



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Grundlagen der Geschäftsbeziehungen zwischen Kunden und dem Computerservice Pinneberg e. K.

#### 1. Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Verträge zwischen dem Computerservice Pinneberg e. K., Inhaber Robert Eitze, Industriestraße 5 in 25421 Pinneberg und dem Kunden. Die AGB gelten unabhängig davon, ob der Kunde Verbraucher, Unternehmer oder Kaufmann ist. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, § 13 BGB. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt, § 14 BGB.
- Maßgebend ist die jeweils bei Abschluss des Vertrages gültige Fassung der AGB.
- Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht akzeptiert. Dies gilt auch dann, wenn der Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

#### 2. Vertragsschluss

- Unsere Angebote sind gegenüber Unternehmern freibleibend.
- Ein Auftrag wird erst durch unsere schriftliche Bestätigung angenommen.
- Die im Vertrag angegebenen Lieferzeiten sind nur annähernd. Die Lieferzeit hängt von der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch Dritte ab.
- Es wird keine Haftung für die rechtzeitige Selbstbelieferung von Waren durch Dritte übernommen. Wir informieren unseren Kunden rechtzeitig über die Nichtverfügbarkeit. Bei bereits erfolgter Gegenleistung für die Ware wird diese erstattet.

#### 3. Widerrufsrecht

Wenn Sie Verbraucher sind, steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu. Ein Widerrufsrecht besteht nicht für Verträge zur Lieferung von Waren, die individuell für den Kunden konfiguriert oder auf diesen lizenziert sind, § 312 g Abs. 2 Nr. 1 BGB. Lediglich aus Kulanzgründen können wir bei Individual- oder Spezialanfertigungen nach Rücksprache einer Rückabwicklung des Vertrages zustimmen. Dann sind etwaige entstandene Mehrkosten von unseren Kunden zu tragen.

Widerrufsbelehrung

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 Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Computerservice Pinneberg, Industriestr. 5 in 25421 Pinneberg, Tel. 04101 / 377 500 377, Fax: 04101 / 377 500 378,

Mail: [info@computerservice-pinneberg.de](mailto:info@computerservice-pinneberg.de), mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

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.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

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 Vertrages 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.

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 -**

Seite 1 von 4



#### 4. Preise

- a. Es gelten die bei Vertragsschluss vereinbarten Preise. Diese sind unserer Preisliste zu entnehmen.
- b. Die Preise unserer Dienstleistungen (Nr. 7) umfassen nicht Fahrtkosten und Materialkosten, diese werden gesondert abgerechnet. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand.
- c. Bei wiederkehrenden oder fortlaufenden Leistungen im Dauerschuldverhältnis dürfen wir beim Vorliegen von Kostenerhöhungen jährlich maximal einmal unsere Preise entsprechend der Kostensteigerung erhöhen. Die Preiserhöhung erfolgt frühestens vier Monate nach Vertragsschluss. Im Falle, dass unsere Kosten sinken, werden unsere Preise entsprechend gesenkt.
- d. Bei Preiserhöhungen können Kunden, die Verbraucher sind, binnen einer Frist von drei Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Quartalsende kündigen. Dann zahlt der Kunde bis zum Vertragsende den vor der Preisänderung geltenden Preis.

#### 5. Zahlungsmodalitäten und Aufrechnungsverbot

- a. Unser Vergütungsanspruch ist sofort fällig. Die Rechnungsbeträge sind bei Abholung bar oder per EC-Cash zu begleichen. Zahlungsverzug tritt vierzehn Tage nach Fälligkeit und Rechnungszugang oder gleichwertiger Zahlungsaufforderung ein.
- b. Bei Teillieferungen wird jede Lieferung gesondert abgerechnet.
- c. Im Falle des Zahlungsverzuges sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe geltend zu machen. Diese betragen gemäß § 288 BGB für Verbraucher 5 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz und im Übrigen 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines uns nachweisbar entstandenen höheren Schadens bleibt unberührt.
- d. Unsere Kunden sind nicht berechtigt, gegenüber unseren Forderungen aufzurechnen, es sei denn, es handelt sich um gerichtlich rechtskräftig festgestellte oder unbestrittene Gegenansprüche.

#### 6. Haftung

- a. Wir haften gegenüber unseren Kunden in allen Fällen vertraglicher oder außervertraglicher Haftung nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- b. In sonstigen Fällen haften wir – soweit nicht unter c.) abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung unsere Kunden regelmäßig vertrauen dürfen, und zwar beschränkt auf Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist unsere Haftung vorbehaltlich der Regelung unter c.) ausgeschlossen.
- c. Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

#### 7. Rücktritt

Wir sind aus folgenden Gründen berechtigt vom Vertrag zurückzutreten:

- a. Wenn sich herausstellt, dass der Kunde unzutreffende Angaben hinsichtlich seiner Kreditwürdigkeit gemacht hat und diese Angaben von erheblicher Bedeutung für den Vertragsschluss waren.
- b. Wenn sich entgegen der bei Vertragsschluss bestehenden Annahme ergibt, dass der Kunde nicht kreditwürdig ist.
- c. Wenn sich nach Vertragsschluss für die Vertragsabwicklung wesentliche Umstände ohne unsere Einflussmöglichkeit verändert haben, sodass für uns die Leistung unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Dies ist etwa dann der Fall, wenn wir von Dritten nicht beliefert wurden oder die Belieferung durch Dritte nur unter wesentlich erschwerten Bedingungen erfolgen kann.
- d. Wenn unser Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen verletzt, insbesondere wenn ihm eine Sorgfaltspflichtverletzung hinsichtlich des Umgangs der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Waren vorzuwerfen ist.
- e. Im Übrigen bestimmen sich unsere Rücktrittsrechte sowie die Rücktrittsrechte unserer Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen.

#### 8. Besondere Bestimmungen für Dienstleistungen

- a. Unsere Wartungs- und Reparaturarbeiten, das Einrichten technischer Geräte, die Installation und Einrichtung von Software, die Suche von Systemfehlern, sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software sind Dienstleistungen. Bei der Erbringung von Dienstleistungen ist der Erfolg nur dann geschuldet, wenn dieser ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- c. Im Falle, dass unser Kunde einen Kostenvoranschlag verlangt, sind die dadurch entstehenden Kosten vom Kunden zu tragen. Eine Verrechnung im Rahmen einer etwaigen Reparatur- oder Wartungsarbeit erfolgt nur, bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.
- d. Bei Stromausfällen oder sonstigen Schäden oder Störungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige außergewöhnliche und von uns nicht zu vertretende Umstände verursacht werden (z. B. Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser oder ähnliche Umstände), verlängert sich, wenn wir an der rechtzeitigen Erfüllung unserer Verpflichtungen durch diese Umstände gehindert werden, die Leistungsfrist um eine angemessene Zeit. In diesem Fall wird der Kunde unverzüglich hierüber benachrichtigt.
- e. Im Falle von Dauerschuldverhältnissen kann der Vertrag mit Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine fristgemäße Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein Jahr. Davon unberührt bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.



## 9. Besondere Bestimmungen bei Fernwartungsarbeiten

Wir führen für unsere Kunden zwei unterschiedliche Arten der Fernwartung aus, die je nach Wunsch des Kunden und den Gegebenheiten ausgewählt werden.

Zum einen bieten wir die aktive Ausführung (1) an und zum anderen unbeaufsichtigte Zugriffe (2).

(1) Für die Fernwartung im Wege der aktiven Ausführung

betätigt der Kunde den ihm von uns übermittelten Link zum Download der Fernwartungssoftware und führt die Datei aus.

Entweder erstellt der Kunde dann ein Passwort oder das Programm generiert eine temporäre ID und ein temporäres Kennwort.

Diese Daten teilt der Kunde unserem Servicemitarbeiter telefonisch nach Aufforderung mit. Der Servicemitarbeiter überträgt diese Werte in seine Fernwartungssoftware und kann somit den Bildschirm des Kunden sehen und wenn erforderlich, die Steuerung übernehmen.

Nach Schließen der Software ist ein erneuter Zugriff unseres Servicemitarbeiters nicht möglich.

Notwendige Datenübertragungen zum Zwecke der Fernwartung erfolgen in hinreichend verschlüsselter Form. Für weitere Informationen wird auf die Rubrik Fernwartung auf unserer Homepage verwiesen.

Zu Nachweiszwecken wird ein Protokoll der Verbindung erstellt. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von uns protokolliert und für Beweis Zwecke archiviert wird. Wir verweisen ausdrücklich auf den Haftungsausschluss, welcher vor Beginn der Fernwartungsverbindung angezeigt wird und vor Verbindungsbeginn bestätigt werden muss.

(2) Im Falle, dass ein unbeaufsichtigter Zugriff gewünscht ist bzw. erforderlich ist, gelten die gesonderten vertraglichen Bestimmung für unbeaufsichtigte Fernwartungszugriffe.

## 10. Besondere Bestimmungen bei Warenlieferungen

a. Teillieferungen sind zulässig. Wir verweisen auf Nr. 5 b dieser AGB, nach denen Teillieferungen jeweils gesondert abgerechnet werden.

b. Jede von uns gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung in unserem Eigentum.

c. Für die Einrichtung von technischen Geräten und Software sind gesonderte vertragliche Vereinbarungen zu treffen. Für diese gelten die Bestimmungen nach Nr. 6.

d. Ist der Kunde Kaufmann, hat er die Ware unverzüglich nach ihrem Empfang umfassend zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind spätestens acht Tage nach Lieferung, versteckte Mängel spätestens acht Tage nach ihrer Entdeckung und unter der genauen Bezeichnung der Beanstandung schriftlich anzuzeigen.

e. Wir haften für Sach- und Rechtsmängel gelieferter Waren nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. BGB. Die Verjährungsfrist für gesetzliche Mängelansprüche beträgt zwei Jahre und beginnt mit der Ablieferung der Ware.

## 11. Urheberrechte

Wir haben an allen Bildern und Texten, die auf unserer Homepage veröffentlicht werden, Urheberrechte. Eine Verwendung der Bilder und Texte ist ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht gestattet.

## 12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

a. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

b. Ist unser Kunde Kaufmann, ist ausschließlicher Gerichtsstand Pinneberg (Amtsgericht Pinneberg, Landgericht Itzehoe).

## 13. Datenschutz

Wir verpflichten uns gegenüber unseren Kunden zur Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes.

Sämtliche uns ggf. aufgrund der Durchführung der Arbeiten bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden werden wir streng vertraulich behandeln.

Personenbezogene Daten, die wir bei unseren Dienstleistungen erlangen, werden wir unverzüglich löschen, sobald diese Daten für die Leistungserbringung nicht mehr benötigt werden.

Der Kunde ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Dienstleistungen verantwortlich.

Im Übrigen verweisen wir auf unsere gesonderte Datenschutzerklärung, die auf unserer Homepage aufgeführt ist.



#### 14. Sonstiges

- a. Unsere Kunden tragen – vorbehaltlich keiner anderweitigen ausdrücklichen schriftlichen, vertraglichen Vereinbarungen – die Verantwortung dafür, dass eine angemessene Datensicherung vor unseren Dienstleistungserbringungen durchgeführt wird.
- b. Unsere Kunden tragen die Verantwortung dafür, dass dem Stand der Technik entsprechende angemessene Schutzmaßnahmen getroffen werden, um die Beeinträchtigung oder den Verlust von Daten durch Viren und Ähnliches zu verhindern. Der Kunde hat insbesondere seine Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen
- c. Gelangt unser Mitarbeiter im Verlauf der Dienstleistung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten ändern.
- d. Zur Fehleranalyse hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben und ggf. erforderliche weitere Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.
- e. Sollten einzelne Klauseln dieser AGB oder der besonderen Vertragsbedingungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- f. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB bei Verwendung gegenüber Verbrauchern unwirksam sein, weil sie gegen Vorschriften zum Schutz von Verbrauchern verstoßen, so bleibt ihre Wirksamkeit gegenüber Kunden, die nicht Verbraucher sind, unberührt.

**Stand: August 2018**