug oder Nichtleistung eines Vorlieferanten zurückgeht.

7.7 Für Verzug oder Unmöglichkeit der Lieferung oder einer Teilleistung aus anderen als in den Punkten 7.5 und 7.6 genannten Gründen haften wir, sofern wir zumindest grob fahrlässig gehandelt haben. Für Kunden, die Unternehmer sind, gelten weiters die Haftungsbeschränkungen des Punktes 18.

8. Gefahrenübergang, Annahmeverzug

8.1 Sofern nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die Preisgefahr ab Bereitstellung der Leistung zur Abholung oder ab Übergabe an einen Transporteur.

8.2 Der Kunde hat die von uns erbrachten (Teil-)Leistungen unverzüglich anzunehmen.

8.3 Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, entweder die Ware bei uns oder bei einer Spedition oder einem Lagerhalter einzulagern, wofür wir eine entsprechende Lagergebühr pro angefangenem Kalendertag in Rechnung stellen, und gleichzeitig auf Vertragserfüllung zu bestehen, oder nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten; überdies gilt eine Konventionalstrafe in Höhe von bis zu 50 % des vertraglichen Entgeltes als vereinbart. Die Geltendmachung von darüber hinausgehenden Schadenersatzansprüchen gegenüber Kunden, die Unternehmern sind, bleibt unberührt.

9. Erfüllungsort

Erfüllungsort ist sowohl für unsere Leistungen als auch die Gegenleistung der Sitz unseres Unternehmens (Schlagergasse 6/11, 1090 Wien).

10. Eigentumsvorbehalt

10.1 Die erbrachte Leistung bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Entgeltes samt Nebengebühren in unserem Eigentum. Eine Weiterveräußerung ist nur zulässig, wenn uns diese rechtzeitig vorher unter Anführung des Namens bzw. der Firma und der genauen (Geschäfts)Anschrift des Käufers bekannt gegeben wurde, und wir der Veräußerung ausdrücklich schriftlich zustimmen. Im Fall unserer Zustimmung gilt die Entgeltforderung schon jetzt als an uns abgetreten. Wir sind jederzeit befugt, den Drittschuldner von dieser Abtretung zu verständigen. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird.

10.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die unter Eigentumsvorbehalt stehende Leistung Dritten zu verpfänden oder ins Sicherungseigentum zu übergeben oder über diese Leistung in anderer Weise zu Gunsten Dritter zu verfügen. Der Kunde verpflichtet sich, uns auf schnellstem Weg von einer zwangsweisen Pfändung oder sonstigen Zugriffen dritter Personen auf die unter Eigentumsvorbehalt erbrachte Leistung zu verständigen. Der Kunde hat bei Pfändung oder sonstiger Inanspruchnahme durch Dritte auf unser Eigentum an der Leistung hinzuweisen.

10.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Leistung während des Bestehens des Eigentumsvorbehaltes behutsam zu behandeln und erforderliche Wartungs- und Inspektionsarbeiten auf eigene Kosten regelmäßig durchzuführen und uns dies schriftlich nachzuweisen.

11. Entgelte, Nebenkosten, Entgeltanpassung

11.1 Alle von uns genannten Entgelte sind, sofern nicht anderes ausdrücklich vermerkt ist, exklusive Umsatzsteuer zu verstehen. Im Verrechnungsfalle wird die gesetzliche Umsatzsteuer zu diesen Entgelten hinzugerechnet.

11.2 Nebenkosten für Nebenleistungen, wie insbesondere Abbau und Abtransport der Geräte nach ihrer Verwendung, weiters die Kosten für Verpackungs-, Batterie- und Akkumulatorensorgung sowie die Kosten für die nach der Elektroaltgeräteverordnung 2005 idGF. entstehenden Pflichten bzw. die Kosten der Ausstellung von Wartungszertifikaten, Transportkosten (z.B. Frachtpesen, Zoll, Versicherung, Kommission), Spesen unserer Mitarbeiter und allfälliger Subauftragnehmer (z.B. Fahrt-, Nächtigungskosten, Tagesdiäten, Fahrtkostenpauschalen), sowie für die Beschaffung von Genehmigungen etc., weiters allfällige Gebühren oder sonstige Abgaben und Steuern richten sich nach dem tatsächlichen Aufwand und sind – wenn nicht ausdrücklich gegenteiliges vereinbart ist – im Entgelt der Hauptleistung nicht enthalten und daher vom Kunden gesondert zu vergüten. Eine von uns etwaig durchgeführte Kalkulation der Nebenkosten ist unverbindlich.

11.3 Zusätzliche Leistungen wie insbesondere Updates, Upgrades, Systemunterstützung, Schulungen und Wartungsarbeiten von unseren Leistungen, die über allfällige Verpflichtungen aus Gewährleistungsansprüchen hinausgehen, sind gesondert zu beauftragen und werden gesondert zu unseren jeweils gültigen Sätzen verrechnet.

11.4 Bei Verträgen mit einer vereinbarten Lieferzeit von mehr als drei Monaten, sind wir berechtigt, das Entgelt entsprechend anzupassen, wenn sich die Lohnkosten (aufgrund kollektivvertraglicher Regelungen in der Branche oder aufgrund innerbetrieblicher Abschlüsse (z.B. Betriebsvereinbarungen)) oder andere, zur Leistungserstellung notwendige Kosten wie jene für Hardware, Energie, Transporte, Fremdarbeiten, Finanzierungen etc. verändern. Diese Bestimmung gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

12. Zahlungsbedingungen, Teilrechnungen, Aufrechnung und Zurückbehaltung

12.1 Unsere Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, sieben Kalendertage nach Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei zur Zahlung fällig. Bei allen Aufträgen sind wir berechtigt, eine Anzahlung von bis zu 100% des Gesamtentgeltes geltend zu machen. Die Zahlung gilt erst mit Zahlungseingang als erfolgt.

12.2 Wir sind jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Anzahlung oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.

12.3 Wir sind ausdrücklich berechtigt, auch Teilabrechnungen vorzunehmen, sofern die Leistungen in Teilen erbracht werden.

12.4 Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, widrigenfalls die Forderung als anerkannt gilt.

12.5 Vom Kunden erhobene Einwendungen gegen die Rechnung hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages, außer es handelt sich um Beanstandungen offensichtlicher Fehler der Rechnung.

12.6 Der Kunde verzichtet auf die Möglichkeit der Aufrechnung. Dies gilt jedoch nicht gegenüber Verbrauchern für den Fall unserer Zahlungsunfähigkeit sowie für Gegenforderungen, die im rechtlichen Zusammenhang mit unserer Forderung stehen, gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt sind; in diesen Fällen besteht für Verbraucher die Möglichkeit zur Aufrechnung.

12.7 Gerechtfertigte Reklamationen berechtigen nicht zur Zurückbehaltung des gesamten, sondern lediglich eines angemessenen Teils des Rechnungsbetrages.

13. Zahlungsverzug, Mahn- und Inkassosperren

13.1 Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Kunden sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 10 % p.a. über dem Basiszinssatz zu verrechnen. Darüber hinaus ist jeder weitere Schaden, insbesondere auch der Schaden, der dadurch entsteht, dass in Folge Nichtzahlung entsprechend höhere Zinsen auf allfälligen Kreditkonten unsererseits anfallen, unabhängig vom Verschulden am Zahlungsverzug zu ersetzen.

13.2 Der Kunde verpflichtet sich weiters für den Fall des Zahlungsverzuges, selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug, die uns entstehenden Mahn- und Inkassosperren zu ersetzen, wobei sich der Kunde im Speziellen verpflichtet, im Falle der Beziehung eines Inkassobüros die uns dadurch entstehenden Kosten, soweit diese nicht die Höchstsätze der Inkassobüros gebührenden Vergütungen laut Verordnung des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit überschreiten, zu ersetzen. Sofern wir das Mahnwesen selbst betreiben, verpflichtet sich der Schuldner, pro erfolgter Mahnung einen Betrag von EUR 12,- sowie für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses im Mahnwesen pro Halbjahr einen Betrag von EUR 5,- jeweils zu bezahlen.

13.3 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass alle Zahlungen, die er leistet, zuerst auf entstandene Kosten, dann auf Zinsen und erst zum Schluss auf die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Leistungen (insbesondere Waren) verrechnet werden. Allfällige Zahlungswidmungen des Kunden sind unbeachtlich.

13.4 Sind Teilzahlungen vereinbart, so tritt bei Verzug mit nur einer einzigen Teilzahlung – auch ohne Verschulden des Kunden – Terminverlust ein, und die gesamte Forderung wird sofort fällig.

13.5 Bei Zahlungsverzug sind wir berechtigt, mit der Erfüllung aller vertraglichen Verpflichtungen bis zur Erfüllung aller Zahlungsverpflichtungen des Kunden inne zu halten.

14. Verfügbarkeit

14.1 Die Verfügbarkeit unserer Leistungen ergibt sich aus der vertraglichen Vereinbarung, der Auftragsbestätigung oder einem allenfalls abgeschlossenen SLA und allfälligen sich hierauf beziehenden Vereinbarungen. Sofern keine Verfügbarkeit ausdrücklich vereinbart wird, leisten wir keine Gewähr für die Verfügbarkeit.

14.2 Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass unsere Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

14.3 Sind Verfügbarkeiten gemäß Punkt 14.1 vertraglich vereinbart, und sind die Dienste entgegen der vertraglichen Vereinbarung in dem vereinbarten Zeitraum nicht verfügbar, dann verlängert sich bei Vorauszahlung die Dauer der Leistungserbringung um den Zeitraum, in dem die Verfügbarkeit nicht gegeben war, bzw. wird (bei anderen Abrechnungsformen) kein Entgelt für diesen Zeitraum verrechnet. Die Berechnung der Unterbrechungszeit beginnt mit der Störungsmeldung und endet mit Übergabe des betriebsbereiten Systems an den Kunden.

15. Störungsmeldung, Störungsbehebung

15.1 Störungen an Leistungen, zu deren Behebung wir vertraglich verpflichtet sind, sind uns vom Kunden unter Angabe der möglichen Ursachen unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Die Entstörung ist uns umgehend zu ermöglichen.

15.2 Wir werden nach unseren Möglichkeiten dafür Sorge tragen, sofern wir zur Störungsbehebung vertraglich verpflichtet sind, dass die Behebung von Störungen innerhalb der in der für die gegenständliche Leistung maßgeblichen vertraglichen Vereinbarung, der Auftragsbestätigung oder einem allenfalls abgeschlossenen SLA genannten Regelentstörungszeit begonnen wird. Über in der vertraglichen Vereinbarung, der Auftragsbestätigung oder einem SLA hinausgehende Entstörungsarbeiten führen wir jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt durch.

15.3 Der Kunde hat bei Bedarf einen sachkundigen Mitarbeiter beizustellen und uns den damit allenfalls verbundenen Zutritt zu den Einrichtungen umgehend zu ermöglichen.

15.4 Regelentstörungszeit ist, sofern nicht anderes vereinbarte wird, die Zeit von 9 bis 17 Uhr an Werktagen. Samstage, der 24. und 31. Dezember sowie der Karfreitag gelten nicht als Werktage. Wir werden auf Fehlermeldung des Kunden nach unseren Möglichkeiten reagieren.

16. Kundenverursachte Störungen

16.1 Kann eine Entstörung aus Gründen, die im Einflussbereich des Kunden liegen, nicht oder nicht rechtzeitig durchgeführt werden, können uns daraus resultierende Folgen nicht angelastet werden. Vielmehr hat uns der Kunde die daraus entstandenen Kosten zu ersetzen. Die Beweislast, dass die Störung nicht im Einflussbereich des Kunden liegt, obliegt dem Kunden.

16.2 Eine Störung ist insbesondere dann dem Kunden anzulasten, wenn die Störung auf Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe des Kunden und/oder Dritter zurückzuführen ist, wenn die Beeinträchtigung durch Computer virus beim Kunden verursacht wurde sowie wenn der Kunde und/oder Dritte die von uns auferlegten Richtlinien und/oder Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten haben. Die Beweislast für die Einhaltung derartiger Vorschriften obliegt dem Kunden.

16.3 Wir werden, sofern dies möglich ist, Unterbrechungen oder wesentliche Einschränkungen der vom Kunden in Betrieb befindlichen Systeme, soweit diese insbesondere zur Wartung, Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten, Verbesserung einer Leistung oder Vermeidung von Störungen erforderlich sind, in geeigneter Weise mitteilen. Angekündigte Unterbrechungen im Sinnes dieses Punktes sowie Unterbrechungen auf Grund von technischen oder sonstigen Problemen, die ohne unser Verschulden entstehen, stellen keinen Ausfall einer Leistung dar und werden nicht zu den garantierten Verfügbarkeitszeiten gezählt. Unsere Haftung ist für diese Unterbrechungen ausgeschlossen, insbesondere bei Mängeln der Verfügbarkeit von Leitungen und Einrichtungen Dritter.

17. Mängelrüge, Gewährleistung, Verjährung

17.1 Sofern der Kunde Unternehmer ist, hat er nach Erbringung der Leistung diese unverzüglich zu untersuchen, und Mängel jeglicher Art unter Angabe von Art und Umfang des Mangels schriftlich zu rügen. Die Rüge muss uns bei offenen Mängeln innerhalb von acht Werktagen ab Leistungserbringung, bei versteckten Mängeln innerhalb von acht Werktagen nach Entdeckung zugehen. Entspricht die Rüge nicht den genannten Erfordernissen, gilt die Leistung als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen einschließlich von Mangelfeschäden sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung aufgrund von Mängeln, sind in diesen Fällen ausgeschlossen. Diese Bestimmung gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

17.2 Sachmängelrechte können nur entstehen, wenn die Ware im Zeitpunkt des Gefahrenübergangs einen Sachmangel aufweist. Sofern der Kunden Unternehmers ist, hat er stets zu beweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs bereits vorhanden war, Verbraucher erst nach Ablauf einer Frist von sechs Monaten ab dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs. Abgesehen von jenen Fällen, in denen von Gesetzes wegen das Recht auf Wandlung zusteht, behalten wir uns gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, vor, den Gewährleistungsanspruch nach unserer Wahl durch Verbesserung, Austausch oder Preiserminderung zu erfüllen.

17.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt bei Kunden, die Unternehmer sind, sechs Monate ab dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs und zwar auch dann, wenn die Leistungen mit einem Gebäude oder mit Grund und Boden fest verbunden werden. Der Regressanspruch gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen.

Bei Verbrauchern beträgt die Gewährleistungsfrist für bewegliche Sachen zwei Jahre, für unbewegliche Sachen drei Jahre ab dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs.

17.4 Bei Leistungen, die durch den Kunden und/oder dessen Personal und/oder durch Dritte nachträglich verändert werden, entfallen jegliche Gewährleistungsansprüche des Kunden. Ebenso wird keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden übernommen, die insbesondere auf unsachgemäße Verklebung, mangelnde Stromversorgung oder Klimatisierung und Bedienung sowie Nichteinhaltung von Sicherheitsbestimmungen durch den Kunden und/oder dessen Personal und/oder durch Dritte sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

17.5 Die Gewährleistungspflicht erstreckt sich weiters nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen.

17.6 Wir sind zur Gewährleistung nur dann verpflichtet, wenn der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen vollständig erfüllt hat. Gewährleistungsansprüche berechtigen den Kunden nicht zur Zurückbehaltung seiner Leistung.

17.7 Für Schäden wegen Mangelhaftigkeit der Ware haften wir nur in den in Punkt 18 genannten Grenzen.

18. Haftungsbeschränkung

18.1 Wir haften für einen dem Kunden entstandenen Schaden, sofern es sich nicht um einen Personenschaden handelt, nur insoweit, als uns oder einem unserer Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

18.2 Abgesehen von Personenschäden haften wir einem Kunden, der Unternehmer ist nur dann, wenn uns der Kunde grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachweist.

18.3 Die Haftung gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, wird generell mit einem Betrag in der Höhe von 40 % des Auftragswertes beschränkt und für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, Vermögensschäden oder Schäden aufgrund von Ansprüchen Dritter ausgeschlossen.

18.4 Allfällige Regressforderungen, die Kunden oder Dritte aus dem Titel „Produkthaftung“ im Sinne des Produkthaftungsgesetzes gegen uns richten, sind ausgeschlossen, es sei denn, der Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler in unserer Sphäre verursacht und zumindest grob fahrlässig verschuldet worden ist. Klarstellend wird festgehalten, dass diese Bestimmung nicht gegenüber Verbrauchern gilt.

18.5 Wir übernehmen weder die Haftung noch die Gewährleistung dafür, dass von uns gelieferte Software den Anforderungen des Kunden genügt, mit anderen Programmen des Kunden zusammenarbeitet oder alle Softwarefehler behoben werden können. Bei der Einrichtung von Firewall-Systemen gehen wir nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, gewährleisten und haften jedoch nicht für deren absolute Sicherheit. Ebenso haften wir auch nicht für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass das beim Kunden installierte Firewall-System umgangen oder außer Funktion gesetzt wird.

19. Haftung des Kunden

19.1 Der Kunde haftet für Beschädigung und Verlust von unseren Geräten und Einrichtungen, die wir im Zuge der Erbringung unserer Leistungen in den Räumlichkeiten des Kunden aufgestellt haben, ohne Rücksicht auf die Ursache, somit auch bei höherer Gewalt, es sei denn, der Schaden wurde durch uns selbst verursacht.

19.2 Der Kunde verpflichtet sich, uns jeden Schaden zu ersetzen, den wir aus einer Verletzung von Rechten Dritter durch den Kunden und/oder dessen Personal – insbesondere aufgrund patent-, marken-, musterschutz-, halbleiterschutz-, urheberrechtlicher sowie in diesem Zusammenhang stehende sonstiger Ansprüche (z.B. nach UWG) oder Ansprüche aufgrund von Persönlichkeitsrechten oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte erliden. Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die wir mit Zustimmung des Kunden vereinbaren können, sowie die uns entstandenen Kosten für unsere anwaltliche Vertretung. Der Kunde darf seine Zustimmung zur außergerichtlichen Streitbeilegung nur aus wichtigen Gründen und nicht unbillig verweigern.

20. Immaterialgüterrechte

20.1 Alle aus dem Patent-, Marken-, Musterschutz-, Halbleiterschutz- und/oder Urheberrecht abgeleiteten Rechte an den vereinbarten Leistungen oder sonst aus der Schaffung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Leistungen stehen ausschließlich aus unserer Lizenzgebung zu, sofern nicht anders vereinbart.

20.2 Der Kunde erhält nur das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, diese Leistungen nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts unter Einhaltung der vertraglichen Spezifikationen am vereinbarten Aufstellungsort zum vertragsgegenständlichen Zweck im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen zu benutzen.

20.3 Der Kunde erwirbt nur eine Werknutzungsbewilligung. Durch eine etwaige Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung oder benutzerspezifischen Anpassung einer Software erwirbt der Kunde keine Rechte über die vertraglich vereinbarte Nutzung hinaus. Wir räumen dem Kunden Nutzungsrechte an Software und Datenbanken nur im für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang ein.

20.4 Alle anderen Rechte sind uns und/oder unseren Lizenzgebern vorbehalten; ohne unser und/oder das vorherige schriftliche Einverständnis des Lizenzgebers ist der Kunde daher insbesondere nicht berechtigt, die Software, Datenbanken, graphische Gestaltung oder sonstige Sachen, an denen Rechte Dritte und/oder unsere Rechte bestehen, zu vervielfältigen, zu ändern, Dritten zugänglich zu machen oder anders als am vereinbarten Aufstellungsort zum vertragsgegenständlichen Zweck im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen zu benutzen.

20.5 Der Kunde verpflichtet sich, den Leistungsgegenstand vertragsgemäß zu gebrauchen. Im Falle eines vertragswidrigen Gebrauchs hält der Kunde uns schad- und klaglos. Zu den Rechtsfolgen allfälliger Verletzungen von Immaterialgüterrechten Dritter siehe Punkt 19.

20.6 Eine Übertragung des Source Codes an den Kunden ist weder für Standard- noch für Individualsoftware geschuldet.

20.7 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden unter der Bedingung gestattet, dass kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers und/oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

20.8 Der Kunde ist jedenfalls nicht berechtigt, Software zu vervielfältigen, zu ändern, zurückzuentwickeln, zurückzusetzen, Teile herauszulösen, Dritten zugänglich zu machen, auf einer anderen als der vertragsgegenständlichen Hardware zu benutzen, zu analysieren, zu dekompileieren oder disassemblieren.

20.9 Der Kunde hat bei der Nutzung lizenzpflichtiger Software, die jeweiligen Software-Lizenzbestimmungen und die vom jeweiligen Rechtsinhaber für die Software angegebenen Nutzungsbestimmungen zu beachten.

20.10 Wir leisten keine Gefahr für Software, die als „Public Domain“ oder „Shareware“ qualifiziert ist. Diesbezüglich sind sämtliche Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

20.11 Der Kunde verpflichtet sich, zeitlich unbegrenzt dafür Sorge zu tragen, dass die Leistungen einschließlich der von uns erlaubten Vervielfältigungen, auch in bearbeiteten, erweiterten oder geänderten Fassungen, Dritten – ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung – nicht bekannt werden.

20.12 Jede Verletzung unserer Rechte und/oder von Rechten Dritter zieht jedenfalls Unterlassungs- und Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in solchen Fällen volle Genugtuung zu leisten ist.

21. Abwerbverbot

Dem Kunden ist es untersagt, während der Dauer eines aufrechten Vertragsverhältnisses zu uns und für den Zeitraum von 12 Monaten danach, direkt oder indirekt einen unserer Mitarbeiter abzuwerben und/oder zu beschäftigen.

22. Schriftlichkeitsgebot

Sämtliche Vereinbarungen, nachträgliche Änderungen, Ergänzungen, Nebenabreden usw. bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, wobei für die Schriftlichkeit auch ein Telefax oder E-Mail genügt.

23. Gebühren und Kosten

23.1 Die mit der Durchführung der Leistungen und den diesen zugrundeliegenden Vereinbarungen verbundenen Kosten, Steuern und Gebühren trägt der Kunde.

23.2 Für den Fall, dass durch die Vereinbarung der Tatbestand der Gebührenpflicht nach Gebührengesetz 1957 (BGBl 1957/267 idgF) verwirklicht wird und es zu Vorschreibungen von Abgabebeträgen kommt, sind diese ausschließlich vom Kunden zu tragen.

24. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

24.1 Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und kollisionsrechtlicher Bestimmung. Die Vertragssprache ist deutsch.

24.2 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnisses ist – außer bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind – das sachlich zuständige Gericht in 1010 Wien. Bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

25. Sonstiges

25.1 Wir sind berechtigt, unsere Kunden - in welcher Weise auch immer - als Referenzkunden zu nennen.

25.2 Die Abtretung von Rechten und Pflichten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnisses und die Übertragung dieses Vertragsverhältnisses durch den Kunden an einen Dritten bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

25.3 Der Kunde, der Unternehmer ist, verzichtet auf die Anfechtung wegen Irrtum und Verkürzung über die Hälfte.

25.4 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB ungültig oder unwirksam sein oder werden, so werden die Vertragsparteien einvernehmlich eine gültige bzw. wirksame Bestimmung festlegen, die den ungültigen bzw. unwirksamen Bestimmungen wirtschaftlich am nächsten kommt. Die Ungültigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat keine Auswirkung auf die Gültigkeit bzw. Wirksamkeit der gesamten AGB.

25.5 Festgehalten wird, dass die Überschriften und Untergliederungen der Vereinbarung lediglich der besseren Übersicht dienen und daher keinerlei rechtliche Wirkungen entfalten.