



**IT Support**

**Florian Reichardt**

Kompetent, professionell und nah. Wir sind für Sie da!

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen IT Support Florian Reichardt**

**Stand: 21.09.2017**

### 1. Geltungsbereich

- a. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Beauftragungen und Leistungen von IT Support Florian Reichardt.
- b. Die Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers haben keine rechtliche Gültigkeit es sei denn, daß diese ausdrücklich und schriftlich von IT Support Florian Reichardt akzeptiert worden sind. Dies hat vor dem Vertragsabschluß zu geschehen.

### 2. Gerichtstand

- a. Für alle vertraglichen Beziehungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- b. Der Gerichtsstand im kaufmännischen Verkehr für alle Streitigkeiten aus Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber ist Frankfurt am Main.

### 3. Servicezeiten

- a. Die Servicezeiten sind:

Montag bis Freitag von 19-21:30 Uhr

Samstag bis Sonntag: nach Terminvereinbarung

Feiertage und Urlaub von IT Support Florian Reichardt sind hiervon ausgenommen.

- b. Terminvereinbarungen sind schriftlich oder telefonisch zu treffen.

### 4. Terminabsagen

- a. Vereinbarte Termine sind mindestens 24 Stunden vor dem jeweiligen Termin innerhalb der Servicezeiten abzusagen.
- b. Erfolgt die Absage nicht fristgerecht, so daß ein Mitarbeiter von IT Support Florian Reichardt bereits den Weg zum Kunden angetreten hat, so sind die Fahrtkosten in voller Höhe zu erstatten.

### 5. Wartungskontingente



**IT Support**

**Florian Reichardt**

Kompetent, professionell und nah. Wir sind für Sie da!

- b. Auf Wunsch des Auftraggebers wird zwischen diesem und IT Support Florian Reichardt ein Wartungsvertrag vereinbart. Dieser enthält eine definierte Anzahl von Stunden, die zu einer definierten Wartungspauschale abgerufen werden können.
- c. Die genauen Inhalte eines Wartungskontingentes werden schriftlich zw. IT Support Florian Reichardt und dem Auftraggeber vereinbart.
- d. Die Erfüllung der Wartungskontingente wird nur zu den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Servicezeiten erfolgen.
- e. Zusätzlich zu den genannten Servicezeiten findet in den jährlichen 6 Wochen andauernden Betriebsferien nur nach vorheriger Absprache eine Erfüllung des Wartungskontingentes statt. Die Höhe der vereinbarten monatlichen Wartungspauschale bleibt hiervon unberührt.

f. Verfall von Wartungskontingenten

Wurden vertraglich monatliche Wartungskontingente auf Stundenbasis vereinbart, so können diese nur im laufenden Monat abgefordert werden. Wird das Wartungskontingent nicht in Anspruch genommen, so wird das vereinbarte Kontingent nicht auf den Folgemonat übertragen, sondern verfällt anspruchlos.

g. Fahrtkosten im Rahmen von Wartungskontingenten

Das monatliche Wartungskontingent wird mittels Fernzugriff erbracht. Sollte ein Fernzugriff nicht möglich sein, so sind anfallende Fahrtkosten durch den Auftraggeber zu vergüten.

h. Kündigung von Wartungskontingenten

- i. Jeder Wartungsvertrag kann innerhalb von 4 Wochen zum Monatsende ohne Angaben von Gründen von jeder Seite gekündigt werden.
- ii. Eine Kündigung erfolgt einseitig durch IT Support Florian Reichardt wenn die vertraglich vereinbarte Wartungspauschale in 2 aufeinanderfolgenden Monaten nicht beglichen wird. Ein Schadensersatzanspruch durch den Auftraggeber besteht in diesem Fall nicht.



**IT Support**

**Florian Reichardt**

Kompetent, professionell und nah. Wir sind für Sie da!

## 6. Servicepreise und Zahlung

### a. Abrechnung

- i. Die Abrechnung für Aufträge nach Zeit von IT Support Florian Reichardt erfolgt für die erste halbe Stunde immer komplett unabhängig von der tatsächlich aufgewendeten Zeit und beträgt 50% des in der Preisliste angegebenen Stundensatzes.
- ii. Jede weitere Stunde wird in Einheiten zu je angefangene 15 Minuten mit 25% des Stundensatzes vergütet.
- iii. An hessischen und bundeseinheitlichen Feiertagen, wird zusätzlich zum Stundensatz ein Aufschlag von 50% auf diesen erhoben.

### b. Abschlagszahlungen

- i. Für Aufträge, die eine voraussichtliche Umsetzungsdauer von 4 Stunden überschreiten ist eine Abschlagszahlung durch den Auftraggeber zu leisten. Diese beträgt mindestens die Höhe der Vergütung für 2 Stunden.
- ii. Für größere Projekte, die eine voraussichtliche Umsetzungsdauer von mehr als 1 Personentag (entspricht 8 Stunden) haben, werden Abschlagszahlungen vereinbart, die nach vereinbarten Fertigstellungszeitpunkten fällig werden. Hierfür wird zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ein Vertrag mit Fertigstellungszeitplan geschlossen.

### c. Wartungskontingente

- i. Wurden vertraglich monatliche Wartungskontingente auf Stundenbasis vereinbart, so hat die Zahlung zum vereinbarten Termin monatlich im voraus zu erfolgen.
- ii. Sollte keine Zahlung erfolgt sein, so ist IT Support Florian Reichardt berechtigt den Support für diesen Monat einzustellen. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Erfüllung des Vertrags besteht in diesem Fall nicht.

### d. Zahlung

- i. Rechnungen des Auftragnehmers sind in bar bei Erfüllung des Auftrages und nach erfolgter Abnahme des Fertigstellungspunktes durch den Auftraggeber zu zahlen.
- ii. Eine bargeldlose Zahlung ist nur nach Vereinbarung möglich, die vor der Auftragserfüllung getroffen werden muß.
- iii. IT Support Florian Reichardt unterliegt der Kleinunternehmerregelung und ist daher von der Umsatzsteuer befreit. Aus diesem Grund erfolgt in der Rechnung kein Ausweis der Umsatzsteuer.



**IT Support**

**Florian Reichardt**

Kompetent, professionell und nah. Wir sind für Sie da!

## 7. Datenschutz

### a. Persönliche Daten

- i. Im Rahmen der Auftragserteilung werden persönliche Daten durch IT Support Florian Reichardt vom Auftraggeber benötigt. Hierzu gehören u.a. aber nicht ausschließlich: Name, Adresse, E-Mail Adresse, Telefonnummer.
- ii. IT Support Florian Reichardt verpflichtet sich diese nur im Rahmen der Auftragsbearbeitung und Rechnungslegung zu verwenden.
- iii. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur nach vorherigem schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers.

### b. Datenzugriff

- i. Im Rahmen der Auftragserfüllung durch IT Support Florian Reichardt ist ein Zugriff auf die Computersysteme des Auftraggebers nötig. Hierbei hat IT Support Florian Reichardt Zugriff auf die Daten des Auftraggebers welche er auf seinen Computersystemen hinterlegt hat und kann diese einsehen.
- ii. IT Support Florian Reichardt verpflichtet sich nur auf Daten zuzugreifen, die für die Auftragserfüllung nötig sind und wird dies nur mit Einverständnis des Auftraggebers vornehmen.
- iii. IT Support Florian Reichardt verpflichtet sich weiterhin die eingesehenen Daten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.
- iv. Ausgenommen hiervon sind offensichtlich rechtswidrige und strafrechtlich relevante Inhalte, die zur Anzeige gebracht werden und müssen.

### c. Ablehnung des Datenzugriffs

- i. Stimmt der Auftraggeber dem Datenzugriff nicht zu, kann eine Auftragserfüllung durch IT Support Florian Reichardt nicht stattfinden. In diesem Fall sind IT Support Florian Reichardt die bis dahin entstandenen Aufwendungen durch den Auftraggeber zu erstatten.

### d. Datenschutz bei Überwachungslösungen

- i. Im Rahmen von durch den Auftraggeber beauftragten Überwachungslösungen, ist IT Support Florian Reichardt ausschließlich für deren technische Umsetzung verantwortlich.
- ii. Die Beachtung des Datenschutzes gegenüber Dritten und die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen obliegen dem Auftraggeber. Der Auftraggeber erkennt mit Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen an, daß ihm allein diese Verantwortung obliegt.
- iii. IT Support Florian Reichardt kann des weiteren keine rechtliche Beratung in diesem Zusammenhang durchführen.



**IT Support**

**Florian Reichardt**

Kompetent, professionell und nah. Wir sind für Sie da!

## 8. Datensicherheit

- a. Die Sicherheit seiner Daten sowie die Erstellung und Aufbewahrung von Sicherungskopien seiner Daten obliegt dem Auftraggeber.  
Bei der Auftragserteilung stimmt der Auftraggeber dem zu und spricht IT Support Florian Reichardt von dieser Verantwortung frei.
- b. Der Auftraggeber akzeptiert ferner, daß bei der Auftragserfüllung, insbesondere bei den angebotenen Services der Fehlerbeseitigung, Datenrettung oder Datenlöschung seine Daten trotz größter Sorgfalt von IT Support Florian Reichardt unwiederbringlich verlorengehen können.
- c. Ein Schadensersatzanspruch des Auftraggebers bezüglich verlorener oder beschädigter Daten gegenüber IT Support Florian Reichardt besteht nicht.

## 9. Garantie

- a. Software
  - i. Das Nutzungsrecht durch den Auftraggeber selbst erstellte Software von IT Support Florian Reichardt gilt zeitlich unbeschränkt.
  - ii. Wird von IT Support Florian Reichardt dem Auftraggeber selbst erstellte Software zur Verfügung gestellt, so gilt die gesetzlich vorgeschriebene Garantie von 2 Jahren. Im Rahmen dieser Zeit werden Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen kostenfrei zur Verfügung gestellt und auf Wunsch installiert.  
Ist ein Vor Ort Einsatz erforderlich, so sind die Fahrtkosten durch den Auftraggeber zu begleichen.
  - iii. Ein Weiterverkauf oder Verschenkung der zur Verfügung gestellten selbst erstellten Software ist ausgeschlossen.
  - iv. Nähere Abreden werden in einem separaten Software-Vertrag getroffen.
- b. Hardware
  - i. Wird technische Ausrüstung (Hardware) im Rahmen der Auftragserledigung durch IT Support Florian Reichardt beschafft und dem Auftraggeber gegen Entgelt zur Verfügung gestellt, erfolgt spätestens mit Rechnungslegung der Eigentumsübertrag dieser Hardware.
  - ii. Der Auftraggeber verpflichtet sich die Hardware pfleglich zu behandeln und vor Witterungseinflüssen zu schützen, eine ausreichende Stromversorgung und Installation sicher zu stellen sowie nur in geeigneter und durch den Hersteller beabsichtigter Weise zu nutzen.
  - iii. IT Support Florian Reichardt verpflichtet sich die Verpackung und Rechnung zu übergeben. In einem Garantiefall obliegt es dem Auftraggeber selbst seine Rechtsansprüche gegenüber dem Hersteller durchzusetzen. IT Support Florian Reichardt ist an diesem Prozeß nicht beteiligt.