



AGB ITcares GmbH für Managed Services

1. Geltungsbereich

Diese Geschäftsbedingungen gelten für Aufträge, deren Gegenstand die Wartung der IT- und PBX-Systeme des Kunden durch die ITcares GmbH ist. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn wir sie in Textform (Email) bestätigen.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn sie ausdrücklich und schriftlich vereinbart sind.

2. Angebote und Vertragsschluss

1. Unsere sämtlichen Angebote sind freibleibend, soweit wir nicht ausdrücklich eine anderslautende Vereinbarung mit dem Kunden in Textform getroffen haben.

2. Ein Vertrag kommt durch unsere Auftragsbestätigung in Textform (Pdf, Email, etc.) zustande. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

3. Leistungsumfang

Die Einzelheiten der von uns zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung und den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen.

4. Beauftragung Dritter

Wir dürfen Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis auch durch geeignete Dritte ausüben lassen, ohne dass wir hierdurch aus unserer Verantwortung entlassen würden. Unter diesen Voraussetzungen stimmt der Kunde einer solchen Vertragsübernahme schon jetzt zu.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass jederzeit eine aktuelle und angemessene Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat der Kunde in seinem eigenen Interesse eine Datensicherung durchzuführen. Wir führen keine Datensicherungen durch. Der Kunde ist für seine Daten selbst verantwortlich. Wir werden im Allgemeinen jedoch darauf hinweisen, wann eine Datensicherung aus technischer Sicht notwendig ist.

2. Der Kunde hat angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene (Trojaner, Systemangriffe, Schadsoftware, etc.), die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen können, zu verhindern.

6. Haftung bei Datenverlust

Bei Verlust von Daten haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit und nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

7. Vergütung, Zahlungsbedingungen

1. Sämtliche Angebote und Preisangaben verstehen sich stets zuzüglich der zum Leistungszeitpunkt gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Entgelte und Berechnungszeiträume ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.
3. Wiederkehrende laufende Entgelte (Monatsentgelte, Mietzahlungen etc.) werden monatlich im Voraus am Ersten eines Monats fällig, sofern mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist. Im Übrigen sind alle Rechnungen binnen 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Zahlt der Kunde nicht rechtzeitig, kommt er in Verzug.

8. Schadensersatz

1. Wir haften gegenüber dem Kunden für Schäden, die wir, unsere gesetzlichen Vertreter, sonstige Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen in Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, wenn vertragswesentliche Pflichten verletzt werden (sog. Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
Soweit eine Haftung dem Grunde nach besteht, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Weitergehende Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.
4. Vorstehende Haftungsfreizeichnungen gelten nicht im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.
5. Sofern unsere vertragliche Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Arbeitnehmer, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

9. Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte

1. Wir sind berechtigt, die Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit dem Kunden an ein Konzernunternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen.
Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit uns nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung auf Dritte übertragen.
2. Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
3. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten aus anderen als auf dem jeweiligen Vertrag beruhenden Ansprüchen ist ausgeschlossen.



10. Vertragsbeginn, Laufzeit, Kündigung

1. Der Vertrag zwischen uns und dem Kunden beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich kündigen. Für die Kündigung einzelner Leistungen oder Verfahren gilt dies entsprechend. Bei Nicht-Kündigung verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr.
3. ITcares kann den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonates schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtige Gründe kommen nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten der Parteien in Betracht. Insbesondere ITcares hat das Recht, den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde an mindestens 2 aufeinanderfolgenden Terminen trotz Mahnung mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung in Verzug geraten ist. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit Beendigung des Vertrages alle Leistungen enden, und z.B. kein Antivirenschutz oder andere Sicherheitsvorkehrungen mehr vorliegen oder keine Backups mehr durchgeführt werden. Sollten Backup-Daten in die Cloud gesichert worden sein, würden diese umgehend gelöscht.

11. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er seinen Sitz im Ausland, ist Erfüllungsort für sämtliche Lieferungen und Leistungen sowie Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten der Sitz von ITcares mit der Maßgabe, dass ITcares auch berechtigt ist, am Ort des Kunden zu klagen.

12. Anwendbares Recht

Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.

13. Änderung der Geschäftsbedingungen

1. Ergänzungen, Änderungen und Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gleiche gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
2. ITcares behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Die geänderten Bedingungen oder ein Link zu den geänderten Bedingungen werden den Kunden per E-Mail spätestens zwei Wochen vor ihrem Inkrafttreten zugesendet. Widerspricht der Kunde der Geltung der neuen Nutzungsbedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Empfang der E-Mail, gelten die geänderten Nutzungsbedingungen als angenommen. ITcares wird die Kunden in der E-Mail, welche die geänderten Bedingungen oder den Link zu diesen enthält, auf die Bedeutung dieser Zweiwochenfrist gesondert hinweisen. Bei Nichtannahme geänderter Bedingungen stellt die ITcares nach Ende der Zweiwochenfrist sämtliche auf diesen Bedingungen



basierenden Leistung ohne weitere Warnungen ein. Dabei werden alle Daten gelöscht

14. Telefonhotline

ITcares stellt dem Kunden eine Telefonhotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 17.00 (ausgenommen sind die in Baden-Württemberg geltenden Feiertage). Einzelvertraglich kann eine erweiterbare Erreichbarkeit vereinbart werden, diese ist der Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Die Hotline ist nur für die vom Kunden angegebenen Nummern verfügbar.

Sie gilt nicht für Störungen an Anwendungsprogrammen oder Branchenlösungen.