

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Firma QualityIT, Karsten Knappe, Egellsstraße 11a, 13507 Berlin

### **1. Gegenstand der Bedingungen**

Die nachfolgenden Bedingungen regeln den Verkauf und die Installation von IuK-Systemen, Hardware (nachfolgend mit dem Sammelbegriff IuK-Komponenten bezeichnet), Software sowie den Service für IuK-Komponenten durch die Firma QualityIT, Inhaber Karsten Knappe (im folgenden QualityIT genannt).

### **2. Standardleistungen**

#### 2.1

QualityIT übereignet dem Kunden die im Angebot / der Rechnung aufgeführten und als Kaufgegenstände gekennzeichneten IuK-Komponenten und installiert diese laut Vereinbarung gemäß Punkt 2.2. Des Weiteren sind der Eigentumsvorbehalt gemäß Punkt 5 sowie die ausgewiesenen Zahlungsbedingungen unbedingt zu beachten.

#### 2.2

Die Installation umfasst die Montage der im Angebot / der Rechnung aufgeführten und als Installationsgegenstände gekennzeichneten IuK-Komponenten (einschließlich der Installation gelieferter Software).

QualityIT installiert Kunden IuK-Komponenten werktags (montags bis freitags) in der Kernzeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr. Außerhalb der Kernzeit auszuführende Arbeiten sind vorab gesondert zu vereinbaren. Für außerhalb der Kernzeit erbrachte Leistungen sind Aufschläge von bis zu 100 % auf den einfachen Stundenlohn zulässig. Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus den jeweils gesondert getroffenen Vereinbarungen.

#### 2.3

QualityIT beseitigt Störungen falls erforderlich am vereinbarten Aufstellungsort im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten (Kompaktgeräte - wie z. B. Notebooks – werden nicht vor Ort instand gesetzt sondern beim Kunden zur Instandsetzung abgeholt und nach erfolgter Instandsetzung dem Kunden wieder ausgeliefert), tauscht defekte Bauteile gegen gesondertes Entgelt (z. B. Materialeinsatz) aus und stellt nach vorheriger Absprache für die Zeit der Instandsetzung kostenpflichtig Ersatz zur Verfügung (ggf. sind Qualitätseinschränkungen nicht auszuschließen, funktionsfähige Applikationen, die kundenseitig durch eine Backup-Vorhaltung sichergestellt sein müssen, werden vorausgesetzt). Softwarefehler werden eingegrenzt und in Absprache mit dem Kunden Maßnahmen für eine Störungsbeseitigung abgestimmt sowie Maßnahmen umgesetzt.

## 2.4 Software

### 2.4.1

Hinweis für Kunden:

Nach dem derzeitigen Stand der Technik scheint es unmöglich Software zu entwickeln, die in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet.

QualityIT übereignet dem Kunden die zu den IuK-Komponenten gehörende bzw. im Angebot / der Rechnung gesondert aufgeführte Software. Software ist nur in dem Umfang leistungsfähig einsetzbar, wie in Programmbeschreibungen, Bedienungsanleitungen oder Benutzerhandbüchern beschrieben.

### 2.4.2

Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, Kopien der Software in dem Umfang anzufertigen, wie dies zur Nutzung der Software auf einer einzigen Zentraleinheit (CPU) erforderlich ist. Dazu gehört insbesondere die Anfertigung einer Sicherungskopie zu Zwecken der Datensicherung sowie einer Installationskopie auf einem Datenträger des PCs. Die Sicherungskopie ist mit einem Hinweis auf das Urheberrecht zu versehen. In Netzwerken sind die lizenzrechtlichen Bestimmungen des Herstellers der Software zu beachten. Die Einhaltung der lizenzrechtlichen Regelungen genutzter Software des Kunden, obliegt dem Kunden. QualityIT kann gegenüber Softwareherstellern in keinem Falle als Vertragspartner angesehen werden, was jegliche rechtliche Verantwortung und Verpflichtung der QualityIT gegenüber Softwareherstellern ausschließt.

### 2.4.3

QualityIT, deren Lieferanten sowie der Softwareurheber bleiben Inhaber des Urheberrechts und daraus abgeleiteter Rechte an der Software sowie der Dokumentation. Software darf, außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung, weder abgeändert, zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden. Das schriftliche Material darf weder vervielfältigt noch dürfen aus der Dokumentation abgeleitete Werke hergestellt werden. Der Kunde hat das Recht, Software zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen im notwendigen Umfang anzupassen. Die Grenzen des § 69e Urheberrechtsgesetz sind unbedingt zu beachten.

### 2.4.4

Es gelten weiterhin die beigefügten Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers.

#### 2.4.5

Beim Weiterverkauf von Software ist der Kunde berechtigt Rechte an der Software sowie der Dokumentation in gleichem Umfang zu übertragen, wie diese ihm zur Erfüllung des Vertrags übertragen wurden. Der Kunde ist verpflichtet, seine eigene Nutzung endgültig aufzugeben, alle von ihm erstellten Kopien zu vernichten und Dritte vertraglich zu verpflichten, die Software sowie die Dokumentation nur in dem Umfang gemäß Punkt 2.4.1 bis 2.4.5 dieser Vertragsbedingungen zu nutzen und einzuhalten.

### **3. Zusätzliche Leistungen der QualityIT**

QualityIT erbringt nach Vereinbarung, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesondertes Entgelt folgende zusätzliche Leistungen:

- a) Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der IuK-Komponenten oder auf eine Verletzung der unter Punkt 4 erwähnten Pflichten und Obliegenheiten sowie auf sonstige vom Kunden zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind. Darunter fallen auch Beeinträchtigungen, die auf Anschaltung von nicht von der QualityIT instand zu haltenden Einrichtungen oder auf die Durchführung von Arbeiten an den Einrichtungen, durch andere Personen als die QualityIT, zurückzuführen sind
- b) Änderungen zur Anpassung an den aktuellen Entwicklungsstand des Herstellers (z. B. Softwareanpassungen)
- c) Beseitigung von Hardwarestörungen vor Ort
- d) Lieferung und Austausch von Betriebsmitteln
- e) Abbau, Transport oder Wiederinbetriebnahme von IuK-Komponenten
- f) Mehraufwendungen durch Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der Kernarbeitszeit vorgenommen werden
- g) Leistungen, die erbracht werden müssen, weil dem Kunden nach Vertragsabschluss behördliche Auflagen gemacht werden, die nicht im Zusammenhang mit Mängeln der Installationsleistung stehen
- h) Entsorgung von kundeneigenen IuK-Komponenten
- i) Kundenspezifische Leistungen (z. B. Consulting, Einweisung, Beratung), deren Leistungsmerkmale gesondert vereinbart werden

#### **4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

##### **4.1**

a) Rechnungen sind in vollem Umfang und voller Höhe zu begleichen. Zahlungsfristen sind unbedingt einzuhalten. Kosten für nicht eingelöste Schecks sowie nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschriften sind QualityIT in vollem Umfang zu erstatten.

b) Elektrische Energie für die Installation der luK-Komponenten sowie der erforderliche Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf Kosten des Kunden von diesem bereitzustellen.

##### **4.2**

Für die Netzkonfiguration sind QualityIT alle notwendigen Daten (z. B. Routernamen, Passwörter, Angaben zum Subnetting, Interface je IP-Adresse) zur Verfügung zu stellen.

##### **4.3**

Bei einem Export der von QualityIT erworbenen luK-Komponenten sind die ggf. geltenden Ausfuhrbestimmungen zu beachten.

##### **4.4**

Folgende Regelungen gelten für Seviceleistungen der QualityIT:

a) für die Unterbringung der luK-Komponenten sind auf Kosten des Kunden geeignete Räume bereitzustellen und während der Dauer des Vertrags in ordnungsgemäßem Zustand zu erhalten

b) zum Betrieb der luK-Komponenten dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von der QualityIT oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden

c) nach Abgabe einer Störungsmeldung sind der QualityIT die durch die Inspektion der in Stand zu haltenden luK-Komponenten entstandenen Aufwendungen zu ersetzen

d) ein Wechsel des Aufstellungsorts ist der QualityIT rechtzeitig mitzuteilen

e) QualityIT kann für luK-Komponenten eine Fernbetreuung über einen Remotezugang gestattet werden. Notwendige Zugangsdaten sind zur Verfügung zu stellen

f) QualityIT sind vom Kunden auf seine Kosten die notwendigen Telekommunikationsanschlüsse einschließlich Equipment für den Remotezugang bereit zu stellen

g) Im Störfall sind die IuK-Komponenten auf Anforderung der QualityIT zu Fernbetreuung über den Remotezugang anzuschalten und ggf. durch den Kunden zu initialisieren.

## **5. Eigentumsvorbehalt (Kauf)**

Alle IuK-Komponenten bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum von QualityIT. Bis zum Eigentumsübergang ist der Kunde verpflichtet, die IuK-Komponenten pfleglich zu behandeln. Pfändung, Insolvenz, Beschädigung oder Abhandenkommen der IuK-Komponenten sowie Besitzwechsel sind QualityIT unverzüglich anzuzeigen. Im Falle der schuldhaften Verletzung der vorgenannten Pflichten steht QualityIT nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist das Recht zu vom Vertrag zurückzutreten.

## **6. Zahlungsbedingungen**

### **6.1**

Der Kaufpreis ist mit dem Tag der Übergabe der IuK-Komponenten bzw. laut Zahlungsziel der zugehörigen Rechnung zu zahlen.

### **6.2**

Der Preis für Serviceleistungen ist mit dem Tag der Übernahme der Serviceverpflichtung für den vereinbarten Zeitraum einmalig zu zahlen.

### **6.3**

Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto unter Einhaltung des Zahlungsziels zu zahlen. Bei einer vom Kunden erteilten Einzugsermächtigung bucht QualityIT den Rechnungsbetrag vom vereinbarten Konto ab.

## **7. Verzug**

### **7.1**

Nimmt der Kunde die IuK-Komponenten nicht zum vereinbarten Termin ab, so kann QualityIT eine angemessene Nachfrist zur Abnahme setzen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist ist QualityIT berechtigt – unbeschadet ihrer gesetzlichen Rechte aus Verzug – vom Kaufvertrag zurückzutreten und einen fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 20 % des Kaufpreises sowie Ersatz für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn QualityIT einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.

## 7.2

Gerät QualityIT mit einer geschuldeten Leistung in Verzug, so haftet QualityIT nach Maßgabe der unter Punkt 9 getroffenen Regelungen. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn QualityIT eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens vier Wochen betragen muss.

## 8. Gewährleistung

### 8.1

Dem Kunden steht als Gewährleistungsanspruch zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung zu. Die Nacherfüllung beinhaltet die Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzeinrichtung. Bei nicht erbrachter Nacherfüllung kann der Kunde die Rückgängigmachung des Vertrags oder Herabsetzung des Preises verlangen.

### 8.2

Bei fehlerhafter Ausführung von Installationen oder Serviceleistungen kann der Kunde von QualityIT Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so kann der Kunde in Bezug auf Installationen oder Serviceleistungen die Rückgängigmachung des Vertrags oder Herabsetzung des Preises verlangen.

## 9. Haftungsbeschränkung

### 9.1

Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftet QualityIT für alle darauf zurückzuführenden Schäden bis zu einem Höchstbetrag von 5.000 EUR.

### 9.2

Wenn die QualityIT durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, die Leistung unmöglich geworden ist oder eine wesentliche Pflicht verletzt hat, haftet QualityIT für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Vertragsabschluss vernünftigerweise zu rechnen war, bis zu einem Höchstbetrag von 5.000 EUR.

### 9.3

Für den Verlust von Daten haftet QualityIT bei leichter Fahrlässigkeit nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens jedoch einmal täglich, in geeigneter Form sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

#### 9.4

Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden sowie für Systemstörungen, die beispielsweise durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

### **10. Sonstige Bedingungen**

#### 10.1

Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung durch die QualityIT auf einen Dritten übertragen.

#### 10.2

Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt deutsches Recht.