• AGB · STAND NOVEMBER 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen

IT-Service-Commander – Tom Commander · 50181 Bedburg

ANBIETER

IT-Service-Commander
Tom Commander
50181 Bedburg

KONTAKT

info@it-service-commander.de
02272 / 9774010

STEUERN

Wirtschaftsidentifikationsnummer:
DE436306120-00001
Kleinunternehmer nach § 19 UStG

INHALT

§ 1 Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen
§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung
§ 3 Angebote, Vertragsschluss, Zusatzleistungen
§ 4 Leistungserbringung, Fernwartung, Termine
§ 5 Übernahme bestehender Systeme, Bestandsaufnahme
§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden
§ 7 Datensicherung
§ 8 Preise, Zusatzkosten und Zahlungsbedingungen
§ 9 Stornierung, Absage von Terminen und Projekten
§ 10 Laufzeit und Kündigung von Wartungs- und Serviceverträgen
§ 11 Besondere Bestimmungen für Hosting, Webseiten und E-Mail
§ 12 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen
§ 13 Abnahme und Mängelansprüche bei Werkleistungen
§ 14 Haftung
§ 15 Höhere Gewalt
§ 16 Vertraulichkeit
§ 17 Datenschutz und Auftragsverarbeitung
§ 18 Besondere Bedingungen für den Online-Shop
§ 19 Widerrufsrecht für Verbraucher
§ 20 Schlussbestimmungen

§ 1 Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für sämtliche Verträge, Leistungen und Angebote zwischen Tom Commander, handelnd unter „IT-Service-Commander“ (nachfolgend „Auftragnehmer“), und seinen Kunden (nachfolgend „Kunde“) über IT-Dienstleistungen jeder Art sowie für Kauf- und Lizenzverträge über den Online-Shop des Auftragnehmers (§ 18).

(2) **Verbraucher** ist jede natürliche Person, die den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). **Unternehmer** ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Regelungen, die ausdrücklich nur für Verbraucher oder nur für Unternehmer gelten, sind entsprechend gekennzeichnet.

(3) Diese AGB gelten in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

(4) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Auftragnehmer stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in

Textform zu. Dies gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringt.

(5) Individuelle Vereinbarungen (insbesondere das jeweilige Angebot, der Auftrag, ein Wartungs- oder Servicevertrag sowie das jeweils gültige Preis- und Leistungsverzeichnis) haben Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

(1) Der Auftragnehmer erbringt IT-Dienstleistungen, insbesondere: IT-Support und Fehlerbehebung, Fernwartung, IT-Beratung, Vor-Ort-Service, laufende IT-Betreuung (Wartungs-/Serviceverträge, ausschließlich für Unternehmer), Einrichtung und Administration von Servern, Netzwerken, NAS- und Cloud-Systemen, Datensicherungs- und Backup-Lösungen, VPN- und Firewall-Lösungen, sichere Kommunikationslösungen, Webseiten, Hosting und E-Mail, KI-Chatbots, Einrichtung und Betrieb von Rechnungssoftware sowie Beratung zu Verschlüsselung und digitalen Vermögenswerten.

(2) **Rechtsnatur der Leistungen.** Der konkrete Leistungsinhalt ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. Auftrag.

- Laufende Betreuung, Support, Wartung, Administration und Beratung sind **Dienstleistungen** im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Der Auftragnehmer schuldet ein fachgerechtes Tätigwerden nach den anerkannten Regeln der Technik, **nicht** jedoch einen bestimmten Erfolg (z. B. die Behebung eines konkreten Fehlers, eine bestimmte Systemverfügbarkeit oder einen wirtschaftlichen Erfolg).
- Abgegrenzte Projekte mit vereinbartem, überprüfbarem Ergebnis (z. B. Einrichtung eines NAS, Aufbau einer definierten Backup-Lösung, Migration auf einen neuen Server) sind **Werkleistungen** im Sinne der §§ 631 ff. BGB.

(3) Feste Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten (Service-Level) sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich in Textform, in der Regel im Wartungsvertrag, vereinbart wurden.

(4) Der Auftragnehmer schuldet keine Leistungen im Bereich Apple/macOS sowie keine Rechts-, Steuer-, Anlage- oder Finanzberatung. Beratung zu Bitcoin und anderen digitalen Vermögenswerten dient ausschließlich der technischen Einrichtung, Sicherheit und Verwahrung und stellt keine Anlage- oder Finanzberatung dar.

(5) Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete Dritte (Subunternehmer) einzusetzen. Seine Verantwortlichkeit gegenüber dem Kunden bleibt hiervon unberührt.

§ 3 Angebote, Vertragsschluss, Zusatzleistungen

(1) Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind oder eine Bindungsfrist enthalten.

(2) Der Vertrag kommt durch Auftragserteilung des Kunden und deren Annahme durch den Auftragnehmer zustande. Die Annahme kann ausdrücklich (z. B. Auftragsbestätigung in Textform) oder durch Aufnahme der Leistung erfolgen. Textform (z. B. E-Mail) genügt.

(3) Ein vor Beginn eines Projekts erstellter Kostenvoranschlag bzw. eine Aufwandsschätzung ist unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich ein Festpreis vereinbart wurde. Zeichnet sich ab, dass der geschätzte Aufwand wesentlich (mehr als 15 %) überschritten wird, informiert der Auftragnehmer den Kunden vor Fortführung der Arbeiten.

(4) Die kostenlose Erstberatung begründet keinen Vertrag über kostenpflichtige Leistungen und keine Beratungshaftung.

(5) Handelt der Kunde bei Vertragsschluss für einen Dritten (z. B. als Agentur oder Vermittler), hat er dies vor Vertragsschluss offenzulegen und den Dritten zu benennen. Andernfalls haftet er selbst als Vertragspartner.

(6) Werden während eines Vor-Ort- oder Ferneinsatzes zusätzliche, im ursprünglichen Auftrag nicht enthaltene Leistungen angefordert, gelten diese als beauftragt, sobald der Auftragnehmer mit ihrer Ausführung beginnt. Der Auftragnehmer kann Art und Umfang solcher Zusatzleistungen in einem Arbeitsnachweis (Tätigkeitsbericht) dokumentieren, den der Kunde oder sein vor Ort anwesender, entscheidungsbefugter Ansprechpartner auf Wunsch in Textform bestätigt.

§ 4 Leistungserbringung, Fernwartung, Termine

(1) Leistungen werden nach Wahl und Vereinbarung per Fernwartung oder vor Ort erbracht.

(2) **Fernwartung.** Die Fernwartung erfolgt ausschließlich mit vorheriger Zustimmung des Kunden. Der Kunde kann den Vorgang mitverfolgen und die Verbindung jederzeit beenden. Ein dauerhafter Fernzugriff wird nur nach gesonderter Vereinbarung eingerichtet. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Freigabe des jeweiligen Systems berechtigt ist.

(3) Angegebene Termine und Zeiträume sind, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, unverbindliche Circa-Angaben. Verzögerungen, die auf fehlender Mitwirkung des Kunden (§ 6) beruhen, hat der Auftragnehmer nicht zu vertreten.

(4) Gerät der Auftragnehmer mit einer Leistung in Verzug, ist ihm eine angemessene Nachfrist zu setzen.

§ 5 Übernahme bestehender Systeme, Bestandsaufnahme

(1) Übernimmt der Auftragnehmer bestehende, nicht von ihm eingerichtete Systeme zur Betreuung, Wartung oder Bearbeitung, erfolgt vorab nach Möglichkeit eine Aufnahme des vorgefundenen Ist-Zustands. Beide Parteien können die Erstellung eines Bestandsprotokolls in Textform verlangen.

(2) Für Mängel, Sicherheitslücken, Fehlkonfigurationen, Datenverluste oder sonstige Beeinträchtigungen, die bereits vor der Übernahme bestanden oder auf Handlungen des Kunden oder Dritter zurückgehen, ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich. Er weist auf erkannte Risiken hin und bietet deren Behebung als gesonderte Leistung an.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Zugangsdaten, Räumlichkeiten, Hard- und Software sowie erforderlichenfalls einen Ansprechpartner rechtzeitig und in geeigneter Form bereit.

(2) Der Kunde stellt sicher, dass er Inhaber der erforderlichen Rechte und Lizenzen an den eingesetzten Systemen, Programmen und Daten ist und dass die vom Auftragnehmer vorzunehmenden Maßnahmen keine Rechte Dritter verletzen.

(3) Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. § 7 gilt ergänzend.

(4) Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Ein hierdurch entstehender Mehraufwand sowie Wartezeiten können nach dem vereinbarten Stundensatz gesondert berechnet werden. Für Schäden und Verzögerungen, die auf einer Verletzung der Mitwirkungspflichten beruhen, haftet der Auftragnehmer außerhalb der Fälle des § 14 Abs. 1 nicht.

§ 7 Datensicherung

(1) Für die regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Sicherung seiner Daten und Programme ist der Kunde selbst verantwortlich, soweit die Erstellung von Datensicherungen nicht ausdrücklich als Leistung beauftragt wurde.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, unmittelbar vor Beginn von Arbeiten des Auftragnehmers an Systemen, auf denen sich Daten befinden, eine vollständige, aktuelle und wiederherstellbare Datensicherung zu erstellen bzw. deren Vorliegen sicherzustellen. Auf Wunsch weist der Auftragnehmer hierauf hin. Die Verantwortung verbleibt beim Kunden.

(3) Hat der Auftragnehmer die Einrichtung oder Betreuung einer Datensicherung übernommen, schuldet er deren fachgerechte Einrichtung bzw. Kontrolle im vereinbarten Umfang, nicht jedoch eine lückenlose Verfügbarkeit oder eine Erfolgsgarantie für die Wiederherstellbarkeit im Einzelfall.

§ 8 Preise, Zusatzkosten und Zahlungsbedingungen

(1) Es gelten die im jeweiligen Angebot bzw. im gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis genannten Preise. Der Auftragnehmer ist Kleinunternehmer nach § 19 UStG und weist keine Umsatzsteuer aus. Die genannten Beträge sind Endpreise.

(2) Soweit keine Pauschale oder kein Festpreis vereinbart ist, wird nach Aufwand auf Grundlage des vereinbarten Stundensatzes abgerechnet. Fernwartungen werden im 15-Minuten-Takt abgerechnet. Vor-Ort-Termine werden mit mindestens einer Stunde und jede weitere Zeit im 15-Minuten-Takt abgerechnet.

(3) Für Leistungen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (Montag bis Freitag 8–18 Uhr) sowie an Wochenenden und Feiertagen wird ein Zuschlag von 50 % auf den Stundensatz berechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei Kunden mit Wartungsvertrag gilt die dort getroffene Regelung.

(4) Anfahrtskosten werden nach dem gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis berechnet. Bei Kunden mit Wartungsvertrag sind Vor-Ort-Einsätze im vereinbarten Umfang eingeschlossen.

(5) Beschafft der Auftragnehmer für den Kunden Hard- oder Software oder Leistungen Dritter (z. B. Domains, Lizenzen, Geräte), erbringt er damit zugleich Leistungen der Beratung, Auswahl, Beschaffung, Planung und Angebotserstellung. Diese Positionen werden daher nicht als durchlaufender Posten, sondern zu dem im Angebot ausgewiesenen Gesamtpreis abgerechnet, der einen angemessenen Aufschlag (in der Regel bis zu 20 %) auf den Einkaufspreis enthalten kann. Der jeweilige Preis wird vor der Beschaffung im Angebot ausgewiesen. Mit dessen Annahme gilt er als vereinbart. Reine Auslagen, die der Auftragnehmer im Einzelfall ohne solche Zusatzleistungen lediglich verauslagt, werden nach Beleg ohne Aufschlag weiterberechnet.

(6) Rechnungen sind, sofern nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von **14 Tagen** ab Rechnungsdatum ohne Abzug per Überweisung zahlbar. Laufende Betreuung wird monatlich, Projekte nach Abschluss oder vereinbarten Teilschritten, Einzeleinsätze nach Erledigung abgerechnet. Für Bestellungen im Online-Shop gilt § 18 Abs. 6.

(7) Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugszinsen (§ 288 BGB). Gegenüber Unternehmern gilt zusätzlich die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB. Der Auftragnehmer ist berechtigt, laufende Leistungen nach vorheriger Ankündigung bis zum Ausgleich fälliger Forderungen zurückzuhalten, soweit dies dem Kunden zumutbar ist und nicht sicherheitsrelevante Systeme betroffen sind.

(8) Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht steht dem Kunden, der **Unternehmer** ist, nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenforderungen zu. Die Rechte des Verbrauchers bleiben unberührt.

(9) Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Projekten sowie bei der Beschaffung von Hard- oder Software eine angemessene Vorauszahlung oder Abschlagszahlungen nach Leistungsfortschritt zu verlangen. Gegenüber Verbrauchern erfolgt dies im Rahmen der gesetzlichen Grenzen.

(10) **Eigentumsvorbehalt.** Vom Auftragnehmer gelieferte Hardware und Datenträger bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der jeweiligen Rechnung sein Eigentum.

§ 9 Stornierung, Absage von Terminen und Projekten

(1) Sagt der Kunde einen fest vereinbarten Vor-Ort-Termin ab oder nimmt er ihn nicht wahr, ohne mindestens 24 Stunden vorher in Textform abzusagen, kann der Auftragnehmer die für den Termin reservierte Zeit, mindestens jedoch eine Stunde zum vereinbarten Stundensatz, sowie bereits entstandene Anfahrts- und Fremdkosten berechnen.

(2) Kündigt der Kunde einen erteilten Projektauftrag (Werkleistung) vor Fertigstellung, ohne dass ihm ein gesetzliches oder vereinbartes Kündigungs- oder Rücktrittsrecht zusteht, gilt § 648 BGB: Der Auftragnehmer behält den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung, muss sich jedoch ersparte Aufwendungen sowie einen anderweitigen Erwerb anrechnen lassen.

(3) Bereits verbindlich beauftragte Leistungen Dritter sowie beschaffte Hard- und Software sind vom Kunden in jedem Fall zu erstatten.

(4) Dem Kunden bleibt in den Fällen der Absätze 1 bis 3 der Nachweis unbenommen, dass dem Auftragnehmer kein oder ein wesentlich geringerer Schaden bzw. Aufwand entstanden ist.

§ 10 Laufzeit und Kündigung von Wartungs- und Serviceverträgen

(1) Wartungs- und Serviceverträge (laufende IT-Betreuung) werden ausschließlich mit Unternehmern geschlossen.

(2) Die Laufzeit beträgt, sofern nichts anderes vereinbart ist, **12 Monate**. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von **drei Monaten** zum Ende der Laufzeit gekündigt, verlängert er sich um jeweils **ein weiteres Jahr**.

(3) Kündigungen bedürfen der Textform.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund für den Auftragnehmer liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen erheblich in Verzug ist oder wiederholt gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt. Vor einer außerordentlichen Kündigung ist der anderen Partei, soweit der Grund behebbar ist, eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen.

(5) Einzelaufträge ohne Dauerschuldcharakter enden mit vollständiger Erbringung der beauftragten Leistung.

§ 11 Besondere Bestimmungen für Hosting, Webseiten und E-Mail

(1) Der Auftragnehmer bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der gehosteten Dienste. Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist. Wartungsarbeiten sowie Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen (insbesondere bei vorgelagerten Rechenzentren, Netzbetreibern oder Registraren), begründen keine Verfügbarkeitsansprüche.

(2) Für die Inhalte, die der Kunde einstellt, speichert oder über die Dienste verbreitet, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass diese Inhalte nicht gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstoßen. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei, die auf

rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Inhalten des Kunden beruhen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

(3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Inhalte oder Dienste vorübergehend zu sperren, wenn ein begründeter Verdacht auf rechtswidrige Inhalte oder eine erhebliche Gefährdung der Systemsicherheit besteht. Der Kunde wird hierüber unverzüglich informiert.

(4) Beauftragt der Kunde die Registrierung oder Verwaltung von Domains, kann der Auftragnehmer diese im Auftrag des Kunden auf seinen eigenen Namen registrieren und treuhänderisch (als Verwalter) für den Kunden halten. Wirtschaftlich berechtigt ist der Kunde. Er trägt die hierfür anfallenden Kosten. Auf Wunsch des Kunden sowie bei Beendigung des Vertragsverhältnisses überträgt der Auftragnehmer die Domain nach Ausgleich offener Kosten auf den Kunden oder einen von ihm benannten Anbieter (Providerwechsel/AuthCode). Für die über die Domain bereitgestellten Inhalte bleibt ausschließlich der Kunde verantwortlich. Absatz 2 (Freistellung) gilt entsprechend. Für die Erstellung oder den Umzug von Webseiten gelten die projektbezogenen Regelungen (Werkleistung).

(5) Soweit Leistungen mietvertragliche Elemente enthalten (z. B. die Bereitstellung von Speicherplatz oder Geräten), wird die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ausgeschlossen. § 14 bleibt im Übrigen unberührt.

§ 12 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

(1) An individuell für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen (z. B. Skripten, Konfigurationen, Dokumentationen) räumt der Auftragnehmer dem Kunden mit vollständiger Bezahlung ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht zum vertraglich vorgesehenen Zweck ein.

(2) An eingesetzter Standard- und Open-Source-Software bestehen die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber fort. Diese gehen dieser Regelung vor.

(3) Das allgemeine Know-how, Erfahrungswissen sowie wiederverwendbare Bausteine und Vorlagen des Auftragnehmers verbleiben bei diesem und dürfen von ihm frei weiterverwendet werden.

§ 13 Abnahme und Mängelansprüche bei Werkleistungen

(1) **Abnahme.** Nach Fertigstellung einer Werkleistung kann der Auftragnehmer den Kunden zur Abnahme auffordern. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Aufforderung unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert (§ 640 Abs. 2 BGB). Bei Verbrauchern weist der Auftragnehmer zusammen mit der Aufforderung in Textform auf diese Folge hin.

(2) Für Werkleistungen (§ 2 Abs. 2) gelten die gesetzlichen Mängelansprüche mit den nachfolgenden Maßgaben.

(3) Der Auftragnehmer leistet zunächst Nacherfüllung. Schlägt diese fehl, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Schadensersatzansprüche richten sich nach § 14.

(4) **Unternehmer** haben offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Abnahme bzw. Ablieferung, in Textform anzuzeigen. Ist der Kunde Kaufmann, gilt § 377 HGB.

(5) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt gegenüber **Unternehmern** 12 Monate ab Abnahme. Gegenüber **Verbrauchern** gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verkürzung gilt nicht für Schadensersatzansprüche nach § 14, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und soweit eine Garantie übernommen wurde.

§ 14 Haftung

(1) **Unbeschränkte Haftung.** Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt

a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,

b) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

c) nach dem Produkthaftungsgesetz sowie

d) im Umfang einer von ihm übernommenen Garantie.

(2) **Leichte Fahrlässigkeit.** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet der Auftragnehmer der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

(3) **Im Übrigen** ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

(4) **Datenverlust.** Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten haftet der Auftragnehmer – außerhalb der Fälle des Absatzes 1 – nur bis zu dem Betrag, der auch bei einer ordnungsgemäßen und regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden (§ 7) zur Wiederherstellung angefallen wäre. § 254 BGB bleibt unberührt.

(5) Für Schäden, die auf dem bei Übernahme vorgefundenen Zustand bestehender Systeme (§ 5) oder auf einer Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden (§ 6) beruhen, haftet der Auftragnehmer außerhalb der Fälle des Absatzes 1 nicht.

(6) **Haftungshöchstbetrag.** Soweit nach Absatz 2 gehaftet wird, ist die Haftung je Schadensfall auf den Wert des jeweiligen Auftrags begrenzt. Bei Dauerschuldverhältnissen (z. B. Wartungsverträgen) ist sie auf die im betroffenen Vertragsjahr geschuldete Vergütung begrenzt. Absatz 1 bleibt unberührt.

(7) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

(8) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 15 Höhere Gewalt

(1) Höhere Gewalt ist ein von außen einwirkendes, nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbares Ereignis, das auch durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt mit wirtschaftlich vertretbaren Mitteln nicht verhindert werden kann (z. B. großflächige Strom- oder Netzausfälle, Naturkatastrophen, behördliche Maßnahmen, Ausfälle vorgelagerter Anbieter).

(2) Ereignisse höherer Gewalt berechtigen den Auftragnehmer, die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben. Ein Verschulden trifft ihn insoweit nicht. Bei länger andauernden Ereignissen sind beide Parteien zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

§ 16 Vertraulichkeit

(1) Beide Parteien behandeln alle im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnisse der anderen Partei streng vertraulich und nutzen sie nur zu Vertragszwecken. Diese Pflicht besteht auch nach Vertragsende fort.

(2) Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind, rechtmäßig von Dritten erlangt wurden oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung offenzulegen sind.

(3) Der Auftragnehmer darf den Kunden nur nach dessen vorheriger Zustimmung als Referenz benennen.

§ 17 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Beide Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das BDSG. Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer enthält die gesonderte Datenschutzerklärung.

(2) Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (Auftragsverarbeitung), schließen die Parteien hierüber einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO. Dieser geht diesen AGB in seinem Regelungsbereich vor.

§ 18 Besondere Bedingungen für den Online-Shop

(1) **Geltung.** Dieser Paragraph gilt für Bestellungen über den Online-Shop des Auftragnehmers unter shop.it-service-commander.de (nachfolgend „Shop“). Im Shop werden insbesondere Waren (z. B. Bücher und neue oder gebrauchte Hardware), Software-Lizenzen (Lizenzschlüssel oder persönliche Lizenzdateien) und digitale Inhalte zum Herunterladen angeboten. Soweit dieser Paragraph Abweichendes regelt, geht er den übrigen Bestimmungen dieser AGB vor. Im Übrigen gelten diese entsprechend, soweit sie ihrer Art nach auf Kauf- und Lizenzverträge passen.

(2) **Vertragsschluss.** Die Darstellung der Produkte im Shop ist kein bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung. Der Kunde wählt Produkt, Version und Menge – direkt oder über den Warenkorb – und gibt im Bestellformular seine Angaben ein. Vor dem Absenden kann er alle Eingaben prüfen und über die Eingabefelder, den Warenkorb oder die Zurück-Funktion des Browsers berichtigen. Mit dem Klick auf die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ gibt er ein verbindliches Angebot ab und wird zum Zahlungsdienstleister weitergeleitet. Der Auftragnehmer nimmt das Angebot an, sobald der Zahlungsvorgang erfolgreich abgeschlossen ist. Damit kommt der Vertrag zustande. Der Kunde erhält unverzüglich eine Bestellbestätigung per E-Mail. Wird der Zahlungsvorgang abgebrochen oder schlägt er fehl, kommt kein Vertrag zustande.

(3) **Anfragen.** Bei Produkten mit dem Knopf „Lizenz anfragen“ übermittelt der Kunde nur seine Angaben. Dies ist kein verbindliches Angebot. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn der Auftragnehmer die Lizenz ausstellt und dem Kunden zusendet oder ein Angebot unterbreitet, das der Kunde annimmt.

(4) **Vertragssprache und Vertragstext.** Vertragssprachen sind Deutsch und Englisch. Maßgeblich ist die Sprache, in der der Kunde den Shop bei der Bestellung nutzt. Der Auftragnehmer speichert den Vertragstext. Der Kunde erhält die Bestelldaten, diese AGB und die Widerrufsbelehrung mit der Bestellbestätigung per E-Mail. Die Bestellung ist außerdem über den persönlichen Verweis in dieser E-Mail abrufbar.

(5) **Preise.** Alle Preise sind Endpreise. Als Kleinunternehmer nach § 19 UStG weist der Auftragnehmer keine Umsatzsteuer aus. Versandkosten werden beim Produkt und im Bestellformular angegeben. Bei Lizenzen mit Laufzeit ist der Preis für die gesamte Laufzeit im Voraus zu zahlen. Ein im Shop zusätzlich angezeigter Monatsbetrag dient nur dem Vergleich.

(6) **Zahlung.** Der Preis ist mit der Bestellung fällig und wird über den Zahlungsdienstleister Mollie B.V. gezahlt. Die verfügbaren Zahlungsarten werden im Zahlungsvorgang angezeigt. § 8 Abs. 6 gilt für Bestellungen im Shop nicht. Die Rechnung erhält der Kunde per E-Mail.

(7) **Lieferung von Waren.** Waren werden in die im Bestellformular angebotenen Länder an die angegebene Lieferanschrift versandt. Die Lieferzeit ist beim Produkt angegeben und beginnt mit Zahlungseingang. Ist Abholung angeboten, kann der Kunde die Ware nach Absprache abholen. Versandkosten fallen dann

nicht an. Ist der Kunde Verbraucher, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung erst mit der Übergabe der Ware an ihn über. Kommt Ware mit offensichtlichen Transportschäden an, wird der Kunde gebeten, dies beim Zusteller zu reklamieren und den Auftragnehmer zu informieren. Seine gesetzlichen Rechte bleiben davon unberührt.

(8) **Bereitstellung von Lizenzen und digitalen Inhalten.** Lizenzschlüssel, Lizenzdateien und Download-Verweise stellt der Auftragnehmer nach Zahlungseingang per E-Mail und auf der Bestellseite bereit. Von Hand ausgestellte Lizenzen erhält der Kunde unverzüglich nach Prüfung seiner Angaben. Persönliche Download-Verweise sind während der Laufzeit der Lizenz bzw. der Download-Berechtigung abrufbar. Der Kunde sollte heruntergeladene Dateien selbst sichern.

(9) **Nutzungsrecht.** Mit vollständiger Zahlung erhält der Kunde an der Software ein einfaches, auf die Laufzeit der Lizenz beschränktes Nutzungsrecht in dem Umfang, der in der Produktbeschreibung angegeben ist (z. B. für eine Website oder eine Installation). Lizenzschlüssel und persönliche Lizenzdateien dürfen nicht öffentlich zugänglich gemacht werden. Zwingende gesetzliche Nutzungsrechte (§§ 69d, 69e UrhG) bleiben unberührt.

(10) **Laufzeit, keine automatische Verlängerung.** Lizenzen mit Laufzeit enden mit deren Ablauf, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein Abonnement oder eine automatische Verlängerung gibt es nicht. Der Auftragnehmer erinnert den Kunden vor Ablauf per E-Mail. Verlängert wird durch eine neue Bestellung. Nach Ablauf kann die Software ganz oder teilweise nicht mehr nutzbar sein.

(11) **Online-Prüfung.** Software mit Online-Lizenz prüft die Gültigkeit des Lizenzschlüssels regelmäßig über das Internet beim Server des Auftragnehmers. Dabei werden der Lizenzschlüssel, die Kennung der Installation (z. B. die Adresse der Website), das Produkt, die installierte Version und die IP-Adresse des abfragenden Systems übermittelt. Für die Prüfung ist eine Internetverbindung erforderlich. Einzelheiten zur Datenverarbeitung enthält die Datenschutzerklärung.

(12) **Sperre.** Wird eine Zahlung zurückgebucht oder erstattet, insbesondere nach einem Widerruf, sperrt der Auftragnehmer die zugehörige Lizenz und den Download-Zugang. Er kann eine Lizenz außerdem sperren, wenn der Lizenzschlüssel oder die Lizenzdatei entgegen Absatz 9 öffentlich zugänglich gemacht wird. Der Kunde wird darüber informiert.

(13) **Systemvoraussetzungen und Aktualisierungen.** Die Systemvoraussetzungen ergeben sich aus der Produktbeschreibung. Für ihre Einhaltung ist der Kunde verantwortlich. Während der Laufzeit stellt der Auftragnehmer Aktualisierungen bereit, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit erforderlich sind. Gegenüber Verbrauchern gelten die §§ 327 ff. BGB.

(14) **Mängelrechte.** Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte – für Waren die §§ 434 ff. BGB, für digitale Produkte gegenüber Verbrauchern die §§ 327 ff. BGB. Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei neuen Waren und digitalen Produkten zwölf Monate ab Ablieferung bzw. Bereitstellung. Bei gebrauchten Waren sind Mängelansprüche von Unternehmern ausgeschlossen. Die Verkürzung und der Ausschluss gelten nicht für Schadensersatzansprüche nach § 14, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und soweit eine Garantie übernommen wurde. Ist der Kunde Kaufmann, gilt § 377 HGB.

(15) **Widerrufsrecht.** Verbrauchern steht bei Bestellungen im Shop ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der Widerrufsbelehrung unter shop.it-service-commander.de/widerruf zu. Verbraucher können den Widerruf auch über die Funktion „Vertrag widerrufen“ im Shop erklären. Bei digitalen Inhalten erlischt das Widerrufsrecht unter den dort genannten Voraussetzungen vorzeitig.

§ 19 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Verbrauchern, die einen Vertrag im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb von Geschäftsräumen schließen, steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Einzelheiten, insbesondere Beginn, Frist und

Ausübung des Widerrufs, ergeben sich aus der gesondert erteilten **Widerrufsbelehrung** nebst **Muster-Widerrufsformular**, die dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.

(2) Verlangt der Verbraucher ausdrücklich, dass mit der Dienstleistung bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird, hat er im Fall des Widerrufs einen angemessenen Betrag für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen zu zahlen. Bei vollständiger Erbringung der Dienstleistung erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Verbraucher dies zuvor ausdrücklich bestätigt und zur Kenntnis genommen hat.

(3) Für Bestellungen im Online-Shop gilt ergänzend § 18 Abs. 15.

§ 20 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthalts gewährte Schutz nicht entzogen wird.

(2) Erfüllungsort für alle Leistungen ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers (Bedburg), soweit gesetzlich zulässig.

(3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

(4) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses. Individuelle Vereinbarungen im Einzelfall (§ 305b BGB) haben stets Vorrang.

(5) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung.

(6) **Verbraucherstreitbeilegung.** Der Auftragnehmer ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder verpflichtet noch bereit (§ 36 VSBG).

IT-Service-Commander – Tom Commander