

Geschäftsbedingungen der Fa. CSH – Computer Service Horn für Lieferungen und Serviceleistungen

1. Geltungsbereich

- a. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Dienstleistungen, Angebote und Verträge der Firma Computer Service Horn, nachfolgend „CSH“ genannt. Mit der schriftlichen Auftragsbestätigung erkennt der Kunde / Auftraggeber, im folgenden "Kunde" genannt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen an.
- b. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn Gegenbestätigungen des Vertragspartners unter Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen erfolgen. Solchen Gegenbestätigungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
- c. Abweichungen von diesen AGB, ergänzende Vereinbarungen und Nebenreden sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart oder schriftlich durch uns bestätigt werden.
- d. Die Bekanntgabe der AGB von CSH erfolgt auf den Seiten von CSH unter der Internetadresse: <http://www.coseho.de>.
- e. Änderungen der AGB werden dem Kunden mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten per e-Mail oder postalisch mitgeteilt. Sollte solchen Änderungen nicht innerhalb von einem Monat ab Zustellung widersprochen werden, gelten diese als angenommen. Bei fristgemäßem Widerspruch des Kunden kann CSH binnen 3 Wochen kündigen. Nimmt CSH diese Möglichkeit nicht wahr, so wird der Vertrag zu den alten Bedingungen fortgesetzt. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Kunden, ist der Kunde zur Kündigung berechtigt.

2. Zustandekommen eines Vertrages

- a. Die an CSH erteilten Aufträge gliedern sich, je nach Vertragsumfang, in Konzeption und Erstellung von EDV-Serviceleistungen und Internetpräsentationen. Für beide Bereiche werden, sofern nicht anders vereinbart, eigene Verträge geschlossen, auch wenn der Kunde beide Bereiche in Anspruch nimmt.
- b. Dienstleistungsvereinbarungen werden in schriftlicher Form zwischen dem Kunden und CSH auf der Grundlage eines Angebots oder Beratungsgesprächs geschlossen.
- c. Vom Kunden vorgenommene, inhaltliche Änderungen der Leistungsbeschreibung, auf der ein Angebot basiert, bedürfen der schriftlichen Bestätigung seitens CSH.

3. Servicebeschreibung / Leistungsumfang

- a. Beschaffenheit und Umfang der Support- und Serviceleistungen werden individuell angepasst und vertraglich anhand der vom Kunden vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel festgelegt. Es erfolgt eine protokollarische Festlegung der zu erbringenden Leistungen und deren Umfang. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Kunden auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und zu bestätigen.
- b. Allgemeine Leistungsbeschreibungen von CSH können online im Internet unter folgender Internet-Adresse eingesehen werden: <http://www.coseho.de>.
- c. Soweit beim Kunden ein DV-Beauftragter vorhanden ist, muss dieser CSH bei der Erbringung der Serviceleistungen unterstützen. Ebenso stellt der Kunde alle für die Ausführung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- d. Die Leistung wird nach unserer Wahl am Ort der Aufstellung des Gerätes oder in unserer Firma erbracht.

4. Sonderleistungen

- a. Zusatzleistungen aufgrund kundenseitiger Änderungen der Leistungsvorgabe sowie Sonderwünsche oder Änderungen die sich nach Vertragsabschluß ergeben und den vereinbarten Rahmen überschreiten oder verändern bedürfen einer gesonderten Vergütung. Diese werden aufgeführt und dem Kunden in Rechnung gestellt, sofern der Kunde auf den Mehraufwand und die daraus entstehenden Kosten zuvor hingewiesen wurde.
- b. Der Kunde erstattet CSH alle im Zusammenhang mit dem Auftrag nachgewiesenen Nebenkosten und Spesen, Reisen und Übernachtungen. Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Die Vertragspartner stimmen erforderliche Reisen, Transportmittel und Termine ab.

5. Drittanbieter / Leistungen der Drittanbieter

- a. Erfordert die Vertragserfüllung den Zugriff auf Fremdleistungen, wird der Kunde von CSH darauf hingewiesen.
- b. Fremdleistung sind der Einkauf von Hard- und Software, Vergabe von Dienstleistungs- und Werkverträgen an Dritte. Vermittlung eines Zugangs zum Internet bei einem Drittanbieter.
- c. Die zur Auftragserfüllung nötige Inanspruchnahme von Drittleistungen bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die von beiden Parteien zu unterzeichnen ist. Diese werden im Namen des Kunden und auf dessen Rechnung erworben. Der Kunde verpflichtet sich, CSH dafür eine Vollmacht zu erteilen.
- d. Werden im Zusammenhang mit einem Auftrag Leistungen Dritter in Anspruch genommen gelten jeweils die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des entsprechenden Anbieters.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- a. Alle Angebote und Preisangaben verstehen sich zuzüglich der geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Stundensatz 45,00 € inkl. Anfahrt im Raum Berlin.
Mindestauftragswert pro Auftrag 45,00 €
Abrechnung nach der 1. Std. im 15min. Takt
Außerhalb unserer Geschäftszeit Mo - Fr 09 - 18 Uhr wird ein Zuschlag berechnet
Mo - Fr 18 - 20 Uhr plus 25%
Mo - Fr 20 - 22 Uhr plus 50%
Sa 09 - 13 Uhr plus 25%
Sa 13 - 20 Uhr plus 50%
Übrige Zeit sowie an Sonn- und Feiertagen plus 100%

- b. Einzelverträgen werden die zum Zeitpunkt des Auftragseingangs bzw. der Auftragsunterzeichnung geltenden Preise zugrunde gelegt. Die Rechnungsbeträge sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 10 Tagen nach Ausstellungsdatum der Rechnung oder spätestens bis zum auf der Rechnung ausgewiesenem Zeitpunkt ohne Abzug zahlbar.
- c. Bei Daueraufträgen für Support- und Serviceleistungen gelten die Listenpreise zum Zeitpunkt des Auftragseingangs bzw. der Auftragsunterzeichnung für die Dauer des Vertrages, jedoch maximal für 1 Jahr. CSH benachrichtigt den Kunden über mögliche Preisänderungen spätestens 14 Tage vor Ablauf des aktuellen Vertragszeitraums. Wird diesen innerhalb von 14 Tagen nicht schriftlich widersprochen, bilden diese neuen Preise bei Vertragsverlängerung die Grundlage des Vertrages. Der Kunde hat bei Widerspruch das Recht zur Vertragsumgestaltung bzw. zur Kündigung. Die Abrechnung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, per Überweisung auf das Konto von CSH zum ersten eines Monats.

- d. Die Behebung von Störungen, die durch einen unsachgemäßen Eingriff durch den Kunden oder Dritte ausgelöst wurden, sind im Pauschalpreis nicht enthalten und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- e. Werden die bestellten Arbeiten in Teilen abgenommen, so ist eine entsprechende Teilvergütung jeweils bei Abnahme fällig. CSH ist berechtigt, angemessene Vorauszahlungen oder Abschlagszahlungen vertraglich zu vereinbaren. Dies gilt vor allem bei Projektarbeiten, bei denen Planungsarbeiten anfallen und Einkäufe vorgenommen werden müssen die zur Vertragserfüllung notwendig sind.
- f. Kostenvoranschläge basieren auf Angaben des Kunden. Sie sind unverbindlich und können bei einer späteren Auftragserteilung oder Rechnungsstellung über- oder unterschritten werden. Der Kunde wird über eventuelle Preisänderungen benachrichtigt, und hat die Möglichkeit, bei einer Kostenerhöhung die mehr als 20% beträgt vom Vertrag zurückzutreten oder zur Minderung des endgültigen Umfangs. Wird vom Kündigungsrecht Gebrauch gemacht, sind bis zur Kündigung in Anspruch genommenen Leistungen kostenpflichtig, außer sie resultieren aus Änderungen der Leistungsvorgaben des Kunden.
- g. Bei Verwendung von Stundensätzen werden begonnene Viertelstunden voll berechnet.
- h. Von CSH gelieferte Waren und erbrachte Leistung bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrages Eigentum von der CSH.
- i. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn CSH über den Betrag verfügen kann. Bei Schecks, sobald dieser gutgeschrieben worden ist; im Fall von Lastschriftverfahren mit Gutschrift auf dem Konto von CSH.
- j. Privatkunden werden um Barzahlung gebeten.
- k. Die Ablehnung von Schecks oder Wechseln behält sich CSH ausdrücklich vor. Die Annahme erfolgt stets nur zahlungshalber. Diskont und Wechselspesen gehen zu Lasten des Kunden und sind sofort fällig.

7. Zahlungsverzug

- a. Ein Zahlungsverzug tritt mit dem Überschreiten der Zahlungsfristen, welche sich aus dem Punkt 6b dieser AGB ergeben bzw. auf den Rechnungen angeführt sind, ein.
- b. Bei Vorliegen eines Zahlungsverzuges kann CSH nach vorheriger Ankündigung die weitere Ausführung der Dienstleistung versagen. Bis dahin entstandene Kosten werden entsprechend in Rechnung gestellt.
- c. CSH ist berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% gegenüber Verbrauchern und 8% gegenüber Unternehmen über dem Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank ab Verzugseintritt in Rechnung zu stellen. Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche behält sich CSH vor.
- d. Werden die Zahlungsbedingungen für eine Dauer von 30 Tagen nicht eingehalten, stellt der Kunde seine Zahlungen ein oder werden Umstände bekannt, welche die Bonität des Kunden in Frage stellt, werden sämtliche Zahlungsverpflichtungen aus der Geschäftsverbindung mit CSH sofort fällig und zahlbar. Weitere Leistungen erfolgen dann nur noch gegen Vorauszahlung. Ferner ist CSH berechtigt von unerfüllten Verträgen zurückzutreten, wobei weitergehende Ansprüche unberührt bleiben.

8. Lizenzbestimmungen

- a. Der Kunde versichert, dass er im Besitz der Lizenzrechte der zu installierenden Software ist. Für Urheberrechtsverletzungen ist der Kunde verantwortlich. Entsprechende Pflichterfüllung obliegt dem Kunden.
- b. Es wird klargestellt, dass CSH keine Prüfung von Urheberrechten, Markengebrauchsmuster- oder Geschmacksmusterrechten sowie Patentrechten vornimmt.
- c. Der Kunde stellt CSH von sämtlichen Ansprüchen Dritter hinsichtlich der von ihm überlassenen Daten frei.

9. Datenschutz

- a. Die Vertragspartner verpflichten sich über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten stillschweigen zu wahren und alle Unterlagen, Daten und Informationen aus dem Geschäftsbereich des Vertragspartners, die sie im Rahmen der Vertragsabwicklung erhalten haben, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, geheim zu halten. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertrages.
- b. CSH ist berechtigt alle Daten, die Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden betreffen, entsprechend dem Bundesdatenschutzgesetz zu verarbeiten. Ferner verpflichtet sich CSH keine persönlichen Daten des Kunden ohne seine Zustimmung an Dritte weiterzuleiten.
- c. Werden im Rahmen des Vertragsverhältnisses Daten als Sicherungskopie von CSH kopiert und archiviert und evtl. über das Vertragsende hinaus aufbewahrt, so verpflichtet sich CSH, unveröffentlichte Daten vertraulich und gegenüber Dritten unzugänglich aufzubewahren.
- d. Die Versendung von Daten, Unterlagen und Vorlagen gleich welcher Art in digitaler oder gedruckter Form bzw. auf Datenträgern, erfolgt auf Gefahr des Kunden. Der Kunde hat durch vorhergehende Erstellung von Sicherheitskopien einem eventuellen Datenverlust vorzubeugen.
- e. Die von CSH benutzen Werkzeuge zur Abwehr von Viren oder zum Schutz durch Zugriffe unbefugter Dritter wird nach bestem Wissen und Gewissen mit aktueller Software durchgeführt. Eine Garantie für die Sicherheit kann von CSH jedoch nicht übernommen werden.
- f. Werden im Rahmen eines Auftrages Arbeiten am Rechner (sowohl Hard- als auch Softwarearbeiten) und / oder an den Peripheriegeräten des Kunden übernommen, so verpflichtet sich der Kunde für eine Sicherung der Datenbestände vor dem Einsatz.

10. Liefer- und Leistungsfristen

- a. Fristen für Leistungen oder Lieferungen bedürfen zur ihrer Verbindlichkeit der schriftlichen Bestätigung seitens CSH. Lieferfristen und Termine gelten, sofern nicht durch schriftliche Zusage als verbindlich angegeben, nur annähernd. Die Fristen beginnen mit Zugang der Auftragsbestätigung, Teillieferungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden.
- b. Werden durch das Verschulden von CSH Fristen nicht eingehalten, dann ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Preisminderung im angemessenen Rahmen berechtigt, sofern nach einer angemessenen Nachfrist die vereinbarte Dienstleistung in wesentlichen Teilen ohne Verschulden des Kunden nicht erbracht wird. Ein Lieferverzug tritt dann nicht ein, wenn die Bonität des Käufers Anlass zur Rückhaltung von Lieferungen gibt.
- c. Die Einhaltung der Erfüllungstermine ist durch eine rechtzeitige, vollständige Bereitstellung aller notwendigen Unterlagen durch den Kunden möglich zu machen. Lieferverzögerungen und

Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

11. Vertragsdauer und Kündigung

- a. Daueraufträge für Dienstleistungen werden für einen Zeitraum von mindestens einem Monat geschlossen, jedoch maximal für ein Jahr. Eine Vertragsverlängerung erfolgt automatisch nach Ablauf des Vertragszeitraums, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, wobei der Kunde die Möglichkeit besitzt, dieser spätestens 14 Tage vor Ablauf des Vertragszeitraums in schriftlicher Form zu widersprechen. Nimmt der Kunde sein Widerspruchsrecht nicht in Anspruch, so verlängert sich der Vertrag um den vorher vereinbarten Zeitraum. Der Vertrag erneuert sich ohne fristgerechte Kündigung automatisch jeweils um den vertraglich vereinbarten Zeitraum.
- b. Vorausbezahlte Beträge werden bei vorzeitiger Kündigung für nicht erfüllte Leistungen zurückgezahlt. Eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5% des Auftragswertes wird erhoben, falls nicht anderes vertraglich festgelegt.
- c. Für Einzelaufträge gelten die vertraglich festgelegten Vertragsdauer- und Kündigungsmodalitäten.
- d. Entstehen für den Kunden auf Grund von Änderungen in diesen AGB bzw. in den Preislisten von CSH Nachteile, hat der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Änderungshinweise das Recht zur fristlosen Kündigung. Die Zahlungspflicht für bis zum Kündigungstermin erbrachte Leistungen bleibt davon unberührt.
- e. Widerrufsrecht: Vereinbarungen können innerhalb von 10 Tagen in schriftlicher Form widerrufen werden.

12. Abnahme

- a. Die erbrachten Leistungen bedürfen bei der Übernahme durch den Kunden einer Abnahme. Dies geschieht durch einen Service- oder Lieferschein oder durch eine entsprechende Erklärung. Etwa auftretende Mängel, sind vom Kunden ausreichend dokumentiert und CSH innerhalb von 14 Werktagen nach Übergabe an den Kunden schriftlich zu melden. Gelingt CSH eine Nachbesserung nicht, kann der Kunde unter Ausschluss aller weiteren Ansprüche eine Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung des Preises in angemessener Höhe verlangen. Dies setzt jedoch eine zweite Möglichkeit zur Nachbesserung voraus. Erfolgt keine Meldung innerhalb der oben angegebenen Frist, gelten erbrachte Leistungen als abgenommen.
- b. Durchgeführte Nachbesserungen oder Mängelbeseitigungen sind von CSH zu dokumentieren und vom Kunden abzunehmen.

13. Gewährleistung

- a. Auf Dienstleistungen wird eine Gewährleistung von 6 Monaten ab Liefertag gewährt, sofern der Kunde den Schaden nicht durch grobe Fahrlässigkeit selbst verschuldet hat. Bei Ansprüchen des Kunden aus Garantie oder Mängelhaftung ist CSH zur Nachbesserung berechtigt. Schlägt eine dreimalige Nachbesserung fehl, kann der Kunde wahlweise von seinem Recht Gebrauch machen, vom Vertrag zurückzutreten oder Minderung zu verlangen.
- b. Vor der Erbringung von Dienstleistungen hat der Kunde alle von ihm genutzten Dateien in eigener Verantwortung auf Sicherungskopien vor Verlust zu schützen. Es wird keine Garantie oder Gewähr dafür übernommen, dass bestehende Rechnerkonfigurationen in der vorher vom Kunden eingerichteten Form bestehen bleiben.
- c. Erkennbare Mängel und Schäden sind CSH unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde hat alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um Schäden zu verhindern und zu minimieren. Er hat CSH die Feststellung und die Beseitigung von Mängeln zu ermöglichen und zu diesem Zweck Zugang

zu seinen Räumen und Einrichtungen zu gewähren. Soweit Störungen und Schäden im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, sind CSH alle Aufwendungen zu ersetzen, die im Zusammenhang mit der Ursachenermittlung und Störungs- oder Schadensbeseitigung entstanden sind.

- d. Bei der Zusammenarbeit mit Internet Providern oder Erstellern von Web-Auftritten fungiert CSH lediglich als Vermittler. CSH übernimmt keine Gewähr und verweist ausdrücklich auf die AGB bzw. Allgemeinen Nutzungsbedingungen des jeweiligen Beteiligten.
- e. Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist CSH verpflichtet, dies dem Kunden sofort anzuzeigen. Jeder Vertragspartner ist in diesem Falle berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit von CSH aufgelaufenen Kosten und Spesen sind vom Kunden zu ersetzen.

14. Haftung und Schadensersatz

- a. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsschluss und unerlaubter Handlung sind gegenüber CSH ausgeschlossen. Die Haftung für schriftlich von CSH zugesicherten Eigenschaften bleibt unberührt. CSH haftet auch nicht für entgangenen Gewinn und für indirekte Schäden oder sonstige Vermögensschäden, unabhängig davon, ob diese beim Kunden oder bei Dritten entstehen. Ausgeschlossen hiervon sind lediglich grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
- b. Haftung und Schadensersatzansprüche für den Fall des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit sind auf den Auftragswert beschränkt. Bei Versicherungsschutz des Kunden ist die Haftung ebenfalls ausgeschlossen.
- c. CSH haftet nicht bei höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die die Dienste und Leistungen von CSH erschweren oder unmöglich machen. Hierzu zählen im besonderen behördliche Anordnungen, Ausfall und Störungen von Kommunikationsnetzen, Verkehrs- und Betriebsstörungen, Streiks und Aussperrungen.
- d. CSH übernimmt keine Haftung für aus der im Auftrag des Kunden durchgeführten Installationen von Software und / oder Treibern, sowie für Folgeschäden, die aus dem Einbau oder Umbau von Hardware resultieren, sofern CSH nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt. Für eine Beseitigung von Folgeschäden wird eine zumutbare Frist zwischen dem Kunden und CSH vereinbart.
- e. Der Kunde ist zu einer Datensicherung vor der Inanspruchnahme der Dienste und Serviceleistungen von CSH verpflichtet. Konfigurationsleistungen bzw. Beratungen schließen jede Haftung für Datenverlust beim Kunden aus, es sei denn, dass CSH deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat und der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

15. Schlussbestimmungen und Gerichtsstand

- a. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages oder dieser AGB berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.
- b. Für alle etwaigen Rechtsstreitigkeiten gilt als Gerichtsstand Berlin.