

Allgemeine Geschäftsbedingungen der BitJurio UG (haftungsbeschränkt) für Unternehmen, Selbständige und Freiberufler im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB.

1. Die BitJurio UG (haftungsbeschränkt)

-nachfolgend BitJurio®-

bietet Ihren Kunden im B2B Bereich (Unternehmen, Selbständige und Freiberufler i.S.v. § 310 Abs. 1 BGB)

- nachfolgend Auftraggeber –

Dienstleistungen im IT-Support und IT-Consulting Bereich.

Darunter sind Dienstleistungen gemeint wie die Implementierung von Cloud Lösungen, Beratung bei Bedarfsplanung, Datenschutz und Datensicherheit, Wartung und Pflege von Computerprogrammen und -systemen.

Diese Bedingungen gelten ebenfalls für den Verkauf und die Vermittlung von Hard- und Software.

Soweit der Dienstleister Hard- und Software Dritter oder sonstige Leistungen Dritter vermittelt, gelten neben diesen Bedingungen die Vertragsbedingungen des Dritten.

Für den Umfang der Leistungen des Dienstleisters gelten ausschließlich nachfolgende Bedingungen; entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Bestellers erkennt BitJurio® nicht an, es sei denn, es wird ausdrücklich und individuell schriftlich deren Geltung zugestimmt.

Diese Bedingungen gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Bestellers die Dienstleistung vorbehaltlos ausgeführt wird.

Teilleistungen sind zulässig, soweit sie dem Besteller zumutbar sind.

B. Lieferbedingungen für Soft- und Hardware

1. Die Gegenstände von Lieferungen von BitJurio® (Vorbehaltsware) bleiben Eigentum des Dienstleisters bis zur Erfüllung sämtlicher ihm gegen den Besteller aus der Geschäftsverbindung zustehender Ansprüche. Soweit der Wert aller Sicherungsrechte, die BitJurio® zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 10% übersteigt, wird BitJurio® auf Wunsch des Bestellers einen entsprechenden Teil der Sicherungsrechte freigeben.

2. Der Besteller ist verpflichtet, die Liefergegenstände pfleglich zu behandeln; insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer, Wasser-, und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern.

3. Bei Pfändungen, Beschlagnahmung oder sonstigen Verfügungen oder Eingriffen Dritter hat der Besteller den Dienstleister unverzüglich zu benachrichtigen, damit der Dienstleister Klage gem. § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Dienstleister die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gem. § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Besteller für BitJurio® entstandenen Ausfall.

4. Bei Pflichtverletzungen des Bestellers, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der Dienstleister nach erfolglosem Ablauf einer dem Besteller gesetzten angemessenen Frist (in der Regel 14 Kalendertage) zur Leistung zum Rücktritt und Zurücknahme berechtigt; die gesetzlichen Bestimmungen über die Entbehrlichkeit einer Fristsetzung bleiben unberührt.

Der Besteller ist zur Herausgabe verpflichtet. Der Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens berechtigt den Dienstleister, vom Vertrag zurückzutreten und die sofortige Rückgabe des Liefergegenstandes zu verlangen.

5. Die Gefahr geht auch bei frachtfreier Lieferung auf den Besteller über, wenn die Lieferung zum Versand gebracht oder abgeholt worden ist. Auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Bestellers werden Lieferungen von BitJurio® gegen die üblichen Transportrisiken versichert.

6. Alle diejenigen Teile oder Leistungen sind nach Wahl von BitJurio® unentgeltlich nachzubessern, neu zu liefern oder neu zu erbringen, die innerhalb der Verjährungsfrist - ohne Rücksicht auf die Betriebsdauer - einen Sachmangel aufweisen, sofern dessen Ursache bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag.

7. Sachmängelansprüche verjähren nach 12 Monaten. Dies gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt, sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von BitJurio® und bei arglistigem Verschweigen eines Mangels. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.

8. Der Besteller hat Sachmängel gegenüber BitJurio® unverzüglich schriftlich zu rügen. Dabei soll der Besteller etwaige Mängel so weit wie möglich stichhaltig und nachvollziehbar zu bezeichnen und darzulegen, dass ein durchschnittlich aufmerksamer und verständiger Dritter aus dem jeweiligen Verkehrskreis den Mangelvortrag sprachlich und sachlich verstehen kann.

9. Zunächst ist BitJurio® Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Besteller – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche - vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.

10. Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, mangelhafter Bauarbeiten, ungeeigneten Baugrundes oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind, sowie bei nicht reproduzierbaren Soft- und/oder Hardwarefehlern. Werden vom Besteller oder von Dritten unsachgemäß Änderungen am Liefergegenstand vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.

C. Dienstleistungsbedingungen und Vergütung

1. BitJurio® erbringt die Dienstleistungen sorgfältig nach bestem Wissen und Gewissen unter Einbeziehung der Vorgaben des Kunden, sowie bisheriger „Best Practice Lösungen“ anderer Kunden in der entsprechenden Branche. BitJurio® ist berechtigt geeignete Drittanbieter im eigenen Ermessen als Subunternehmer mit ganzen oder teilweisen Durchführung der Dienstleistungen zu beauftragen.

Ein Leistungserfolg ist nicht geschuldet.

2. Soweit der Dienstleister Software - sei es auf einem Datenträger, sei es online - verkauft, erwirbt der Kunde lediglich das Recht, das erworbene Werkstück bzw. beim Onlinevertrieb eine Kopie zu nutzen. Eine weitere

Vervielfältigung, insbesondere zur Mehrfachnutzung der Software, bedarf der Einräumung einer Lizenz durch den Dienstleister und/oder des sonstigen Lizenzgebers. Im Übrigen gelten hierzu ergänzend die Lizenzbedingungen des Softwareherstellers.

3. Die für Dienstleistungen geschuldeten Entgelte richten sich primär nach dem konkreten Angebot und dem bestehenden Vertragsverhältnis. Soweit in dem Angebot kein Fixpreis vereinbart ist, werden die Dienstleistungen auf Stundenbasis (149,- EUR zzgl. Ust.) abgerechnet. Überstunden (ab 18.00 Uhr MEZ werktags) werden mit einem zusätzlichen 50-%igen Aufschlag auf den jeweiligen Grundpreis abgerechnet. Für Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen sowie während der Nachtstunden (werktags ab 22:00 Uhr bis 8:00 Uhr MEZ) wird ein Aufschlag in Höhe von 100% auf den Grundpreis berechnet.

4. Die berechneten Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer von derzeit 19% und sind sofort zur Zahlung fällig, wenn nicht anders auf der Rechnung angegeben.

5. Der Besteller stellt BitJurio® sämtliche für das Erbringen der Dienstleistung notwendige Infrastruktur (Räumlichkeiten, gegebenenfalls Bereitstellung von eigenem Personal, Zugangsdaten, Computer, etc.) - während der üblichen Bürozeiten und nach Absprache auch außerhalb derselben - zur Verfügung.

6. Verzögerungen oder Schäden, die auf dem Nichterbringen der Mitwirkungspflichten beruhen, hat BitJurio® nicht zu vertreten.

7. Ohne eine besondere Vereinbarung bestimmter Service Level (Service Niveau) und Reaktionszeiten kommt durch das Absenden einer Support-Anfrage / Fehlermeldung (per Mail, Telefon, Instant Messenger, SMS etc.) trifft BitJurio® keine Verpflichtung zur Reaktion oder Behebung eines Fehlers innerhalb eines bestimmten Zeitfensters.

8. Garantierte Bearbeitung von Anfragen erfolgt über zuvor individuell festgelegte Kommunikationsmöglichkeiten und nur mit einer gesonderten Vereinbarung, für die eine monatliche Vergütung pro Nutzer und/oder Gerät fällig wird. Eine bisher ausgeübte Kommunikations- und Reaktionspraxis bei Anfragen begründet keinen Anspruch auf ein bestimmtes Service Level. Bei Anfragen wird grundsätzlich objektiv nach Art der Anfrage und Intensität der Beeinträchtigung des Nutzers oder Dringlichkeit des Anliegens unterschieden. Die Sicht des Auftraggebers ist dabei grundsätzlich nicht maßgeblich. Eine „Dringlichkeit“ liegt insbesondere dann nicht vor, wenn z.B. ein Anliegen oder ein Support Fall über einen verhältnismäßig längeren Zeitraum von dem Auftraggeber bewusst ignoriert oder bis zum letztmöglichen Entscheidungszeitpunkt verschoben wurde (Deaktivierung des Antivirenschutzes wegen nicht rechtzeitig erworbener Lizenz trotz Hinweises)

9. Support-Anfragen oder sog. „Problemmeldungen“, zu deren Lösung der Auftraggeber oder seine Angestellten bereits hinreichend eingewiesen oder zumutbar selbst unter Zuhilfenahme

- einfacher Selbsthilfemaßnahmen (z.B. Neustart des Computers oder Mobiltelefons, Prüfen der Verkabelung beim Monitor oder Computer, Wechseln der Batterien der Maus oder Tastatur, Wechsel des Toners oder Behebung des Papierstaus im Drucker, kurzzeitige Trennung der Internetverbindung bzw. des frei zugänglichen Routers zur Wiederherstellung der Internetverbindung, Wiederherstellung von Zugangsdaten bei Drittanbietern, Lesen und Interpretieren einfachster Hinweis- und Fehlermeldungen, z.B. rechtzeitiger Erwerb von Lizenzrechten für bestimmte Software)

und/oder

- einfacher Selbsthilfemaßnahmen (z.B. Inanspruchnahme des für den Auftraggeber inklusiven und einfach erreichbaren speziellen technischen Endkundensupports des Softwareherstellers wie etwa bei einer Anwaltssoftware oder eines mit einer gesonderten Aufgabe speziell betrauten Drittdienstleisters oder Lieferanten z.B. einer Telefonanlage, Einsenden von eigenständig erworbenen defekten Geräten zur Garantiereparatur)

innerhalb kurzer Zeit der Lage wäre, begründen grundsätzlich keine Pflicht zur Reaktion. (Fair Use Service Klausel)

9. Ein Anspruch auf einen festen Ansprechpartner besteht nur aufgrund besonderer Vereinbarung gegen eine gesonderte Vergütung.

D. Haftung

1. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Bestellers (im Folgenden: Schadensersatzansprüche), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.

2. Dies gilt nicht, soweit zwingende Haftung gesetzlich vorgeschrieben und nicht abbedungen werden kann insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Bestellers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

3. BitJurio® haftet im Falle einer schuldhaften Vertragspflichtverletzung für den Verlust von Daten nur in vorhersehbarem Rahmen und auch nur, wenn und soweit der Besteller seiner eigenen Datensicherungspflicht nachgekommen ist oder der Schaden unabhängig von der Verletzung der Datensicherungspflicht des Bestellers entstanden ist.

4. Soweit der Dienstleister im Rahmen des eigenen Angebots Produkte oder (Dienst-) Leistungen Dritter (auch Subunternehmer) benötigt und dies dem Kunden anzeigt, haftet der Dienstleister nicht für die Schäden, die entstehen, weil die Produkte des Dritten nicht rechtzeitig geliefert bzw. die Leistungen nicht rechtzeitig erbracht werden oder diese mangelhaft sind. Dies gilt ebenfalls, wenn BitJurio® im Auftrag des Bestellers Leistungen oder Produkte von Dritten besorgen soll.

E. Vertraulichkeit

1. Die Parteien sind grundsätzlich verpflichtet, über vertrauliche Informationen und/oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Vertrages beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung der jeweils anderen Partei erfolgen. Als vertrauliche Informationen gelten neben ausdrücklich als vertraulich gekennzeichneten Informationen

auch solche Informationen, bei denen sich ein Geheimhaltungsinteresse einer Partei aus den Umständen ergibt. Hierzu zählen insbesondere die Preisvereinbarungen, die zwischen den Parteien getroffen wurden. Die Parteien verwahren und sichern diese Informationen so, dass die Kenntnisnahmemöglichkeit durch Dritte ausgeschlossen ist.

Als vertraulich gelten grundsätzlich Informationen, die zum Zeitpunkt ihrer Bekanntgabe an BitJurio® nicht öffentlich bekannt sind oder solche, die nicht nachträglich nach Bekanntgabe mit Zustimmung des Informationsinhabers öffentlich gemacht wurden.

Eine weitergehende Vertraulichkeitsvereinbarung (etwa für Anwälte, Notare, Steuerberater oder andere Berufsgeheimnisträger) bedarf der Schriftform.

F. Datenschutz / Datenverarbeitung / Kommunikation

1. Der Besteller willigt ein, dass seine Daten, die mit dem erteilten Auftrag oder Dienstleistung im Zusammenhang stehen durch BitJurio® oder geeignete Drittanbieter (z.B. Microsoft - Office 365) im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften elektronisch gespeichert und verarbeitet werden, etwa zu Dokumentationszwecken, Abrechnung etc.

2. Der Besteller willigt in die Kommunikation mittels (gewöhnlicher und grundsätzlich unverschlüsselter) E-Mail an BitJurio® ein. Sollte der Besteller Versand sensibler (Zugangs-) Daten auf diesem Kommunikationsweg verlangen oder solche Daten versenden, hat der Besteller dafür Sorge zu tragen, diese Daten nach Erfüllung des gewünschten Zwecks eigenverantwortlich zu ändern und sicher vor Unbefugten aufzubewahren (Passwortmanager etc.).

3. Sofern der Besteller gesetzlich verpflichtet ist einen besonders als sicher geltenden Kommunikationsweg zu verwenden, weist der Besteller BitJurio® darauf hin und handelt eine sichere Kommunikationsart aus.

Der Besteller trägt in diesem Fall die eigenen Kosten für die gewählte Kommunikationsart.

4. Die Einwilligung zur Datenverarbeitung ist jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft widerruflich. Sollte dadurch das Erbringen einer Dienstleistung für BitJurio erheblich erschwert werden,

G. Schiedsgerichtsklausel

1. Die Parteien vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Vertragserweiterungen oder -ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. ("DGRI e.V."), derzeit

Prof. Dr. Axel Metzger
Humboldt-Universität zu Berlin
Unter den Linden 6
10099 Berlin

Tel.: 0049-30-2093-3382
Fax: 0049-30-2093-3599

E-Mail: schlichtung@dgri.de

Homepage: <http://www.dgri.de/>

oder die jeweilige auf der Webseite der DGRI e.V. unter <http://www.dgri.de/> angegebene Adresse der Schlichtungsstelle

anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung des Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen.

2. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt. § 203 BGB gilt entsprechend.

H. Sonstiges

1. Unabhängig von der Schiedsgerichtsklausel gilt als alleiniger Gerichtsstand, wenn der Besteller Kaufmann ist, bei allen aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar sich ergebenden Streitigkeiten der Sitz von BitJurio®. BitJurio® ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Bestellers zu klagen.

2. Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

3. Für die Rechtsbeziehungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt deutsches materielles Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

4. Eine Aufrechnung des Bestellers ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich.