

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT Service Reiter GmbH

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **„AGB“**) gelten für Geschäftsbeziehungen der IT Service Reiter GmbH, Schulze-Delitzsch-Str. 13, 70565 Stuttgart (nachfolgend **„IT Service Reiter“**) mit ihren Kunden.

1.2 IT Service Reiter bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend **„BVB“**). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter <https://it-service-reiter.de/AGB> (Passwort: reiter-it) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.3 Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen IT Service Reiter und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam **„Angebot“**). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, IT Service Reiter bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch IT Service Reiter unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.5 IT Service Reiter behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird IT Service Reiter den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.6 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.5 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.7 Angebote von IT Service Reiter sind gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar. Gegenüber Verbrauchern hält sich IT Service Reiter an ein Angebot für drei (3) Tage ab dem Datum der Abgabe des Angebotes gebunden.

1.8 IT Service Reiter setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. IT Service Reiter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird IT Service Reiter den Kunden über den Ersatz informieren.

1.9 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://it-service-reiter.de/agb> (Passwort: reiter-it) abrufbaren Preisliste von IT Service Reiter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist IT Service Reiter berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

2 Allgemeine Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB) und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch IT Service Reiter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für IT Service Reiter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei IT Service Reiter.

2.3 Der Kunde wird IT Service Reiter jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage von IT Service Reiter binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

2.4 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann IT Service Reiter seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist IT Service Reiter für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird IT Service Reiter dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte von IT Service Reiter wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

3.2 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr an

Werktagen am Sitz von IT Service Reiter (Montag-Freitag). IT Service Reiter rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

3.3 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst.

3.4 IT Service Reiter versendet Rechnungen per E-Mail an den Kunden. Auf Wunsch des Kunden erfolgt gegen Aufpreis von EUR 2,50 pro Rechnung ein postalischer Versand der Rechnungen.

3.5 IT Service Reiter darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von IT Service Reiter vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

3.6 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 3.5 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

3.7 Ist der Kunde Unternehmer, behält sich IT Service Reiter vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 500,00 netto. IT Service Reiter behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann IT Service Reiter vom Vertrag zurücktreten.

3.8 Ist der Kunde Unternehmer, kann IT Service Reiter mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen. Ist der Kunde Verbraucher, beträgt der Verzugszins fünf (5) Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

3.9 Die Erbringung der Leistungen durch IT Service Reiter im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

3.9.1 für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder

3.9.2 in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht,

in Verzug, ist IT Service Reiter berechtigt,

3.9.3 die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder

3.9.4 die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht IT Service Reiter eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass IT Service Reiter kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte von IT Service Reiter wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

3.10 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch IT Service Reiter anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt IT Service Reiter für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

4 Haftung

4.1 IT Service Reiter haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von IT Service Reiter, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. IT Service Reiter haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

4.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet IT Service Reiter auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

4.3 In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung von IT Service Reiter für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4 Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 1.000.000 beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

4.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von IT Service Reiter und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6 Die Haftung von IT Service Reiter für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

4.7 Soweit gemäß Angebot IT Service Reiter für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von IT Service Reiter auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

5 Geheimhaltung und Datenschutz

5.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von IT Service Reiter. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

5.4 IT Service Reiter wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit IT Service Reiter im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird IT Service Reiter ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

6 Laufzeit und Kündigung

6.1 Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt IT Service Reiter die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

6.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

7 Allgemeine Bestimmungen

7.1 Sofern es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen (§ 14 BGB) handelt, gilt Folgendes: Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für IT Service Reiter als Referenzkunde aufzutreten.

7.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von IT Service Reiter ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

7.6 Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen IT Service Reiter verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, 24 Monate nach ihrer Entstehung.

7.7 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.8 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von IT Service Reiter, sofern eine solche Vereinbarung zwischen den Parteien gesetzlich zulässig ist. In diesem Fall ist die IT Service Reiter berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.

8 Widerrufsrecht für Verbraucher

8.1 Verbraucher haben ein vierzehntägiges Widerrufsrecht nach den folgenden Vorschriften (für Unternehmer ist das Widerrufsrecht ausgeschlossen):

Widerrufsrecht

Sie 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 (IT Service Reiter GmbH, Schulze-Delitzsch-Str. 13, 70565 Stuttgart, Deutschland, E-Mail: kontakt@it-service-reiter.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, per Telefon oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Widerrufsformular oder das Online-Kontaktformular auf unserer Webseite <https://it-service-reiter.de/> elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten 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 Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, 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.

Ende der Widerrufsbelehrung

8.2 Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn IT Service Reiter die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Kunde dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch IT Service Reiter verliert.

8.3 Musterformular für den Widerruf

Wenn der Kunde den Vertrag widerrufen möchte, dann füllt er dieses Formular aus und sendet es zurück an:

IT Service Reiter GmbH

Schulze-Delitzsch-Str. 13

70565 Stuttgart

Deutschland

E-Mail: kontakt@it-service-reiter.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

E-Mail Adresse des Verbrauchers

Unterschrift des/der Verbraucher(s)

Datum

(*) unzutreffendes streichen