

Allgemeine Geschäftsbedingungen TECHWAVE GmbH, gültig ab 01.01.2019

1 Allgemeines

- 1.1 Zwischen TECHWAVE GmbH, im folgenden kurz „Auftragnehmer“, und dem Kunden gelten folgende Bedingungen, wobei sich der Auftragnehmer außer im Fall ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung nicht den AGB des Kunden unterwirft.
- 1.2 Der Auftragnehmer erbringt IT-Dienstleistungen, insbesondere für Microsoft- und Cloud-Software. Der Kunde erklärt Unternehmer im Sinne des KSchG und UGB zu sein, bzw. dass die Beauftragung für seinen Unternehmensbereich erfolgt.
- 1.3 Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der Auftragnehmer gegenüber dem Kunden erbringt; dies selbst dann, wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht eindeutig auf die AGB Bezug genommen wird.

2 Angebote und Aufträge:

- 2.1 Angebote sind, sofern nichts anderes vereinbart wird, 14 Tage ab Ausstellung gültig. Der Auftragnehmer wird diese nach deren Annahme binnen 4 Wochen beginnen auszuführen bzw. im Regelfall sobald die notwendigen Teile zugeliefert wurden. Auftragsbestätigungen seitens des Kunden werden erst mit schriftlicher Gegenbestätigung wirksam oder faktisch ausgeführt. Es werden angemessene Durchführungszeiten zugesagt. Diese verlängern sich um Lieferverzögerungen für Hard- und Software durch Dritte entsprechend. Zusagen von Erledigungsterminen begründen kein Fixgeschäft, es sei denn, es wird dies unter dieser Bezeichnung so vereinbart. Kleinmaterial, das zur Auftragsdurchführung benötigt wird, wie zB Kabel, Datenträger, Bauteile, gelten bis zu einem Betrag von 5% der Auftragssumme als automatisch mitbestellt. Angenommene Aufträge sind keine Verpflichtung für den Auftragnehmer, weitere Folgeaufträge anzunehmen. Allfällige Kosten für eine umfangreiche detaillierte Analyse sind vom Kunden abzugelten.

3 Entgelt und Erfüllung:

- 3.1 Zur Anwendung kommen mangels anderer Vereinbarung die jeweils gültigen Stundensätze des Auftragnehmers, wie insbesondere auf der Webseite des Auftragnehmers veröffentlicht. Leistungen außerhalb der Bürozeiten (Mo-Fr.: 9.00-17.00 Uhr) sind mit einem Zuschlag von 50% abzugelten.
- 3.2 Der Auftragnehmer schuldet das Bemühen der Auftragserfüllung entsprechend durchschnittlicher Fachkenntnis, nicht jedoch den Erfolg. Das Entgelt ist auch zu bezahlen, wenn der Auftragnehmer die Lösung eines spezifisch technischen Problems schlussendlich nicht bewerkstelligen kann, es sei denn, es wurde vorher eine Fehleranalyse beauftragt und die Lösung seitens des Auftragnehmers nach Vorliegen des Ergebnisses schriftlich zugesagt. Ferner kann zur bestimmten Dauer einer Auftragserfüllung im Vorhinein außer bei ausdrücklicher Vereinbarung keine Zusage gemacht werden. Der Kunde muss zweckmäßige Aufwendungen abgelden, nicht nur notwendige.
- 3.3 Telefonische Anfragen zur Lösung technischer Aufgaben gelten auch ohne schriftlicher Beauftragung als Auftrag und werden gemäß den jeweils aktuellen Entgelten verrechnet.
- 3.4 Schriftliche Dokumentationen sind explizit zu beauftragen.
- 3.5 Die Entscheidung über die Art der Durchführung eines Auftrages liegt im Ermessen des Auftragnehmers und kann im Nachhinein vom Kunden nicht beeinträchtigt werden, sofern der Kunde nicht im Vorhinein eine bestimmte Vorgangsweise vorgibt. Eine Minderung des verrechneten Entgeltes ist daher ausgeschlossen.
- 3.6 Der Auftragnehmer kann keine Zusagen für den Erfolg von Serviceleistungen für jene Software-/Hardwareversionen garantieren, die nicht dem aktuellen Versionsstand entsprechen oder der Hersteller einen Support für diese Version nicht mehr allgemein anbietet.

4 Reaktions- und Erledigungszeit:

- 4.1 Support wird nach Verfügbarkeit erbracht. Der Auftragnehmer macht ohne gesonderte Wartungsvereinbarung, in der eine besondere Verfügbarkeit ausdrücklich zugesagt wird, keine Zusagen seiner Bereitschaft.
- 4.2 Da grundsätzlich nicht der Eintritt eines Erfolgs garantiert wird, werden, sofern nichts anderes vereinbart, vom Auftragnehmer keine Zeiten für die Erledigung von Anfragen (=Erledigungszeit) garantiert. Der Auftragnehmer sichert jedoch das Bemühen zu, sämtliche Anfragen ehestmöglich abschließend zu erledigen.
- 4.3 Sollte vom Auftragnehmer bei der Erbringung einer Leistung ein Leistungserfolg (insbesondere bei der Installation von Software oder bei der Lieferung von Hardware) zugesichert werden, sichert der Auftragnehmer, unter Berücksichtigung etwaiger Bestellzeiten, eine angemessene Erledigungszeit zu. Sollte keine Erledigungszeit vereinbart sein, gilt eine angemessene Frist zur Erfolgserbringung – zumindest jedoch von 2 Wochen – als vereinbart. Sollte der Auftragnehmer innerhalb der Erledigungszeit, den vereinbarten Erfolg nicht herbeigeführt haben, hat der Kunde den Auftragnehmer nochmals schriftlich aufzufordern, den begehrten Erfolg innerhalb von 14 Tagen herzustellen.
- 4.4 Der Auftragnehmer hat dem Kunden den aufgrund einer Säumnis bei einer auf Erfolg gerichteten Leistung eingetreten Schaden nur dann zu ersetzen, wenn der Auftragnehmer an der Säumnis das überragende Verschulden trifft, der Kunde – wie unter 3.3 beschrieben – den Auftragnehmer schriftlich zur Leistungserbringung nochmals aufgefordert hat und der Auftragnehmer ungeachtet dessen seine Leistung nicht erbracht und keine schuldbefreienden Gründe für die Säumnis genannt hat.

5 Mitwirkung durch den Kunden:

- 5.1 Der Kunde hat einen Ansprechpartner zu nominieren. Informationen durch diesen sowie Zusagen, Entscheidungen und Vereinbarungen mit diesem sind für den Kunden verbindlich.
- 5.2 Der Kunde muss den Abschluss der Arbeiten abnehmen, allenfalls hat er für die Kosten eines gesonderten Arbeitstermins aufzukommen. Der Kunde hat hierbei auch Teststellungen durchzuführen, wenn der Auftragnehmer dies wünscht. Der Kunde hat dem Auftragnehmer die Überprüfung von reklamierter Ware und Software in den eigenen Räumlichkeiten des Kunden zu ermöglichen.
- 5.3 Der Kunde hat dem Auftragnehmer sämtliche Dokumentation der Software seitens des Herstellers und eine Dokumentation individueller Programmierungen sowie Konfigurationen unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Die Informationen müssen den betrieblichen Gegebenheiten entsprechen. Dies gilt auch für sämtliche Zugangsdaten und notwendigen Passwörter und Netzwerkadressen bzw. vergleichbare Informationen.
- 5.4 Wartezeiten und erfolglose Anrufversuche gehen zu Lasten des Kunden. Kommt der Kunde trotz Setzung einer Nachfrist seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, kann der Auftragnehmer von der Erbringung der Serviceleistung absehen und hat der Kunde den bisher für den Auftragnehmer entstandenen Aufwand zu ersetzen.
- 5.5 Der Kunde wird dem Auftragnehmer bei Verrichtungen vor Ort ausreichende Büro- und Lagerräume sowie Mitarbeiter (z.B. für Teststellungen) zur Durchführung der Arbeiten zur Verfügung stellen, wenn der Auftragnehmer dies wünscht.

6 Eigentumsvorbehalt und Gefahrenübergang:

- 6.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Gesamtauftrages bleiben Soft- und Hardware im Eigentum des Auftragnehmers und sind diesem auf Verlangen auszufolgen, wenn vereinbarte Zahlungen nicht geleistet werden. Lieferungen erfolgen auf eigene Gefahr und Kosten des Kunden. Versicherungswünsche sind gesondert zu vereinbaren. Sobald sich Waren in den Räumlichkeiten des Kunden befinden, trägt dieser jedenfalls die Gefahr der Beschädigung und des zufälligen Unterganges oder des Verlustes und des Diebstahls.

7 Beauftragung von Subunternehmern:

- 7.1 Zusagen der Übernahme der Wartung von Computernetzwerken verstehen sich nicht als Zusage auf Erbringung sämtlicher denkbarer Arbeiten insbesondere betreffend alle mögliche Software und Hardware. Sofern der Auftragnehmer nicht über das entsprechende Fachwissen verfügt, muss der Kunde entsprechende weitere Experten auf eigene Kosten zuziehen. Empfehlungen von anderen Firmen verstehen sich nicht derart, dass diese Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers werden sollen oder der Auftragnehmer für ein Auswahlverschulden haftet.
- 7.2 Der Auftragnehmer haftet für mit Zustimmung des Kunden zugezogene Subunternehmer lediglich für das Auswahlverschulden. Die Erfüllungsgehilfenzurechnung gemäß § 1313a ABGB kommt nicht zu tragen.

8 Gewährleistung und Garantie auf verkaufte Hard- und Software:

- 8.1 Ansprüche auf Garantie und Gewährleistung bei Hard- und Software werden mit dem Produkthersteller bzw. dem Zulieferer des Auftragnehmers abgewickelt. Bereits bei Auftragsannahme überträgt der Auftragnehmer allfällige eigene Regressansprüche gegen den Hersteller bzw. Zulieferer auf den Kunden (ohne Zusage für deren Werthaftigkeit) und wird dann in dessen Namen tätig.
- 8.2 Der Auftragnehmer sichert in diesem Zusammenhang weder das Bestehen noch eine erfolgreiche Geltendmachung von Regressansprüchen in irgendeiner Art und Weise zu. Für die Geltendmachung allfälliger Regressansprüche wird der Auftragnehmer im Namen des Kunden tätig, wobei dem Auftragnehmer der dadurch entstandene Aufwand angemessen zu entlohnen ist.
- 8.3 Treten aufgrund der vom Auftragnehmer gelieferten Hard- oder Software Mängel auf, hat der Kunde diese Mängel - soweit zumutbar - zu dokumentieren und binnen 3 Werktagen nach der Übergabe schriftlich beim Auftragnehmer zu rügen, andernfalls der Kunde aufgrund dieser Mängel keine Ansprüche mehr gegenüber dem Auftragnehmer geltend machen kann.
- 8.4 Stehen dem Kunden gegenüber dem Auftragnehmer aufgrund von verkaufter Hard- und Software Ansprüche aus dem Rechtsinstitut der Gewährleistung (Geltendmachung von Sach- und Rechtsmängel) zu, verjähren diese innerhalb von 4 Monaten.

9 Rügepflicht bei Dienstleistungen:

- 9.1 Nach Abschluss der Dienstleistung oder eines selbständigen Auftragsteiles muss der Kunden binnen 7 Tagen nach Auftreten eines allfällig auftretenden Fehlers diesen rügen und diese soweit möglich und zumutbar dokumentieren, sonst entfällt jeder Anspruch auf Schadenersatz oder Gewährleistung. Schadenersatz und Gewährleistung sind für Mängel, die 6 Monate nach Abschluss der Arbeiten oder des selbständigen Auftragsteiles geltend gemacht werden, ausgeschlossen.
- 9.2 Alle erbrachten Dienstleistungen gelten automatisch als abgenommen, wenn nicht spätestens eine Woche nach Fertigstellung auftretende Mängel an den Auftragnehmer gemeldet werden.

10 Haftungsbeschränkung und Datenverlust:

- 10.1 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Datenverlust. Sämtliche Daten sind vor Beginn der Arbeiten durch den Kunden selbst zu sichern. Der Kunde muss mindestens einmal täglich in regelmäßigen Abständen seinen Datenbestand sichern und über ein angemessenes Sicherungskonzept verfügen. Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Haftung für das dauerhafte, fehlerfreie Funktionieren der EDV-Anlage. Dies gilt auch für neue Hard- und Software sofern grundlegende Funktionstest fehlerfrei abgelaufen sind. Der Auftragnehmer haftet nur für sorgfältige Vorgangsweise bei der Dienstleistungserbringung, hat aber keine Haftung für neu angeschaffte und eingesetzte Hard- und Softwarekomponenten, es sei denn, diese wurden auf seinen Rat angeschafft und sind ungeeignet.
- 10.2 Jede Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist vollumfänglich ausgeschlossen; eine Haftung für Folgeschäden, den entgangenen Gewinn und den bloßen Vermögensschaden ist ausgeschlossen. Pönalezahlungen des Kunden werden diesem nur dann ersetzt und in dem Ausmaß, als der Auftragnehmer selbst eine Pönalverpflichtung gegenüber dem Kunden schriftlich eingeht.
- 10.3 Ebenso wird eine Haftung vom Auftragnehmer für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Der Auftragnehmer haftet daher ausschließlich für Schäden, die auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten, welches so krass ist, dass es mit vorsätzlichem Verhalten gleichzustellen ist, vom Auftragnehmer zurückzuführen sind. Dem Kunden obliegt das vom Auftragnehmer während der Erbringung von Serviceleistungen gesetzte Verhalten, das zu einem Schaden geführt hat, darzulegen und zu beweisen. Der Auftragnehmer muss auch nicht den Beweis erbringen, dass er nicht grob fahrlässig gehandelt hat. Für Schäden aus grob fahrlässiges Verhalten haftet der Auftragnehmer lediglich bis zu einem Maximalbetrag von EUR 5.000,00.
- 10.4 Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Auftragnehmer verjähren innerhalb von 6 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.
- 10.5 Der Kunde hat den Auftragnehmer darüber aufzuklären, wenn durch die Tätigkeit des Auftragnehmers an seiner IT-Anlage direkter Personenschaden entstehen kann. Der Kunde hat die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, damit dies unterbunden wird.
- 10.6 Der Kunde nimmt während der Durchführung von Arbeiten den möglichen Betriebsstillstand, aber auch Schäden und Folgeschäden, wenn die IT-Anlage, an der gearbeitet wird, weiter in Betrieb ist, auf sein eigenes Risiko. Den Auftragnehmer trifft weder eine Haftung für Schäden, die dem Kunden aufgrund eines Betriebsstillstands entstehen noch für einen während oder insbesondere aufgrund der von dem Auftragnehmer durchgeführten Arbeiten eingetretenen Datenverlust.
- 10.7 Der Kunde ist alleine verantwortlich, Domains zu verlängern oder zu stornieren. Der Kunde hält den Auftragnehmer, wenn dieser als Admin-C fungiert, schad- und klaglos, auch für außergerichtliche Rechtskosten. Der Auftragnehmer übernimmt für den Einsatz von Freeware, Open-Source-Software, Public-Domain-Software oder Shareware keine Haftung. Die vom jeweiligen Hersteller bzw. Berechtigten ausgegebenen Nutzungsbedingungen sind vom Kunden einzuhalten.
- 10.8 Bei Beauftragung der Installation von Überwachungssystemen wird der Kunde den Auftragnehmer in Bezug auf datenschutzrechtliche bzw. sonstige Forderungen schad- und klaglos halten.

11 Schriftlichkeit:

- 11.1 Ein Abgehen von den AGB beim einzelnen Auftrag bedarf der Schriftlichkeit. Besondere Gewährleistungs- oder Garantiezusagen bedürfen der Schriftform.

12 Datenschutz:

- 12.1 Der Auftragnehmer kann davon ausgehen, dass der Kunde ausreichenden technischen Datenschutz hat und auch seine Datenverarbeitung rechtskonform erfolgt. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogene Daten an den Auftragnehmer sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den Auftragnehmer ist durch den Kunden sicherzustellen. Der Auftragnehmer hat ohne ausdrücklichen Auftrag weder eine Nachforschungspflicht, eine Warnpflicht oder eine Aufklärungspflicht.
- 12.2 Der Auftragnehmer verwaltet Daten, Passwörter und Domains des Kunden. Es wird aber keine Haftung dafür übernommen, wenn Dritte trotz angemessener Absicherung Sicherheitsmaßnahmen überwinden und/oder Schaden anrichten. Sollte ungeachtet dieser Maßnahmen dem Kunden oder einem Dritten im Zuge der vom Auftragnehmer verwalteten Daten Schäden entstehen hat der Kunde in einem solchen Fall den Auftragnehmer schad- und klaglos zu halten.

- 12.3 Bedarf es eines besonderen Schutzes bei Verwahrung dieser Daten, hat der Kunde dies mitzuteilen.
- 12.4 Der Kunde erteilt dem Auftragnehmer die Zustimmung, die von ihm zur Verfügung gestellten Daten, auch an vom Auftragnehmer für die Leistungserbringung beauftragte Subunternehmer weiterzuleiten.
- 13 E-Mail-Werbe-Zusendung:
- 13.1 Der Kunde ist mit der Zusendung von Werbeemails durch den Auftragnehmer selbst für Zwecke seines Unternehmens ausdrücklich einverstanden und wurde über sein Recht, eine solche Zusendung von Vorne herein zu untersagen sowie diese Zustimmung jederzeit widerrufen zu dürfen, belehrt. Die Email Zusendung erfolgt nur für Werbezwecke des Auftragnehmers (Bereich Verkauf und Wiederverkauf von Software/Hardware und EDV-Dienstleistungen sowie ähnliche Geschäftsfelder) und längstens bis zum dritten Kalenderjahr nach dem Kalenderjahr der letzten Auftragsbeendigung, sofern die Kundendaten nicht aus anderen Gründen in der Kundendatenverarbeitung noch gespeichert werden dürfen.
- 14 Software und Updates, Urheberrecht:
- 14.1 Der Kunde verpflichtet sich, dass er für den Einsatz in seinem Unternehmen ausschließlich lizenzierte Software verwendet. Der Auftragnehmer muss keine besonderen Nachforschungen anstellen und kann davon ausgehen, dass ihm der Kunde wahrheitsgemäße und vollständige Informationen erteilt und seine Aufträge nicht zu einer Urheberrechtsverletzung führen. Sollte die Installation oder Verwendung von Programmen zu einer Urheberrechtsverletzung führen, hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Im Falle einer eingetretenen Urheberrechtsverletzung hat der Kunde den Auftragnehmer schad- und klaglos zu halten.
- 14.2 Der Auftragnehmer spielt im Zuge der IT- Betreuung in das System des Kunden vom Hersteller Updates und Software ein. Für Komplikationen oder Schäden, die auf die Einspielung dieser Updates oder der neu im System eingespielten Software zurückzuführen sind, übernimmt der Auftragnehmer keinerlei Haftung. Für auf Wunsch des Kunden eingespielte Software oder Updates übernimmt der Auftragnehmer generell keine Haftung.
- 15 Zahlungsbedingungen & Wertsicherung:
- 15.1 Alle Zahlungen sind binnen 14 Werktagen ab Zugang der Rechnung abzugsfrei zu leisten. Eine Aufrechnung mit nicht ausdrücklich schriftlich anerkannten oder gerichtlich zuerkannten Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Ferner verzichtet der Kunden auf sein Recht auf Rückbehaltung wegen Schadenbehebung. Es gelten 8% Verzugszinsen über Basiszinssatz der EZB, zumindest 10% p.A., verrechnet für jeden Kalendertag für das offene Kapital, als vereinbart. Die Zinsen werden vierteljährlich zum 31.3., 30.6., 30.9. und 31.12. kapitalisiert. Jede Zahlung des Kunden wird ungeachtet einer Widmung auf die älteste offene Schuld (Kapital oder Kosten) angerechnet, sofern der Auftragnehmer nichts Gegenteiliges binnen 7 Werktagen nach Zahlungseingang erklärt. Der Auftragnehmer kann jederzeit Teilrechnungen über die bereits erbrachten Leistungen legen und für Hard- und Softwarebestellungen volle Vorauskasse verlangen. Der Kunde trägt alle durch den Auftrag anfallenden Gebühren, Zölle und Einfuhrabgaben und Einfuhrzuschläge auch falls diese nicht bereits im Offert ausdrücklich ausgewiesen sind. Mitarbeiter des Auftragnehmers sind nicht zum Inkasso berechtigt. Im Falle unrichtiger oder unsachgemäßer Auftragserteilung ist der Kunde dennoch zur vollen Entgeltzahlung verpflichtet. Die Kosten der Zahlungserinnerungen, Mahnspesen und zur Forderungseinbringung trägt der Kunde.
- 15.2 Vereinbarte Preise sind, anhand des Verbraucherpreisindex (VPI), welcher von der Statistik Austria kontinuierlich verlautbart wird, wertgesichert.
- 16 Konkurs:
- 16.1 Im Fall, dass über den Kunden ein Konkurs- oder Ausgleichsverfahren eröffnet wird oder ein solches Verfahren mangels Masse abgewiesen wird, ist der Auftragnehmer berechtigt, den laufenden Auftrag hinsichtlich der offenen Leistungen in jedem Fall zu kündigen.
- 17 Kommunikation:
- 17.1 Sämtliche Mitteilungen sind per Post, Fax oder Email (Office-Adresse) zu übermitteln und gelten als am selben Tag eingelangt, wenn sie mehr als eine Stunde vor Büroschluss einlangen; sonst gelten sie als am nächsten Werktag eingelangt.
- 18 Für alle in diesen AGB nicht explizit geregelten Punkte gelten automatisch die AGB der Wirtschaftskammer, Fachgruppe UBIT.
- 19 Gerichtsstand und anwendbares Recht:
- 19.1 Erfüllungsort ist der Sitz des Auftragnehmers. Zuständig für alle Streitigkeiten aus dem Auftragsverhältnis ist ausschließlich das in Handelssachen am Sitz des Auftragnehmers zuständige Gericht. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht ohne Weiterverweisung auf andere Rechtsordnungen. Das UN-Warenkaufrecht wird ausgeschlossen.
- 20 Schlussbestimmungen:
- 20.1 Ein Abgehen von den Bestimmungen dieser AGBs bedarf der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abgehen von diesem Schriftformgebot.
- 20.2 Der Auftragnehmer behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit abzuändern. Änderungen gelten für alle künftigen Aufträge. Sofern die neueste Fassung der AGB nicht wirksam vereinbart ist, gilt jedenfalls die zuletzt wirksam vereinbarte Fassung. Die gegenständlichen AGB gelten sonst für alle künftigen Aufträge an den Auftragnehmer.
- 20.3 Sollten einzelne Vertragsbestimmungen dieser AGBs - aus welchem Grund auch immer - ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder ungültig werden, so berührt dies nicht die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die rechtsunwirksam oder ungültig gewordene Bestimmung ist im Wege der Auslegung durch jene gültige Bestimmung zu ergänzen, die am ehesten die beabsichtigten wirtschaftlichen sowie rechtlichen Auswirkungen der rechtsunwirksam oder ungültig gewordenen Bestimmung erreicht und dem Gesamtzweck dieser AGBs gerecht wird.