

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

in der Fassung vom 01.01.2025

- Erste Fassung -

## Inhaltsverzeichnis

<b>Anbieterkennzeichnung</b>	<b>4</b>
<b>Allgemeines</b>	<b>4</b>
2. Freistellung / Leistungen des Kunden	5
2.1	5
2.2	5
2.3 Volljährigkeit / Geschäftsfähigkeit	5
2.4 Mitwirkungspflicht	5
2.5 Erweiterte Haftung	6
3. Kündigung/Aussetzung der Leistungserbringung	6
3.1 Kündigung durch den Kunden	6
3.2 Kündigung durch uns	6
3.3 Entgelte bei Kündigung	7
3.4 Kündigung einer Domain mit Providerwechsel zu einem anderen Anbieter	7
3.5 Aussetzung der Dienstleistungen	7
4. Inrechnungstellung und Zahlung	8
4.1 Zahlung und Inrechnungstellung	8
4.2 Zahlungen von Rechnungen	8
4.3 Mahnungen	8
4.4 Lastschriften	9
4.5 Zahlungsmethoden	9
4.6 Sperrung des Kundenkontos	10
4.7 Widerspruch oder Einspruch zu Rechnungen und/oder Mahnungen	10
5. Haftungsbeschränkung	10
6. Anwendbares Recht, Gerichtsstand	11
7. Sonstiges	11
7.1	11
7.2	11
7.3 Konnektivkoordinationsanträge / Providerwechsel	11
7.4 Support-Pakete	12
7.5 Service über kostenpflichtige Premium-Dienste-Rufnummern	12
7.6 Erreichbarkeit	12
7.7 Guthaben und Guthabenkonto	12
8. Informationen und Widerruf nach Fernabsatzgesetz	12
8.1	12
8.2.A Widerruf von Warenbestellungen	14
8.2.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von Warenbestellungen	15

8.3.A Widerruf von digitalen Inhalten	15
8.3.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von digitalen Inhalten	15
8.4.A Widerruf von Dienstleistungen	16
8.4.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von Dienstleistungen	16
8.5 Besondere Bedingungen	16
9. Regelungen für Wiederverkäufer	17
9.1	17
9.2	17
9.3	17
9.4	17
9.5	17
10 Administrationsdienstleistungen (Sonderregelungen)	18
10.1 Vertragsschluss	18
10.2 Verschwiegenheitsklausel	18
10.3 Arbeitsausführung	18
10.4 Vertragsrücktritt aus wichtigem Grund	19
10.5 Kennwörter	19
10.6 Sicherungen	19
10.7 Entbindung der Pflichten nach Systembetritt	19
10.8 Entgelt für Administratordienstleistungen	19
10.9 Technische Voraussetzung für Fernwartungen	20
10.10 Termine für Fernwartungen und/oder Beratungsleistungen	21
10.11 Keylogger und Screengrabber	21
10.12 Beratungen und Fernwartungen bei geschäftlicher Nutzung	21
10.13 Entfernung von Viren, Malware, Adware & Co.	22
11 Salvatorische Klausel	22
12 Abtretung von Forderungen	22
13 Preise	22
14 SMS-Nachrichten und Newsletter	23
15 Bonitätsauskünfte, Kreditwürdigkeit	23
16 Formvorschriften	23

## Anbieterkennzeichnung

Heiko Wingerath, Schlesische Str. 95, 02828 Görlitz

Eingetragen im Vereinsregister des Amtsgerichts Berlin- Charlottenburg unter der vorläufigen Registernummer: 95 AR 418/18 B

Link zu unserem Impressum: <https://hw.ms/impressum>

Link zu unserer Datenschutzerklärung: <https://hw.ms/datenschutz>

Datenschutzbeauftragter: Heiko Wingerath, o. g. Anschrift

Wir sind registrierter und zugelassener Telekommunikationsanbieter im Sinne des TKG und werden bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Bundesnetzagentur, Bonn unter der Registernummer 25/003 geführt.

## Allgemeines

Folgende Allgemeine Geschäftsbedingungen (kurz: "AGB") sind Bestandteil aller Verträge mit uns. Fremde Vertragsbedingungen gelten nur, soweit sie diesen AGB entsprechen. Regelungen, die diese Bedingungen abändern oder aufheben, sind nur dann gültig, wenn wir dies schriftlich bestätigt haben. Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGB des Kunden erkennen wir nicht an. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch dann ausschließlich, wenn wir den AGB des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen haben. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig sein oder werden, bleibt der Vertrag samt aller übrigen Bestimmungen gültig. Die beanstandete Klausel ist durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen möglichst nahe kommt. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit geändert werden. In diesem Falle verlieren alte Versionen ihre Gültigkeit. Sie haben regelmäßig (eigenverantwortlich) dafür Sorge zu tragen, zu überprüfen, ob sich diese AGB geändert haben.

Diese AGB sind über das Internet unter folgendem Link einsehbar:

<https://hw.ms/agb>

Es wird ggf. ein PDF-Reader benötigt.

## 2. Freistellung / Leistungen des Kunden

### 2.1

Der Kunde wird für die Daten, die auf dem Webserver abgelegt werden, immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien dürfen nicht auf dem Webserver gespeichert werden. Der Kunde verpflichtet sich, uns von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen freizustellen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Datenschutz-, und Wettbewerbsrechtsverletzungen. Der Kunde gestattet uns Wartungsprogramme auf dem Server vorzuinstallieren. Der Kunde stellt uns von der Haftung durch eventuell auftretende Sicherheitslücken frei. Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde selbst vor jeder Arbeit, die er an seiner Internetpräsenz welche auf unseren Webservern oder sonstigen Servern abgelegt sind, eine Sicherheitskopie lokal auf seinem Computer zusichern.

### 2.2

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen oder Produkte nicht zur Verbreitung von beleidigenden, anstößigen oder bedrohenden, belästigenden oder betrügenden Mitteilungen zu nutzen, andere nicht zu belästigen oder unnötig in Besorgnis zu versetzen, keinen Betrug oder andere strafbare Handlungen zu begehen und den dem Kunden von uns gegebenen Anweisungen hinsichtlich der Nutzung der Dienstleistungen oder Produkte nicht zuwiderzuhandeln, sowie auch anderen eine derartige Nutzung nicht zu gestatten. Daher ist der Betrieb von IRC Servern und Dienste sog. Bouncern und Bots (ausgenommen dafür Vorgesehene Dienstleistungen) bei uns nicht gestattet. Die Ports 6660 bis 6670, 7000, 7001 und 9600 sind im Netz gesperrt. Die Sperrung weiterer Ports behalten wir uns vor.

### 2.3 Volljährigkeit / Geschäftsfähigkeit

Der Kunde garantiert, dass er zum Zeitpunkt der Bestellung bzw. Beauftragung mindestens das achtzehnte Lebensjahr erreicht hat und voll geschäftsfähig ist.

### 2.4 Mitwirkungspflicht

Der Kunde garantiert, dass er an Aufträgen aktiv mitarbeitet. (z.B. bei WebDesign-Aufträgen) Er garantiert Fragen unsererseits binnen 24 Stunden vollumfänglich beantworten zu können. Sollte die Mitarbeit des Kunden nach Ablauf der Frist (24 Stunden) ausbleiben sind wir dazu ermächtigt Aufträge nach eigenem Ermessen weiterzuführen bzw. abzuschließen.

## 2.5 Erweiterte Haftung

Der Kunde versichert bei der Bestellung im Namen einer Firma (also auch juristischen Personen) vollumfänglich ermächtigt zu sein, Bestellungen im Namen der Firma zu tätigen. Andernfalls haftet der Besteller persönlich für Schäden (z.B. bei Zahlungsausfällen). Der Besteller versichert voll geschäftsfähig zu sein und erklärt sich damit einverstanden im Zweifel alle Forderungen aus dem Vertrag zu übernehmen.

## 3. Kündigung/Aussetzung der Leistungserbringung

### 3.1 Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann einen Dienstleistungsvertrag durch schriftliche Mitteilung an uns kündigen. Wurde mit der Erbringung der Dienstleistungen schon begonnen bzw. wurde das Produkt schon ganz oder teilweise geliefert, muss diese Kündigungsmitteilung mindestens einen Monat vor dem Kündigungsdatum übermittelt werden. Der Kunde hat alle Rechnungen für Dienstleistungen zu zahlen, die vor Wirksamwerden der Kündigung erbracht bzw. geliefert wurden. Daneben hat der Kunde das in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im Dienstleistungsvertrag festgelegte bei der Kündigung anfallende Entgelt zu zahlen. Das Recht des Kunden zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### 3.2 Kündigung durch uns

Wir sind berechtigt, den Dienstleistungsvertrag fristlos zu kündigen oder die Lieferung von Angeboten einzustellen:

**A)** Bei Zahlungsverzug oder jeder anderen wesentlicher Verletzung der sich aus dem Kundenauftrag, dem Dienstleistungsvertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergebenden Pflichten des Kunden.

**B)** Bei jedem Verstoß gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung urheberrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, namensrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen, Veröffentlichung von nationalsozialistischen, rassistischen, radikalen oder in anderer Form illegalen Inhalten.

**C)** Wir sind zur fristlosen Kündigung bei Zahlungsverzug vor allem auch dann zur Kündigung berechtigt wenn der Verzug mehr als eine Monatsmiete in Folge oder in Summe aussteht.

**D)** Eine vorbehaltliche fristlose Kündigung kann ausgesprochen werden wenn der Kunde sich weigert berechnete Mahngebühren nach §280, 286 BGB zu bezahlen, wenn unsererseits der Verzug einwandfrei nachgewiesen wurde.

**E)** Bei jedem Verstoß gegen eine Regel oder Verordnung oder Richtlinie einer für die Regulierung der Dienstleistungen oder Produkte zuständigen staatlichen Behörde;

**F)** Bei "spamming" unter Verletzung der jeweils gültigen Nutzungsbedingungen; im Falle einer gerichtlichen oder behördlichen Anordnung eines zuständigen Gerichtes bzw. einer zuständigen Behörde, die es uns untersagt, solche Dienstleistungen oder Produkte anzubieten;

**G)** Bei einer vermuteten betrügerischen oder anderen rechtswidrigen Nutzung der Dienstleistung oder der Produkte, bei Betrug oder Täuschung bei der Bereitstellung

von nach dem Dienstleistungsvertrag bereitzustellenden Informationen oder jeder anderen Information.

### 3.3 Entgelte bei Kündigung

Soweit der Kunde einen Dienstleistungsvertrag unberechtigt bzw. vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit kündigt oder wir einen Dienstleistungsvertrag aufgrund einer Vertragsverletzung des Kunden kündigen, hat der Kunde die ausstehenden Entgelte bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit als pauschalisierten Schadensersatz in voller Höhe zu zahlen. Es sei denn, der Kunde weist einen niedrigeren nach. Dem Kunden wird ausdrücklich gestattet einen solchen niedrigeren Schadensersatzanspruch nachzuweisen.

### 3.4 Kündigung einer Domain mit Providerwechsel zu einem anderen Anbieter

Bei Kündigung einer Domain mit dem Wunsch die Domain zu einem anderen Anbieter umzuziehen, wird eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von 69,- Euro netto pro ausgehender Domain fällig.

### 3.5 Aussetzung der Dienstleistungen

Wir sind berechtigt, die Bereitstellung der Dienstleistungen auszusetzen wenn:

**A)** wir berechtigt wären, den Dienstleistungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen; das Recht der Kündigung wird durch die Aussetzung der Dienstleistungen nicht berührt;

**B)** wir an den Arbeiten an Einrichtungen durchführen, Änderungen an Anlagen und Systemen vornehmen, die ohne eine Unterbrechung der Dienstleistung nicht durchgeführt werden kann;

**C)** wir verpflichtet sind, eine Anordnung, Auflage o. ä. Verfügung einer Behörde oder eines Gerichts zu befolgen die Bereitstellung der Dienstleistungen unzulässig oder unmöglich macht;

**D)** vom oder zum System des Kunden eine erhebliche Beeinträchtigung des Netzwerks erfolgt (insbesondere DOS Attacken, starke Auslastung, Sicherheitsaspekte);

**E)** das Entgeltaufkommen des Kunden in sehr hohem Maße ansteige und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass dem Kunden von Dritten ohne sein Wissen Kosten produziert werden oder der Kunde bei einer späteren Durchführung der Aussetzung Entgelte für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und die Aussetzung der nicht unverhältnismäßig ist. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt jedoch bestehen;

**F)** unsere Server bzw. IP-Adressen oder Domains wegen dem Kunden in Sperrkarteien (sog. Blacklists) eingetragen werden sollen oder bereits wurden. Dies kann zum Beispiel bei SPAM-Versand per E-Mail geschehen, verursacht durch ein unsicheres Passwort des E-Mailpostfachs oder durch Virenbefall des PCs. Für den entstandenen Schaden ist der Kunde vollumfänglich haftbar. Der Kunde ist auf eigene Kosten verpflichtet alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Löschung aus der Sperrkartei bzw. den Sperrkarteien führen;

**G)** wir feststellen, dass Dienste unsachgemäß oder durch Dritte oder widerrechtlich genutzt werden.

## 4. Inrechnungstellung und Zahlung

### 4.1 Zahlung und Inrechnungstellung

Wir stellen dem Kunden angefallene Entgelte unter Anrechnung der dem Kunden zustehenden Gutschriften monatlich in Rechnung (sofern nicht von uns mit dem Kunden nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde). Mit Ausnahme von Entgelten die zur Nutzung einer Dienstleistung oder Produkte abhängig sind (und welche nachträglich in Rechnung gestellt werden), stellen wir die Vergütung für alle zur Verfügung zu stellenden Dienstleistungen und Produkte für den folgenden Monat im Voraus in Rechnung. Innerhalb eines Abrechnungszeitraums werden Anpassungen aufgrund einer sich vergrößernden oder verringernden Anzahl von Dienstleistung oder Produkten anteilig entsprechend der Anzahl der Tage im Abrechnungszeitraum berechnet. Bei Verringerung einer Dienstleistung werden bereits bezahlte Entgelte nicht erstattet oder zurückgegeben.

### 4.2 Zahlungen von Rechnungen

Die in der Rechnung aufgeführten Beträge sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern auf der Rechnung nichts anderes angegeben innerhalb von zehn Kalendertagen (brutto, also inkl. Wochenende und Feiertagen). Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Weg per E-Mail zum Download. Sollte der Kunde eine Rechnung per Briefpost benötigen, wird dafür eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 3,50 Euro netto je Rechnung fällig. Bei regelmäßigen Abrechnungen (z.B. bei wiederkehrenden Rechnungen für Service-Dienstleistungen) können bei einem Umsatz von 100,- Euro brutto gesonderte Rechnungen entgegen des regulären Abrechnungsintervalls erstellt werden.

Um die Bezahlung einer Rechnung nicht zu vergessen, erhalten Sie drei Tage vor Ablauf des Zahlungsziels eine E-Mail, die Sie an die Zahlung erinnert. Es handelt sich hierbei nicht um eine Zahlungserinnerung durch Zahlungsverzug, sondern lediglich um einen Hinweis um unnötige Mahngebühren zu vermeiden. Auf Wunsch können wir diese Benachrichtigungen auch abstellen.

### 4.3 Mahnungen

Mahngebühren sind als Schadensersatz anzusehen. Mahngebühren setzen sich zusammen aus: Kosten für Aufwand, Druckkosten, Portokosten und Telekommunikationskosten, u.s.w.. Durch nicht rechtzeitig bezahlte Rechnungen entsteht uns ein Schaden, der vom Kunden ersetzt werden muss. In Mahngebühren sind keine Zinsen enthalten. Die Kosten für eine Mahnung betragen: 4,- Euro pro Mahnung. Unsere Rechnungen enthalten ein Fälligkeitsdatum. Bis zu diesem Datum muss der Rechnungsbetrag ohne Abzug auf unserem Konto verbucht sein. Geht der Rechnungsbetrag nicht innerhalb dieser Frist ein, so befindet sich der Kunde in Verzug.

Wurde eine Leistung wegen Zahlungsverzugs gesperrt, erfolgt die Entsperrung erst nach vollständigem Ausgleich des Kundenkontos.

Bei mehrmaligem Zahlungsverzug können die Gebühren für die Entsperrung im Voraus fällig werden. Die Entsperrung erfolgt dann erst nach vorherigem Ausgleich des Kundenkontos zzgl. der Entsperrgebühren.

Bei juristischen Personen, die offene Forderungen nicht begleichen und immer wieder mal erst nach Aufforderung oder gar nicht zahlen werden statt den pauschalierten Mahngebühren die tatsächlich aufgewendete Arbeitszeit zum vereinbarten Stundensatz berechnet, da in einem solchen Fall davon auszugehen ist, dass uns absichtlich geschadet wird, da die pauschalierten Gebühren den tatsächlichen Aufwand in keinem Fall decken.

Mahngebühren verstehen sich als Verzugsschaden (Schadensersatz).

## 4.4 Lastschriften

Für den Fall, dass das vom Kunden benannte Konto keine ausreichende Deckung aufweist, oder der Kunde in irgendeiner Form zu Unrecht widerspricht, oder die Buchung blockiert bzw. der Kunde aus anderen Gründen seine Zahlungsvergütungspflicht nicht rechtzeitig erfüllt, schuldet er im Falle des Verzuges Zinsen im Sinne des BGB. Je Rücklastschrift die wir erhalten wird eine Bearbeitungsgebühr von 15,- Euro netto erhoben, sowie ab diesem Zeitpunkt alle Leistungen, welche zum Einzug fällig gewesen wären, bis zum vollständigen Ausgleich, eingestellt. Für die Einstellung der Dienstleistung wir berechtigt eine Sperrgebühr von 10,- Euro netto pro Dienstleistungen zu erheben. Der Kunde hat die Mitwirkungspflicht bei falsch gebuchten Lastschriften zunächst den Anbieter zu kontaktieren, bevor eine Rücklastschrift ausgelöst wird. Bei einer Rücklastschrift derer widersprochen wurde und sich herausstellen sollte, dass diese nicht berechtigt war, trägt der Kunde die Gebühren und Kosten für die Bearbeitung der Rücklastschrift sowie die Bearbeitungskosten die uns durch den höheren Aufwand entstehen. Änderungen an der Bankverbindung sind dem Anbieter unverzüglich und fristgerecht mitzuteilen.

## 4.5 Zahlungsmethoden

Sie haben die Möglichkeit per SEPA-Überweisung zu bezahlen. Bitte beachten Sie, dass der Rechnungsbetrag am Tag des Zahlungsziels gebucht sein muss. Fällt dieser Tag auf ein Wochenende, ist der vorherige Werktag als Tag des Zahlungsziels anzusetzen.

Zahlungen per Scheck sind grundsätzlich nicht möglich. Sollte der Kunde dennoch per Scheck bezahlen wollen, fällt eine je Scheck eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30,- Euro netto an. Geplatzte Scheckzahlungen werden zusätzlich mit 25,- Euro netto Gebühr je geplatzten Scheck zzgl. zu den regulären Mahngebühren und Zinsen angemahnt.

Wechsel-Zahlungen sind gänzlich ausgeschlossen und werden nicht akzeptiert.

Die Gebühren für eine Zahlung hat der Kunde selbst zu tragen. Dies gilt zum Beispiel und insbesondere bei Zahlungen aus dem Ausland.

Zahlungen haben in Euro zu erfolgen. Andere Währungen werden nicht akzeptiert. Zahlt der Kunde dennoch in einer anderen Währung, hat er die Kosten und Gebühren für die Umrechnung und Wertstellung in Euro selbst zu tragen.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass der zu zahlende Betrag ausreichend hoch ist, um alle Gebühren und Kosten für den Geldtransfer abzudecken.

## 4.6 Sperrung des Kundenkontos

Sofern der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet, sind wir berechtigt das Kundenkonto kostenpflichtig zu sperren. Die Gebühr für die Sperrung des Kundenkontos beträgt 19,- EUR netto pro zu sperrender Dienstleistung. Diese Gebühren gelten auch für durch den Kunden gewünschte Sperrungen von Diensten. Unbezahlte Dienste können durch uns jederzeit ohne vorherige Ankündigung gesperrt werden. Die Entsperrung erfolgt gegen eine Gebühr in Höhe von 8,50 EUR netto pro Dienstleistung. Eine Sperrung einer Dienstleistung/eines Kundenkontos befreit nicht von der Zahlungspflicht, da wir die bereitgestellten Ressourcen/Server/Dienste weiterhin bereithalten.

## 4.7 Widerspruch oder Einspruch zu Rechnungen und/oder Mahnungen

Sofern der Kunde eine Rechnung begründet beanstandet, wird von uns geprüft, ob diese Beanstandung berechtigt ist. Eine Beanstandung befreit jedoch nicht von der Zahlungspflicht. Sollte sich herausstellen, dass die Beanstandung rechtmäßig ist, werden zu viel gezahlte Beträge selbstverständlich ausgezahlt oder mit kommenden Rechnungen verrechnet bzw. als Guthaben für künftige Leistungen gebucht.

## 5. Haftungsbeschränkung

Wir betreiben vorwiegend Serversysteme deren Inhalt und Datenbestände von uns einsehbar sind. Es wird daher davon ausgegangen das die folgende Haftungsbeschränkung je Kunde den möglichen Schaden deckt, soweit der Kunde nicht schriftlich auf ein höheres Schadenspotential im Einzelfall hinweist. Wir haften für Schäden, die von uns oder einem von uns beauftragten Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt wurden. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen auch Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung und gelten insbesondere nicht bei zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen, insbesondere bei Nicht- oder Fehlerhafter Übertragung von Nachrichten: Wir sind nicht zur Übertragung von Daten/Dateien verpflichtet, sondern bieten lediglich die Nutzung unserer Dienstleistungen und Produkte an, soweit diese verfügbar sind. Wir setzen auf unseren Servern sogenannte Blacklists (Sperrlisten) und Virenscanner ein, um offensichtliche Emails in Bezeichnung SPAM abzuwehren. Da für uns als Anbieter keine Zustellungspflicht für eingehende oder ausgehende Emails besteht wird der Kunden darauf hingewiesen, dass wir solche Maßnahmen einsetzen.

Eine Mindestverfügbarkeitserklärung wird nicht abgegeben, diese ergibt sich vielmehr aus den allgemein üblichen Verfügbarkeiten zu denen verschiedene Faktoren zählen und im

Falle von einem Einzelrichter zu entscheiden ist ob eine Mindestverfügbarkeit hätte vorliegen müssen und nicht eingehalten wurde.

Für kostenlos erbrachte Leistungen oder Beratungen übernehmen wir keinerlei Haftung. Die Haftung in solchen Fällen ist gänzlich ausgeschlossen.

Erklärung zur Verfügbarkeit:

Selbstverständlich ist es unser oberstes Ziel, alle Server und Serverdienste sicher, dauerhaft, störungsfrei und ohne jegliche Ausfallzeiten zu betreiben. Daher werden unsere Server durch externe Monitoring-Dienste überwacht, um im Falle eines Ausfalls schneller benachrichtigt zu werden, folglich auch schneller reagieren zu können um für eine Entstörung zu sorgen. Da wir selbst kein eigenes Rechenzentrum betreiben, sind wir auf die Verfügbarkeiten unserer Zulieferer angewiesen. Selbstverständlich setzen wir hier nur auf Zulieferer, die die technischen Voraussetzungen für einen dauerhaft störungsfreien Dauerbetrieb ermöglichen. Zudem setzen wir auf Anbieter in unterschiedlichen Städten, Regionen und Ländern, um den Ausfall des gesamten Betriebes im Störfall eines einzelnen Zulieferers zu vermeiden.

## 6. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Der Vertrag unterliegt ausschließlich deutschem Recht. Sofern der Kunde Kaufmann ist, sind die für unseren Sitz örtlich zuständigen Gerichte ausschließlich zuständig. Wir können klagen gegen den Kunden auch an dessen Wohn- oder Geschäftssitz oder in Berlin oder Springe erheben. In Ausnahmefällen können wir auch einen beliebigen anderen Ort für ein Klageverfahren wählen.

## 7. Sonstiges

### 7.1

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages gelten nur dann, wenn sie schriftlich vereinbart wurden (ausgenommen hiervon sind Chat-Logs und in Einzelfällen SMS). Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Alle Erklärungen von uns können auf elektronischem Weg an den Kunden gebracht werden. Dies gilt auch für Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Der Kunde kann mit Forderungen uns gegenüber nur aufrechnen, wenn sie anerkannt oder rechtskräftig als festgestellt worden sind.

### 7.2

Der Kunde darf das Recht zur Nutzung der Dienstleistungen oder der Produkte nicht ohne unsere ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung unsererseits an Dritte übertragen oder abtreten.

## 7.3 Konnektivkoordinationsanträge / Providerwechsel

Wir fordern für alle Domainendungen eine sogenannte KK-Erklärung des Kunden schriftlich welche allerdings hilfsweise per Email oder per Fax eingesendet werden kann. Den Unterlagen ist auch eine Kopie eines Bundespersonalausweises der Bundesrepublik Deutschland beizufügen, sofern der Kunde in Deutschland ansässig ist. Dies gilt nicht für Kunden, dessen Identität bereits persönlich überprüft wurde. Sollte der Kunde nicht der BRD angehörig sein, so hat er ein gleichgestelltes Dokument vorzulegen.

## 7.4 Support-Pakete

Wir bieten sogenannte "Supportpakete" für alle angebotenen Dienstleistungen an. Ein Supportpaket beinhaltet eine Anzahl von Minuten oder Stunden zu einem festen Preis, die für Beratungszwecke genutzt werden können. Ein Minuten- oder Stundenkontingent ist immer nur für den jeweiligen Monat nutzbar. Übertragungen in den Folgemonat sind nicht möglich. Nicht genutzte Minuten- oder Stundenkontingente verfallen am Ende des Monats. Erwirbt ein Kunde ein Supportpaket, ist dieses immer für den gesamten, aktuellen Monat zu zahlen. Dies gilt auch, wenn der Monat bereits fortgeschritten oder sogar fast zu Ende ist. Minutenpakete werden im 5-Minuten-Takt abgerechnet, also dem Kontingent abgezogen. Stundenpakete werden im 15-Minuten-Takt abgerechnet, also dem Kontingent abgezogen. Wir übernehmen keine Garantie für die Lösung/den Abschluss des Falls/Problems/Auftrags, insbesondere nicht innerhalb vorgegebener Zeitkontingente.

## 7.5 Service über kostenpflichtige Premium-Dienste-Rufnummern

Hat der Kunde kein Supportpaket und möchte Service- und/oder Beratungsleistungen in Anspruch nehmen, kann dieser eine kostenpflichtige Rufnummer anzurufen. Die Abrechnung der Dienstleistung erfolgt dann über den eigenen Telefonanbieter. Andernfalls wird mit dem Kunden eine andere Vergütung vereinbart.

## 7.6 Erreichbarkeit

Für die Inanspruchnahme von Minuten- oder Stundenkontingenten kann der Kunde zu den Geschäftszeiten Kontakt mit uns aufnehmen. Wir garantieren jedoch keine durchgängige Erreichbarkeit. Wir sind bemüht zu den Geschäftszeiten jederzeit erreichbar zu sein. Eine Garantie dafür gibt es jedoch nicht und der Kunde hat keinen Anspruch darauf.

## 7.7 Guthaben und Guthabenkonto

Einmal an uns gezahltes Guthaben kann nicht wieder ausgezahlt werden. Der Kunde kann jedoch kostenpflichtige Leistungen in Anspruch nehmen, wenn ausreichend Guthaben vorhanden ist, um die gesamte Leistung für die Gesamtlaufzeit oder den Gesamtbetrag zu begleichen. Nicht eingelöstes Guthaben verfällt nach maximal zwei Jahren. Dies gilt auch für Gutscheine. Wird ein Guthaben nicht binnen zwei Jahren ab Erhalt der Zahlung in

Anspruch genommen, wird dem Kunden ein Verwaltungsentgelt in Höhe von 4,50 Euro im Monat berechnet und vom Guthaben abgezogen.

## 8. Informationen und Widerruf nach Fernabsatzgesetz

### 8.1

Beanstandungen sind an uns ausschließlich schriftlich zu richten. Ein Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung oder dem Zusenden der Zugangsdaten durch uns zustande und wird für die im Vertrag bezeichnete Mindestlaufzeit geschlossen. Bei Dienstleistungen (z.B. Fernwartungen oder Beratungen) kommt der Vertrag mit Beauftragung, spätestens jedoch mit der Inanspruchnahme (Beginn) der Dienstleistung zustande.

Ein Widerruf ist nur Endverbrauchern möglich.

Am 13.06.2014 treten europaweit neue Regelungen zum Widerrufsrecht in Kraft. Die Formulierungen, welche wir nachfolgend verwenden, wurden nach bestem Wissen und Gewissen erstellt. In erster Linie ist es unser oberstes Ziel, im Falle eines Widerrufs fair miteinander umzugehen. Es ist allgemein bekannt, dass solche Änderungen sehr oft viele Gerichtsprozesse, Klagen und Grundsatzentscheidungen nach sich ziehen, bis eine eindeutige Rechtslage für bestimmte Einzelfälle abzusehen ist.

Die neuen Regelungen ziehen leider viele Änderungen in unseren Bestellprozessen nach sich. Ab dem 13.06.2014 wird jede bestellte Dienstleistung getrennt voneinander abgewickelt. Somit schließt der Kunde beispielsweise bei einer Domain- / Webhosting-Bestellung in Zukunft nicht mehr einen Vertrag ab, sondern zwei: 1.) Domain 2.) Webhosting

Das bedeutet, dass der Kunde im Falle eines Widerrufs in Zukunft für obiges Beispiel zwei Widerrufserklärungen abgeben muss, da es sich um zwei voneinander getrennten Diensten / Bestellungen handelt, selbst wenn diese künftig gemeinsam genutzt werden sollen.

Uns ist bewusst, dass es sich hierbei unter Umständen um einen Mehraufwand handelt, jedoch sehen wir bei den neuen Regelungen keinen Handlungsspielraum, der diesen Prozess für beide Seiten vereinfacht.

Laut der EU-Richtlinie sollen künftig zwischen folgenden Vertragstypen unterschieden werden:

- Fernabsatzverträge (z. B. per Telefon oder das Internet)
- Außerhalb der Geschäftsräume geschlossene Verträge (z. B. bei Ihnen vor Ort)

Darüber hinaus soll zwischen folgenden Produktgruppen unterschieden werden:

- Waren
- Digitale Inhalte (nicht auf einem körperlichen Datenträger)
- Dienstleistungen

Ein Beispiel:

Da nun alle Bestellungen getrennt voneinander abgewickelt werden, kommt es hier mitunter zu Konflikten, zum Beispiel wenn der Kunde einen USB-Stick bestellt, auf dem wir eine Datenrettungssoftware oder ein Antivirenprogramm installieren und dem Kunden dann

per Post übersenden sollen. In diesem Beispiel kauft der Kunde zunächst eine Ware, die jedoch in Verbindung mit einer Dienstleistung steht. Laut EU-Richtlinie können Sie den USB-Stick zwar innerhalb von 14 Tagen an uns zurück schicken. Da dieser jedoch schon Daten enthält und ggf. sogar auf einem virenverseuchten System eingesetzt wurde, ist dieser 1.) nicht mehr verkaufsfähig und 2.) wurde ja bereits eine Dienstleistung erbracht. Eine bereits erbrachte Dienstleistung kann man nicht widerrufen. Selbst wenn Sie den USB-Stick innerhalb der 14-tägigen Frist an uns zurückschicken, ist dieser nicht mehr für den Handel geeignet. Entscheidet sich der Kunde für den Kauf des USB-Sticks, auf dem wir dann etwas installieren sollen, ist ein Widerruf ausgeschlossen.

Darüber hinaus sind Händler in der EU ab dem 13.06.2014 verpflichtet, dem Kunden bereits im Bestellprozess die genauen Kosten für den Rückversand von Ware zu benennen. Dies ist insbesondere bei Teillieferungen, Dreiecksgeschäften oder Speditionslieferungen nahezu unmöglich.

Unser Hauptgeschäft ist die Beratung und Dienstleistung. Der Verkauf von körperlicher Ware erfolgt nur in Einzelfällen.

Uns ist nicht daran gelegen für beide Seiten teure und unnötige Gerichtsprozesse/Klagen anzustreben. Wir möchten uns auch im Falle eines Widerrufs gütlich mit dem Kunden einigen.

Die neuen Regelungen sehen vor, dass Sie als Endverbraucher die Möglichkeit haben sollen, einen Vertrag auch online über ein Onlineformular zu erklären. Sie erreichen dieses Formular über folgenden Link: <https://www.bi-ev.de/widerruf>

Zusätzlich stellen wir Ihnen ein Muster-Widerrufsformular bereit, welches Sie sich ausdrucken können und unterschrieben an uns zurück schicken können: <https://www.bi-ev.de/widerruf>  
(Es wird ein PDF-Reader benötigt.)

Grundsätzlich kann ein Widerruf auch per Telefon, Post, Telefax oder E-Mail erfolgen. Nutzen Sie dafür bitte die Kontaktwege, welche Sie auf der ersten Seite dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden. Die folgenden Formulierungen gelten nur für Endverbraucher. Sofern der Kunde Geschäftskunde und/oder juristische Person ist, entfällt das Widerrufsrecht.

Auch hier ein Beispiel:

Sollen wir für einen Kunden eine Fernwartung durchführen, weil sein PC zum Beispiel mit Viren oder Malware verseucht ist, der Kunde seinen PC aber auch (zumindest zum Teil) geschäftlich nutzt, entfällt das Widerrufsrecht auch hier. Der Grund dafür sind versicherungsrechtliche Haftungsgründe.

## 8.2.A Widerruf von Warenbestellungen

Endverbraucher können den Vertrag innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Annahmeerklärung durch entsprechende Mitteilung an uns widerrufen. Das Widerrufsrecht entfällt, wenn wir nach dem vertraglich vereinbarten Anfangs-Zeitpunkt mit der

Ausführung der Dienstleistung begonnen haben oder der Endverbraucher die Leistung aktiv in Anspruch nimmt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (siehe Anbieterkennzeichnung auf Seite 1) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## 8.2.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von Warenbestellungen

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

## 8.3.A Widerruf von digitalen Inhalten

Endverbraucher haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (siehe Anbieterkennzeichnung auf Seite 1) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Bei dem Verkauf von Avira-Lizenzen handelt es sich in der Regel um personalisierte, personengebundene Lizenzen, die speziell für den Kunden erstellt werden, deren Umtausch ist ausgeschlossen.

## 8.3.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von digitalen Inhalten

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

## 8.4.A Widerruf von Dienstleistungen

Endverbraucher haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (siehe Anbieterkennzeichnung auf Seite 1) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## 8.4.B Widerrufsfolgen bei Widerruf von Dienstleistungen

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Ist eine Dienstleistung bereits vollständig erbracht, ist auch der vereinbarte Gesamtbetrag zu zahlen.

## 8.5 Besondere Bedingungen

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Bei Waren gilt zusätzlich: §8.2.A und §8.2.B

## 9. Regelungen für Wiederverkäufer

### 9.1

Der Kunde ist berechtigt, Dritten ein vertragliches Nutzungsrecht an den von uns für ihn betreuten Dienst einzuräumen. In diesem Fall bleibt der Kunde dennoch alleiniger Vertragspartner. Er ist verpflichtet, sämtliche Vertragsbedingungen, die sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus unseren Bestellformularen und -prozessen ergeben, innervertraglich an den Dritten weiterzuleiten und diesen zur Einhaltung dieser Bedingungen zu verpflichten.

### 9.2

Sind für Änderungen sämtlicher Art Mitwirkungshandlungen des Dritten erforderlich, so stellt der Kunde innervertraglich sicher, dass diese Mitwirkungspflichten innerhalb von 24 Stunden eingehalten werden. Der Kunde wird uns auf Anforderung die Adress- und Kontaktdaten nebst Ansprechpartner des Dritten mitteilen. Wir sind berechtigt, im Falle von Änderungen unmittelbar an den Dritten heranzutreten, um von diesem schriftlich die Zustimmung zu den Änderungen zu verlangen. Sollte dies aus irgendeinem Grund nicht möglich sein, sind wir dazu berechtigt den Auftrag nach eigenem Ermessen weiterzuführen/abzuschließen.

### 9.3

Verstößt der Dritte gegen Vertragspflichten, erfüllt er Mitwirkungspflichten nicht oder ergeben sich anderweitig Probleme an der Einräumung von Nutzungsrechten an Dritte, so haftet der Kunde uns gegenüber für alle hieraus resultierenden Schäden. Darüber hinaus stellt uns der Kunde von sämtlichen Ansprüchen frei, die sowohl der Dritte als auch andere an uns stellen werden.

### 9.4

Wir sind zu jederzeit berechtigt bei Zahlungsverzug welcher einen monatlichen Umsatz des Resellers übersteigt, die Kunden nach Kündigung des Resellers direkt anzuschreiben und mit diesen Verträgen zu schließen.

## 9.5

VoIP-Dienste, Streamserver, Cloudspace und Webhosting dürfen nicht oder nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung unsererseits Dritten überlassen werden.

## 10 Administrationsdienstleistungen (Sonderregelungen)

### 10.1 Vertragsschluss

Wir erledigen Zugunsten des Kunden und Dritter, Administrationsarbeiten, sogenannte Fernwartungen (Remote-Hands). Bei regelmäßigen, also dauerhaften oder wiederkehrenden Arbeiten kann ein Rahmenvertrag der den Umfang der Tätigkeit sowie die Zahlungsmodalitäten regelt, geschlossen werden. Der Vertrag wird dem Kunden zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Beginn der Tätigkeit ausgehändigt. Sobald uns dieser unterschrieben per Fax oder per E-Mail als Bildscan bzw. per Post als Dokument wieder vorliegt, beginnt die Fernwartung Administrationsdienstleistung.

Diese Regelung gilt nicht für telefonisch in Auftrag gegebene Fernwartungen oder Fernwartungen welche sofort oder kurzfristig ausgeführt werden sollen.

Sofort-Fernwartungen sind möglich. In diesem Falle garantiert uns der Kunde vollumfänglich ermächtigt zu sein, über das von uns zu wartende System uneingeschränkt verfügen zu können bzw. bevollmächtigt zu sein uns mit den Arbeiten zu beauftragen.

Der Kunde versichert, vor Beginn einer Fernwartung eine Datensicherung des gesamten Systems durchgeführt und auf einem externen Datenträger gespeichert zu haben, um im Falle von Datenverlusten während einer Fernwartung Wiederherstellungen vornehmen zu können.

### 10.2 Verschwiegenheitsklausel

Wir werden während des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden, welcher die Administrationsdienstleistung beauftragt hat, keine Daten an Dritte weitergeben oder diesen zugänglich machen. Mitarbeiter von uns sind davon ausgeschlossen, soweit diese mit der Ausführung der Arbeiten beauftragt wurden. Wir werden des Weiteren keine Mechanismen in das System einbringen um später nach Abschluss der Arbeiten dennoch Zugriff auf der System zu erhalten. Dies gilt nicht für dauerhafte Fernwartungen. Wir behalten alle Ihre zur Kenntnis gewordenen Daten fünf Jahre in der Verschwiegenheit.

### 10.3 Arbeitsausführung

Wir administrieren das System nach bestem Wissen und Gewissen. Für Fehler die dem System entstehen, während der Administrationsarbeiten, sind wir nur dann haftbar zu machen, wenn diese grob fahrlässig und vorsätzlich gemacht wurden. Wir sind berechtigt,

die Administrationsarbeiten an Dritte abzutreten/weiterzugeben und diese mit der Ausführung dieser Arbeiten zu beauftragen.

## 10.4 Vertragsrücktritt aus wichtigem Grund

Wir sind berechtigt von einem geplanten oder laufenden Administrationsauftrag zurückzutreten, aus wichtigem Grund, wenn der Kunden während der Arbeiten Zutritt auf das System erlangt und dort Einstellungen vornimmt, egal welcher Art und Weise oder eine Arbeit aus sonstigen Gründen nicht mehr möglich ist.

## 10.5 Kennwörter

Ggf. müssen wir um ein System administrieren zu können, Zugriff auf das System mittels des Root-Kennwortes oder mittels einer Authentifizierungsdatei (SSH Schlüssel) erlangen. Der Kunde verpflichtet sich diese Kennwörter sowie die Schlüssel wieder vom System zu entfernen und zu prüfen ob diese nicht mehr vorhanden sind oder geändert wurden.

## 10.6 Sicherungen

Wir sind berechtigt Systemlogdateien, Screenshots und/oder Videos unserer eigenen Systeme zu Nachweiszwecken sicherzustellen um späteren Vorwürfen unrichtig durchgeführter Arbeiten entgegenzutreten zu können. Des Weiteren sind wir dazu berechtigt sogenannte Keylogger einzusetzen. Dabei werden keinesfalls Ihre Eingaben gespeichert. Es werden ausschließlich die Tastatureingaben des Technikers, auf dem PC des Technikers, geloggt. Diese Überwachungssoftware wird keinesfalls auf Ihrem Computer installiert. Sie befindet sich ausschließlich auf dem PC des Technikers um mögliche Fehler während oder nach einer Fernwartung auswerten zu können, sowie zu Beweis Zwecken. Alle Telefongespräche während einer Leistungserbringung können aufgezeichnet werden. Sofern Sie damit nicht einverstanden sind, können wir für Sie keine Fernwartung durchführen.

## 10.7 Entbindung der Pflichten nach Systembetritt

Nachdem wir die Arbeiten abgeschlossen haben, besteht nur solange Nachbesserungspflicht solange der Kunde sich nicht (insbesondere administrativ) auf dem System einloggt. Sobald der Kunde Modifikationen auf Systemebene in administrativer Weise vornimmt, sind wir von jeglichen Nachbesserungspflichten entbunden, da das Betreten des Systems (z.B. per SSH o. ä. Zuganges) in administrativer Art und Weise einem Verändern der Grundsubstanz gleichzusetzen ist.

## 10.8 Entgelt für Administratordienstleistungen

Sofern zuvor kein Preis für die Inanspruchnahme von Administrator- und/oder Beratungsdienstleistungen vereinbart wurde, gelten folgende Preise:

Innerhalb der Geschäftskernzeiten: 3,20 Euro netto / Minute  
Außerhalb der Geschäftskernzeiten: 4,80 Euro netto / Minute  
An Sonn- und Feiertagen: 6,40 Euro netto / Minute

Dringlichkeitsaufträge: 120,- EUR netto / Auftrag  
Sofern Ihr Auftrag mit Priorität/Dringlichkeit bearbeitet werden soll und wir den Auftrag innerhalb von 4 Stunden nach Kenntnisnahme der Störung beginnen, wird der Dringlichkeitszuschlag fällig. Wir garantieren jedoch keine Entstörung innerhalb dieses Zeitfensters. Zu den dringenden Aufträgen zählen alle Aufträge, bei denen Sie uns einen sofortigen, unverzüglichen oder dringenden bzw. zeitnahen Handlungsbedarf signalisieren.

Die Geschäftskernzeiten sind:  
Montag bis Freitag von 12:00 Uhr bis 18:00 Uhr  
und nach Vereinbarung.

Die Abrechnung erfolgt im angefangenen 15-Minuten-Takt.

## 10.9 Technische Voraussetzung für Fernwartungen

Der Kunde hat sicherzustellen, dass auf dem zu wartenden PC alle Voraussetzungen für die Nutzung der Fernwartungssoftware gegeben sind. Im Einzelnen wird folgende Systemumgebung vorausgesetzt:

- Unterbrechungsfreie Strom- und Netzwerkverbindung
- DSL-Anschluss (oder vergleichbarer Anschluss) mit mindestens 2.000 Kbit/Sek. Download und 512 Kbit/Sek. Upload, der während der Fernwartung nicht anderweitig benutzt wird
- Bei WLAN-Verbindungen zusätzlich: (mindestens) gute Signalstärke
- Aktuelle Java-Version (mindestens JRE 7)
- Bei Windows-Geräten: Installiertes .NET-Framework (mindestens Version 4.5) und Original-Betriebssystem (mit gekaufter, gültiger Lizenz)

Des Weiteren garantiert der Kunde, sämtliche Lizenzen, welche auf dem zu wartenden PC installiert ist, erworben zu haben. Es muss sich um Originalsoftware im Originalzustand handeln. Wir haften nicht für Schäden, die während oder nach einer Fernwartung aufgrund von Fehlern Seitens des Kunden oder illegaler Software, auftreten, insbesondere nicht für Schäden bei nicht-Originalsoftware. Sobald eine Fernwartung beendet wurde, der Auftrag also abgeschlossen oder abgerechnet wurde, stellt der Kunde uns von jeglicher Haftung später auftretender Schäden oder Probleme frei.

Außerdem stellt der Kunde sicher, zum Zeitpunkt der Fernwartung alle notwendigen Passwörter, welche für die Fernwartung benutzt werden könnten, zur Hand zu haben und ggf. bereitzustellen. Dies gilt insbesondere für:

- Kennwort für den PC-Benutzer (sofern zutreffend)
- Kennwort für den Administrator-Zugang des PCs (sofern zutreffend)
- Kennwort für Router inkl. DSL-Zugangsdaten
- WLAN-Zugangsdaten (sofern zutreffend)

Sofern Dienste (wie zum Beispiel E-Mails) eingerichtet werden sollen, sind auch solche Zugangsdaten zur Hand zu haben und ggf. bereitzustellen.

Sollte eine Voraussetzung oder mehrere Voraussetzungen für eine Fernwartung nicht erfüllt sein, so hat der Kunde die Fernwartung dennoch zu bezahlen, da er seinen Pflichten nicht nachgekommen ist und die veranschlagte, abrechenbare Zeit für die Fernwartung reserviert war. Im Zweifel wird der veranschlagte Preis für die Fernwartung als Schadensersatz fällig.

## 10.10 Termine für Fernwartungen und/oder Beratungsleistungen

Sofern ein Termin für eine Fernwartung und/oder eine Beratung vereinbart wurde, kann eine Terminstornierung nur mind. 24 Stunden vor Terminbeginn kostenfrei entgegen genommen werden. Wird ein Termin vom Kunden innerhalb dieser 24-Stunden-Frist abgesagt, oder kann eine Fernwartung bzw. Beratung zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht stattfinden, so hat der Kunde dennoch den vollen Rechnungsbetrag für die vereinbarte Arbeitszeit zu bezahlen, mindestens jedoch 30,- EUR netto.

Sie können einen Termin per Telefon, Telefax, E-Mail oder SMS absagen. Die dafür vorgesehenen Kontaktdaten finden Sie auf Seite 1 dieser Bedingungen.

Sollte ein Termin unsererseits kurzfristig abgesagt wird oder nicht stattfinden kann, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Schadensersatz. Wir werden dem Kunden jedoch in der Regel einen angemessenen Gutschein oder einen Rabatt für künftige Dienste ausstellen.

## 10.11 Keylogger und Screengrabber

Der Kunde hat sicherzustellen, dass auf seinem System für die Zeit einer Fernwartung (Remote-Hands) keine Keylogger, Screengrabber, Videograbber, Überwachungsprogramme oder ähnliche Software installiert und keinesfalls aktiv ist. Für den Fall der Zuwiderhandlung, auch einer unbewussten, hat der Kunde eine Vertragsstrafe in Höhe von 3.000 Euro pro Zuwiderhandlung zu zahlen. Die von uns erbrachten Leistungen dienen nicht zu Schulungszwecken und dürfen daher nicht vom Kunden aufgezeichnet werden – egal in welcher Form.

## 10.12 Beratungen und Fernwartungen bei geschäftlicher Nutzung

Sofern das per Fernwartung zu wartende Gerät in irgendeiner Weise geschäftlich genutzt wird oder wurde (unabhängig von Art und Umfang), obwohl der Kunde uns als Privatperson beauftragt hat, stellt der Kunde uns von jeglicher Haftung frei, die im Zusammenhang mit Störungen der betrieblich genutzten Programme auftreten können.

Begründung:

In seltenen Fällen können geschäftlich genutzte Software, Datenbanken, Dateien oder Registry-Einträge (z. B. bei einer Virenprüfung oder bei Entfernung von Malware) per

Fernwartung als Virus oder schädliches Programm identifiziert und somit verändert bzw. gelöscht werden, was zu Fehlern bis hin zum Verlust der Daten führen kann. Daher sind in Einzelfällen besondere Maßnahmen zur Sicherung der wichtigen Daten notwendig. Teilt der Kunde uns zu Beginn der Fernwartung dies nicht mit, können wir für Schäden an System, Software oder Dateien keine Haftung übernehmen.

## 10.13 Entfernung von Viren, Malware, Adware & Co.

Bei der Entfernung von Viren, Malware, Adware und Co. kommt es zwangsläufig zu Datenverlusten. Natürlich sollen nur die beschädigten bzw. infizierten oder veränderten Daten bereinigt bzw. gelöscht werden. Grundsätzlich gibt es natürlich auch Viren, die sich in die persönlichen Daten/Dateien geschrieben haben, sodass diese unter Umständen bei einer Virenentfernung mittels Anti-Viren-Software beschädigt oder entfernt werden können.

Aus diesem Grund empfehlen wir Ihnen regelmäßige Datensicherungen auf externen Datenträgern oder Servern durchzuführen um solche Datenverluste im Falle einer Infizierung von Viren, Malware, Adware & Co. so gering wie möglich zu halten.

Nach einer Entfernung von Viren, Malware, Adware & Co. werden wir selbstverständlich versuchen, beschädigte oder gelöschte Daten aus Ihren Datensicherungen wiederherzustellen.

## 11 Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere dieser Klauseln ungültig werden, so werden die übrigen Klauseln nicht ungültig. Vielmehr sollen beide Parteien versuchen eine neue Klausel im Gegenseitigen Einverständnis finden, die der alten am nächsten kommt.

## 12 Abtretung von Forderungen

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Falle von Nichtzahlung wir berechtigt ist Forderungen an Dritte in vollem Umfang abzutreten.

## 13 Preise

Bei Pauschalpreisen wird zuvor festgelegt für welche Art von Arbeit der Pauschalpreis gilt. Alle darüber hinausgehenden Arbeiten werden gesondert abgerechnet und sind nicht Bestandteil des Pauschalpreises.

Sofern nicht anders ausgewiesen, enthalten unsere Preise die gesetzliche Mehrwertsteuer nicht. Preise für Firmenkunden/Reseller sind generell rein netto, also zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer).

Der aktuelle Mehrwertsteuersatz beträgt: 19%

Bei Änderung der Mehrwertsteuer ändert sich der Nettobetrag nicht. Die zusätzlich anfallenden Steuern müssen zusätzlich entrichtet werden. Für bereits im Voraus berechnete Leistungen wird die Steuer ggf. nachberechnet.

## 14 SMS-Nachrichten und Newsletter

Sofern der Kunde seine Mobilfunknummer und/oder seine E-Mailadresse bei uns hinterlegt hat, stimmt er dem Nachrichtenempfang (auch zu Informationszwecken) ausdrücklich zu.

Der Kunde hat das Recht Widerspruch dagegen einzureichen. Wir sind in diesem Falls dann zur fristlosen Kündigung berechtigt.

## 15 Bonitätsauskünfte, Kreditwürdigkeit

Wir sind jederzeit dazu berechtigt die Kreditwürdigkeit des Kunden zu überprüfen, sofern dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Wir sind dazu berechtigt Auskunfteien unserer Wahl zu nutzen. Der Kunde erklärt sich zur Übermittlung seiner Daten an Dritte für diesen Zweck einverstanden. Der Kunde kann Auskunft darüber verlangen, bei welchen Auskunfteien Auskünfte über ihn eingeholt wurden.

Bonitätsauskünfte, die wir einholen müssen, weil der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet um abschätzen zu können, ob er Kunde überhaupt zahlungsfähig ist, werden mit 15,- Euro netto in Rechnung gestellt. Einfache Adressermittlungen werden mit 60,- Euro netto pro Anfrage in Rechnung gestellt. Adressermittlungen über Behörden werden mit 75,- Euro netto in Rechnung gestellt. Der Zahlungsverzug tritt nach 00:00 Uhr des Folgetages des Zahlungsziels ein.

## 16 Formvorschriften

Grundsätzlich gilt: Verträge bedürfen nicht zwangsläufig der Schriftform. Insbesondere Geschäftskunden können auch fernmündlich Bestellungen aufgeben.