



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1 Geltungsbereich und Anwendbarkeit

Die LANGSTEINER – EDV GmbH als Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie sowie die Lieferung und den Betrieb von Hard- und Softwarekomponenten.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in der jeweils gültigen Fassung gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge über Dienstleistungen sowie für Lieferung und Betrieb von Hard- und Softwarekomponenten, die der AN gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGBs Bezug genommen wird.

Für Servicevereinbarungen bilden die AGBs einen integrierenden Bestandteil der entsprechenden Verträge. Sonstige Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung des AN.

Entgegenstehende Bestimmungen von allgemeinen Bestimmungen des AG werden nicht anerkannt und finden hiermit keine Anwendung, auch dann nicht, wenn der Auftragnehmer solchen Bestimmungen im Einzelfall nicht dezidiert widerspricht.

Die AGB gehen, sofern nicht zwingendes Recht entgegensteht, den gesetzlichen Bestimmungen und den geltenden Normen vor. Der AN ist jederzeit berechtigt, diese AGB mit einer angemessenen Kündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, wenn der AG nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Änderung der Bedingungen widerspricht.

### 2 Angebote und Angebotsannahme

Angebote der LANGSTEINER – EDV GmbH sind stets freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn die Bestellung des AG vom AN schriftlich bestätigt wird.

Muster, Beschreibungen und sonstige Angaben über die Beschaffenheit der Ware sind unverbindliche Rahmenangaben, sofern diese nicht ausdrücklich garantiert werden. Irrtümer sind vorbehalten und räumen dem AN das Recht ein, vom Vertrag zurückzutreten.

Sofern ein Preis nicht als Festpreis vereinbart ist, ist der AN berechtigt, den Listpreis zum Zeitpunkt der Lieferung zu verrechnen. Wenn die angebotenen Produkte von Lieferanten des AN nicht mehr geliefert werden können, kann der AN ebenfalls vom Vertrag zurücktreten.

Angeborene Dienstleistungen für Installationen und Einrichtungen von Servern, Netzwerkkomponenten und sonstiger IT-Infrastruktur sind als Schätzungen zu verstehen. Bei Überschreitung der angenommenen Aufwände werden die tatsächlichen Aufwände verrechnet (außer es wurde explizit ein Fixpreisangebot vereinbart).

Nach Bestellung durch den AG ist ein Rücktritt seitens des AG nur einvernehmlich mit dem AN möglich. Der AN verrechnet in dem Fall eine Stornogebühr idHv. EUR 80,00 zzgl. MwSt. zur Abgeltung der administrativen Aufwände im Zusammenhang mit der

Auftragsabwicklung. Weiter werden bereits geleistete Aufwendungen des AN verrechnet sowie beim Lieferanten bestellte Produkte, die den Auftrag betreffen und vom AN bei den Lieferanten nicht storniert werden können, ebenfalls in Rechnung gestellt.

### 3 Leistungsumfang

Art und Umfang der vereinbarten Dienstleistungen, Lieferungen und sonstigen Leistungen sind in der Auftragsbestätigung schriftlich festgehalten.

Vom AG im Zuge der Auftragserfüllung verlangte zusätzliche Leistungen und Extraaufwendungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden und nicht in der Auftragsbestätigung enthalten sind, werden separat nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand in Rechnung gestellt. Dazu zählen insbesondere das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind.

Allfällig gewünschte Dokumentationen und Schulungen sind separat zu beauftragen und nicht im Standardlieferungsumfang enthalten.

### 4 Leistungstermin

Liefertermine für bestellte Waren oder Dienstleistungen sind schriftlich zu vereinbaren.

Im Falle eines Lieferverzugs durch Umstände, die nicht im Einflussbereich des AN stehen (zum Beispiel: Zulieferer liefert nicht zeitgerecht), werden vereinbarte Termine und Fristen prolongiert, ohne dass ein allenfalls vereinbartes Pönale fällig wird.

Liegt das Verschulden für den Leistungsverzug beim AN, so steht es dem AG frei, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist, die jedoch keinesfalls 4 Wochen unterschreiten darf, vom Vertrag zurückzutreten. Anderweitige bzw. darüberhinausgehende Ansprüche jeder Art sind ausgeschlossen.

### 5 Erfüllungsort und Gefahrenübergang

Grundsätzlich gilt für alle bestellten Waren die Lieferung „ab Werk“. Abweichende Lieferbedingungen sind schriftlich zu vereinbaren und werden verrechnet. Alle Gefahren gehen im Zeitpunkt der Leistungserfüllung auf den AG über. Das ist bei Abholung von bestellten Waren die Übergabe von Hand zu Hand.

Die Inbetriebnahme von Geräten beim AG gilt jedenfalls als erfolgte Fertigstellung und Übernahme.

### 6 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrages erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

### 7 Vermietung von IT-Infrastruktur

Der AN bietet auch die Vermietung von IT-Infrastruktur an. Wenn die gemietete IT-Infrastruktur beim AG

vor Ort betrieben wird, verpflichtet sich der AG zur Ergreifung folgender Maßnahmen:

- Kühlung der IT-Infrastruktur gemäß den Vorgaben des Herstellers
- Schutz vor Wasser, Feuer, Verschmutzung usw.
- Schutz vor Zutritt Unbefugter
- Schutz vor unsachgemäßer Handhabung
- Schutz vor Diebstahl und Vandalismus
- Vorgaben des Herstellers, die Benutzung der IT-Infrastruktur betreffend, sind einzuhalten

Der Mieter haftet dem AN für allfällige Schäden an den gemieteten IT-Geräten, wenn diese nicht auf den normalen Gebrauch der Geräte zurückzuführen sind.

Die Vermietung von IT-Infrastruktur betrifft grundsätzlich nur die Hardware und beinhaltet keine Einrichtung, keine Dienstleistungen, keine Wartung, keinen Betrieb, keine Sicherungsmaßnahmen für Daten oder Virenschutz usw. Sollte dies gewünscht sein, ist dafür eine separate Beauftragung notwendig.

Vermietete IT-Infrastruktur bleibt im Eigentum des AN. Der AG gewährt dem AN jederzeit Zutritt zu den gemieteten Geräten. Im Falle von Zahlungsverzug der vereinbarten Miete hat der AN das Recht, die gemieteten Geräte 4 Wochen nach Fälligkeit abzuholen. Der AG verpflichtet sich, dem AN entsprechenden Zutritt zu gewähren und die Geräte herauszugeben.

### 8 Gewährleistung

Bezüglich Gewährleistung gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Etwaige aufgetretene Mängel müssen unverzüglich, schriftlich dem AN gemeldet werden, um Gewährleistungsansprüche erheben zu können.

Ansprüche aus Gewährleistung erlöschen, wenn vom Mangel betroffene Bereiche der Leistung oder Ware von Dritten oder vom AG selbst verändert oder instandgesetzt worden sind. Weiter behält sich der AN das Recht vor, selbst zu entscheiden, ob das defekte Gerät repariert oder durch ein neues Gerät bzw. Bauteil ersetzt wird.

Im Rahmen des Verkaufs gebrauchter Waren wird die Gewährleistungsfrist im Rahmen des Wirkungsbereiches des KSchG auf 1 Jahr begrenzt. Außerhalb dieses Wirkungsbereiches (B2B) gilt eine Gewährleistungsfrist von 3 Monaten als festgelegt. Der AN behält sich das Recht vor, bei Gewährleistungsansprüchen von gebrauchten Geräten anstelle der Reparatur oder des Ersatzes des Geräts eine Rückabwicklung des Geschäfts vorzunehmen (Ware retour zum AG und AN erhält vollen Kaufpreis zurück).

Die Gewährleistungspflicht des AN erlischt, wenn auf dem Gerät angebrachte Seriennummern oder sonstige Identifikationszeichen verändert und/oder unkenntlich gemacht wurden.

### 9 Haftung und Schadenersatz

Der AN haftet für Schäden aller Art (ausgenommen Personenschäden) dem AN nur soweit, als diese Schäden grob fahrlässig oder vorsätzlich vom AN verschuldet wurden und vom AG nachgewiesen werden.

Allfällige Schadenersatzansprüche sind innerhalb von 6 Monaten ab dem Erkennen des Schadens geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist gelten sie sonst als verjährt.

Jeglicher Schadenersatz ist mit 25% der jährlichen Auftragssumme, max. jedoch 15.000 EUR begrenzt.

Sofern der AN ein Werk bzw. eine Leistung unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab. Der AG wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

Der AN haftet grundsätzlich nicht für Datenverlust und allfällig daraus resultierenden Schäden. Auch wenn das Monitoring von Backups Teil der Leistungsvereinbarung ist, bleibt das Risiko von Datenverlust und daraus resultierender Schäden explizit beim AG.

Weiter haftet der AN auch nicht für Ausfälle von Geräten oder Komponenten (wie etwa Server, PCs, Notebooks, Arbeitsplatzrechner, Kassen-Lösungen, Netzwerktechnik, Firewalls, Internetzugänge, VoIP Lösungen, Druck-Lösungen, u. ä.) und allfällig daraus resultierenden Schäden wie z.B. entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Aufwände des AG für erneute Datenerfassung oder Erstellung von verloren gegangenen Artefakten (z.B. Grafiken) oder Ansprüche Dritter.

Der AN empfiehlt dem AG entsprechende Risiken durch eigene Versicherungen abzudecken und stellt klar, dass die Abdeckung entsprechender Risiken in den Preiskalkulationen nicht berücksichtigt ist und daher explizit ausgeschlossen wird.

## 10 Empfehlungen für den Betrieb von IT-Produkten

IT-Geräte halten nicht ewig und es ist meist nur eine Frage der Zeit, bis ein Gerät seinen Dienst quittiert. Aus diesem Grund empfehlen wir unseren Kunden, wichtige Daten regelmäßig und auf mehreren unterschiedlichen Datenträgern zu sichern. Es empfiehlt sich auch, eine Rücksicherung zu testen und Sicherungsmedien an unterschiedlichen Orten aufzubewahren, um dem Risiko von Feuer, Wasserschäden oder Diebstahl entgegenzuwirken.

Betreffend Sicherheit ist auch ein aktueller und guter Virenschutz wichtig, wie auch eine Firewall, welche den Netzwerkzugriff nach und von außen kontrolliert.

Weiter sollten alle Anwender gut geschult sein, um eigenverschuldeten Datenverlust oder Ausfälle zu vermeiden.

Wichtige IT-Infrastruktur sollte redundant ausgelegt sein, um allfällige Ausfälle schnell beheben zu können. Das beginnt mit der Spiegelung von Festplatten und endet bei wichtigen Systemen damit, dass komplette Bereiche doppelt und mehrfach implementiert oder vorrätig gehalten werden (zwei Internetleitungen mit unterschiedlicher Technologie, zwei Server, Reserve-Kassensystem, Reserve-Arbeitsplatz-Rechner, redundante Netzwerkkomponenten, Notstromsysteme und USVs, ...).

## 11 Preise und Entgelte

Alle angegebenen Preise auf Angeboten, Aufträgen und Rechnungen sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Bei Versand fallen gegebenenfalls zusätzliche Liefer- und Versandkosten an und bei Speichermedien die gesetzlich vorgeschriebene Speichermedienvergütung, sofern keine Freistellung (nur B2B) für diese Verfügung vorliegt. Bei einer Lieferung in Länder außerhalb von Österreich können zusätzlich Steuern, Zölle und/oder Kosten anfallen, die nicht in den Preisen berücksichtigt sind. Der AG hat diese zusätzlich anfallenden Kosten zu tragen.

## 12 Zahlung und Zahlungsverzug

Die Zahlung ist nach Rechnungserhalt prompt fällig, sofern nicht andere Zahlungsbedingungen angegeben sind.

Bei Nichteinhaltung der angegebenen Zahlungsfrist werden neben Mahngebühren auch Verzugszinsen in Höhe von 4 % (bei B2C) bzw. 9,2 % (bei B2B) über dem jeweils geltenden Basiszinssatz in Rechnung gestellt. Der AG trägt im Weiteren im Falle der Säumnis alle anfallenden Kosten von Inkassoinstituten sowie alle weiteren Rechtsverfolgungskosten (einschließlich Gerichtskosten und Rechtsanwaltskosten).

Der AN ist bei Nichteinhaltung der Zahlungstermine berechtigt, alle laufenden Leistungen einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Das betrifft insbesondere auch installierte Software beim Kunden, welche regelmäßig verrechnet wird (z.B. Virenschutz, Betriebslizenzen wie Office 365 u. ä., Wartungssoftware usw.).

## 13 Eigentumsvorbehalt

Alle gelieferten und in Betrieb genommenen Geräte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des AN. Bei Zahlungsverzug hat der AN das Recht, die entsprechenden Geräte zurückzufordern und der AG hat die Verpflichtung, diese unverzüglich auszuhändigen.

Zugriffe Dritter auf den Eigentumsvorbehalt (Pfändung oder sonstige gerichtliche oder behördliche Verfügung usw.) sind dem AN sofort zu melden. Der AG hat alle Maßnahmen zu ergreifen, um den Zugriff zu beseitigen. Er hat die damit verbundenen Kosten zu tragen und hat den AN schad- und klaglos zu halten, soweit er diese Zugriffe Dritter zu vertreten hat.

Dem AG ist eine Verpfändung oder sonstige rechtliche Verfügung über den Eigentumsvorbehalt ohne Zustimmung des AN untersagt.

## 14 Telefonischer Support und Remoteeinsätze

Telefonischer Support und Remoteeinsätze werden grundsätzlich verrechnet, außer sie sind explizit durch Service-Verträge abgedeckt. Die Auftragsvergabe erfolgt durch die Inanspruchnahme des Supports und ist nicht an einen schriftlichen Auftrag gebunden. Die Verrechnung erfolgt zeitabhängig und nicht erfolgsabhängig.

Die Abrechnungsmodalitäten sind auf der Homepage [www.langsteiner.at](http://www.langsteiner.at) ersichtlich.

## 15 Vorort-Einsätze

Vorort-Einsätze werden grundsätzlich verrechnet, außer sie sind explizit durch Service-Verträge abgedeckt. Die Fahrtkosten und Fahrtzeiten werden hierbei ebenfalls in Rechnung gestellt.

Wenn die Tätigkeit vor Ort zum vereinbarten Termin nicht ausgeführt werden kann, werden die Fahrtkosten und Fahrtzeiten trotzdem verrechnet.

Beispiele:

- kein Zutritt, da der AG nicht anwesend ist
- Stromausfall oder ähnliche Umstände, die den Einsatz verhindern und nicht im Verschulden des AN liegen

## 16 Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig und die Auftragsabwicklung erfolgt unter Berücksichtigung unserer Datenschutzrichtlinie, welche in unserem Geschäftslokal aufliegt und auf unserer Homepage ersichtlich ist.

## 17 Daten auf Geräten des AG

Im Zuge der Abwicklung von Aufträgen kommt es vor, dass Geräte des AG an den AN übergeben werden. Das ist z.B. bei Reparaturaufträgen, Datenüberspielungen von Altgeräten auf Neugeräte, Garantieabwicklungen usw. der Fall. Der AG ist angehalten, übergebene Daten zuvor zu sichern. Der AN haftet nicht für allfälligen Datenverlust!

### Weitergabe der Daten

Der AN verwendet die Daten, die sich auf Geräten des Kunden befinden, nur im Zuge der Auftragsabwicklung. Wenn das Gerät zur Reparatur oder zur Einholung eines Kostenvoranschlags eingesendet werden muss, werden die Daten auch entsprechend weitergegeben. Wenn das der AG nicht wünscht, muss das ausdrücklich, schriftlich bei Auftragserteilung vom AG mitgeteilt werden. Das kann aber auch dazu führen, dass der Auftrag nicht abgewickelt werden kann oder zusätzliche Aufwände entstehen, welche separat verrechnet werden (z.B. Anfertigung einer Sicherheitskopie in einfacher oder mehrfacher Ausführung und Löschung der Daten auf dem Kundendatenträger, bevor dieser weitergegeben wird).

## Löschung der Daten

Bei der Rücknahme von Datenträgern des Kunden ist der Kunde angehalten, die Daten davor zu löschen. Eine allfällig gewünschte Vernichtung von Daten ist vom Auftraggeber separat zu beauftragen und zu bezahlen. Die Qualität der Vernichtung von Daten ist in dem Fall konkret zu vereinbaren (einfaches Löschen, physische Beschädigung oder professionelle Vernichtung von Daten o. ä.).

## 18 Rahmenbedingungen bei Service-Vereinbarungen

Für unsere Serviceprodukte gelten neben den in den entsprechenden Broschüren angegebenen Informationen folgende Rahmenbedingungen:

- Es werden grundsätzlich nur angestrebte Reaktionszeiten angegeben, aber nie Lösungszeiten
- Auf Grund der Unternehmensgröße können die vorgesehenen Reaktionszeiten nicht zu 100% garantiert werden
- Bei Nichteinhaltung der angestrebten Reaktionszeiten ist eine Gutschrift in Höhe des Service-Entgelts für einen Monat vorgesehen
- Eine darüberhinausgehende Haftung für etwaig daraus resultierenden Schäden ist explizit ausgeschlossen
- Der AN behält sich Anpassungen der wöchentlichen Standard-Support-Zeiten vor (davon ausgenommen sind individuelle SLA-Vereinbarungen).
- Die vereinbarten Mindestlaufzeiten decken kalkulatorisch (zusätzlich zu allfällig verrechneten Einrichtungskosten) diverse Initialaufwendungen des AN ab. Wünscht der AG eine Beendigung der Leistungserbringung vor Erreichung der Mindestlaufzeit, ist der AN berechtigt, die damit verbundenen Aufwendungen und die vereinbarten Serviceentgelte bis zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit (zuzüglich Kündigungsfrist) unmittelbar zu verrechnen.
- Der AN ist bei vielen Produkten von Lohnkosten und Preisen Dritter abhängig (z.B. Office 365, Virenschutz, Wartungssoftware, Fernwartungssoftware, Backupssoftware, Ticketsystem, ...) und behält sich daher Preisanpassungen vor.

## 19 Höhere Gewalt

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## 20 Recht

Für Verträge zwischen AG und AN kommt ausschließlich österreichisches Recht sowie die in Österreich geltenden Normen zur Anwendung, soweit diese nicht in Widerspruch mit den vorliegenden AGBs sind.

## 21 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsbeziehung entstandenen Streitigkeiten ist das sachlich zuständige Gericht für den Firmensitz in Zwentendorf, somit das Bezirksgericht Tulln, oder das Landesgericht St. Pölten.

## 22 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB gegen ein gesetzliches Gebot verstoßen oder aus sonstigen Gründen unwirksam sein oder werden, so gilt als vereinbart, dass dieser Umstand die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, unverzüglich an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung soweit wie möglich entspricht.

Stand 16.08.2019