

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkunden

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN / SNL-Köln

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen, Leistungen, Angebote und Verträge von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN / SNL-Köln, Inhaber Carsten Schäfer, nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt, gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB, nachfolgend „Kunde“ genannt.

1.2 Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen insbesondere IT-Dienstleistungen, IT-Beratung, Einrichtung und Betreuung von IT-Systemen, Lieferung von Hard- und Software, Cloud- und Microsoft-365-Dienstleistungen, Managed Services, Remote Monitoring & Management, Backup-Überwachung, Security-Dienstleistungen, Wartung, Support, Dokumentation sowie sonstige damit zusammenhängende Leistungen.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Dies gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen Leistungen vorbehaltlos ausführt.

1.4 Individuelle Vereinbarungen, Angebote, Leistungsbeschreibungen, Serviceverträge oder Einzelverträge gehen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, soweit sie abweichende Regelungen enthalten.

1.5 Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

2. Angebote und Vertragsschluss

2.1 Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande durch:

- schriftliche oder in Textform erteilte Bestellung des Kunden auf Grundlage eines Angebots des Auftragnehmers und deren Annahme durch den Auftragnehmer,
- eine Auftragsbestätigung des Auftragnehmers,
- Unterzeichnung eines Einzelvertrags oder Servicevertrags,
- oder durch Beginn der Leistungserbringung durch den Auftragnehmer, sofern der Kunde die Leistung ausdrücklich beauftragt oder deren Durchführung ermöglicht.

2.3 Technische Beschreibungen, Produktinformationen, Herstellerangaben, Prospekte, Datenblätter oder sonstige Unterlagen stellen keine Beschaffenheitsgarantie dar, sofern eine solche nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

2.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, von der Durchführung eines Auftrags abzusehen, wenn berechnete Zweifel

an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen oder der Kunde mit bestehenden Zahlungsverpflichtungen gegenüber dem Auftragnehmer in Verzug ist.

3. Leistungsumfang

3.1 Art, Inhalt und Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung, dem Einzelvertrag, dem Servicevertrag, der Leistungsbeschreibung oder dem jeweiligen Leistungsschein.

3.2 Soweit keine ausdrückliche Erfolgsgarantie vereinbart ist, schuldet der Auftragnehmer die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Dienstleistung, nicht jedoch einen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder organisatorischen Erfolg.

3.3 Beratungs-, Einrichtungs-, Wartungs- und Supportleistungen erfolgen nach dem Stand der Technik zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

3.4 Leistungen, die nicht ausdrücklich im Angebot, Einzelvertrag oder Servicevertrag enthalten sind, sind gesondert zu vergüten. Dies gilt insbesondere für Zusatzaufwand, Störungsbeseitigungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs, Notfalleinsätze, Datenrettung,

Wiederherstellungsarbeiten, Vor-Ort-Termine, Schulungen sowie individuelle Anpassungen.

4. Managed Services, Monitoring und laufende Betreuung

4.1 Soweit Managed Services vereinbart sind, ergeben sich deren Inhalt und Umfang aus dem jeweiligen Servicevertrag, der Leistungsbeschreibung oder dem Angebot.

4.2 Managed Services können insbesondere folgende Leistungen umfassen:

- Remote Monitoring & Management,
- Patch- und Update-Überwachung,
- Backup-Überwachung,
- Security-Überwachung,
- Microsoft-365-Administration,
- Antivirus-/Endpoint-Security-Betreuung,
- Wartungs- und Supportleistungen,
- Dokumentation,
- regelmäßige Prüfungen oder Reports.

4.3 Managed Services stellen keine Garantie für einen störungsfreien oder jederzeit verfügbaren Betrieb der IT-Systeme des Kunden dar. Sie dienen der Überwachung, Betreuung,

Unterstützung und Risikoreduzierung innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs.

4.4 Eine 24/7-Überwachung, 24/7-Reaktionszeit oder Rufbereitschaft wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich schriftlich oder in Textform vereinbart wurde.

4.5 Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten und Service Level gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden. Ohne gesonderte Vereinbarung erfolgen Leistungen während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers und nach Verfügbarkeit.

4.6 Meldungen aus Monitoring-Systemen, Backup-Systemen oder Security-Systemen ersetzen nicht die Mitwirkungspflichten des Kunden und befreien den Kunden insbesondere nicht von eigenen Kontroll-, Prüf- und Sicherungspflichten.

5. Cloud-, Software- und Drittanbieterleistungen

5.1 Soweit der Auftragnehmer für den Kunden Softwarelizenzen, Cloud-Dienste, Microsoft-365-Leistungen, Backup-Dienste, Security-Dienste oder sonstige Leistungen Dritter vermittelt, bereitstellt, administriert oder betreut, gelten ergänzend die jeweiligen Lizenzbedingungen, Nutzungsbedingungen, Servicebedingungen und Datenschutzbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Anbieters.

5.2 Der Auftragnehmer schuldet bei Leistungen Dritter grundsätzlich nicht die dauerhafte Verfügbarkeit, Funktionalität, Fehlerfreiheit oder unveränderte Fortführung dieser Drittanbieterleistungen, sofern der Auftragnehmer hierauf keinen unmittelbaren Einfluss hat.

5.3 Änderungen von Leistungsumfang, Preisen, Lizenzmodellen, Produktbezeichnungen, Funktionen, technischen Voraussetzungen oder Vertragsbedingungen durch Hersteller oder Drittanbieter können an den Kunden weitergegeben werden.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Nutzung von Cloud- und Softwarediensten erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten, insbesondere Internetzugang, geeignete Endgeräte, aktuelle Systeme, ausreichende Bandbreite, gültige Lizenzen sowie die Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen.

5.5 Bei Beendigung von Cloud-, Software- oder Lizenzleistungen ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, rechtzeitig Daten zu sichern, zu exportieren oder auf andere Systeme zu übertragen, sofern nicht ausdrücklich eine entsprechende Leistung durch den Auftragnehmer vereinbart wurde.

6. IT-Sicherheit, Backup und Daten

6.1 Der Kunde bleibt für seine Daten, deren Ordnungsmäßigkeit, Vollständigkeit, Integrität und

rechtmäßige Verarbeitung verantwortlich.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, eine angemessene, aktuelle und regelmäßig überprüfte Datensicherung vorzuhalten, sofern nicht ausdrücklich eine vollständige Backup-Leistung durch den Auftragnehmer vereinbart wurde.

6.3 Auch bei vereinbarten Backup- oder Backup-Überwachungsleistungen schuldet der Auftragnehmer keine Garantie für eine jederzeit vollständige, fehlerfreie oder wirtschaftlich uneingeschränkt mögliche Wiederherstellung sämtlicher Daten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

6.4 Der Kunde ist verpflichtet, Wiederherstellungsmöglichkeiten in angemessenen Abständen zu prüfen oder prüfen zu lassen. Restore-Tests sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart oder gesondert beauftragt wurden.

6.5 Der Kunde hat angemessene Schutzmaßnahmen gegen Schadsoftware, unberechtigte Zugriffe, Datenverlust, Fehlbedienung, Stromausfall, Hardwareausfall und sonstige IT-Risiken zu treffen. Hierzu gehören insbesondere aktuelle Betriebssysteme, Sicherheitsupdates, geeignete Passwörter, Multi-Faktor-Authentifizierung, Virenschutz, Firewall-Schutz und Zugriffskontrollen.

6.6 Unterlässt der Kunde empfohlene Sicherheitsmaßnahmen, Updates, Backup-Prüfungen oder sonstige

Schutzmaßnahmen, haftet der Auftragnehmer nicht für Schäden, die auf dieser Unterlassung beruhen.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer bei der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen.

7.2 Der Kunde wird insbesondere:

a) alle für die Durchführung des Auftrags erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugangsdaten, Ansprechpartner und technischen Informationen rechtzeitig bereitstellen,

b) erforderliche administrative Zugänge, Fernwartungszugänge, Berechtigungen oder Login-Daten bereitstellen,

c) sicherstellen, dass der Auftragnehmer Zugang zu den betroffenen Systemen, Räumen, Geräten und Anwendungen erhält,

d) Termine, Wartungsfenster und notwendige Abstimmungen ermöglichen,

e) Änderungen an der IT-Umgebung, an Zugangsdaten, an Lizenzen, an Netzwerken oder an sicherheitsrelevanten Einstellungen unverzüglich mitteilen,

f) vor Arbeiten an IT-Systemen eine aktuelle Datensicherung erstellen oder deren Vorhandensein prüfen,

g) die eingesetzten Systeme in einem wartbaren, unterstützten und lizenzrechtlich ordnungsgemäßen Zustand halten,

h) vom Auftragnehmer ausgesprochene sicherheitsrelevante Empfehlungen angemessen prüfen und umsetzen.

7.3 Verzögert sich die Leistungserbringung aufgrund fehlender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden, verlängern sich vereinbarte Fristen entsprechend. Hierdurch entstehender Mehraufwand ist vom Kunden zu vergüten.

7.4 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen, soweit die Durchführung ohne die Mitwirkung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

8. Liefer- und Leistungszeiten

8.1 Liefer- und Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich in Textform als verbindlich vereinbart wurden.

8.2 Lieferfristen sind eingehalten, wenn die Ware bis Fristablauf versendet oder die Versandbereitschaft mitgeteilt wurde.

8.3 Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Betriebsstörungen, Lieferengpässen, Störungen bei Vorlieferanten, Streik, Aussperrung, behördlichen Maßnahmen,

Cyberangriffen, Ausfällen von Kommunikationsnetzen, Energieversorgung oder sonstigen vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden Umständen verlängern vereinbarte Fristen angemessen.

8.4 Wird die Leistung dauerhaft unmöglich oder verzögert sie sich aufgrund solcher Umstände erheblich, ist jede Partei berechtigt, vom betroffenen Teil des Vertrags zurückzutreten.

8.5 Bei schuldhafter Überschreitung verbindlicher Liefer- oder Leistungstermine haftet der Auftragnehmer nach Maßgabe der Haftungsregelungen dieser AGB.

9. Preise und Zahlungsbedingungen

9.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, werden Leistungen nach Zeitaufwand gemäß den vereinbarten Stundensätzen oder nach der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers berechnet.

9.2 Alle gegenüber Verbrauchern angegebenen Preise verstehen sich als Gesamtpreise einschließlich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zusätzlich anfallende Liefer-, Versand-, Fahrt- oder Nebenkosten werden vor Vertragsschluss gesondert ausgewiesen.

9.3 Reisekosten, Fahrtkosten, Versandkosten, Spesen, Parkkosten, Übernachtungskosten sowie sonstige Nebenkosten werden gesondert berechnet, sofern sie nicht

ausdrücklich im Angebot enthalten sind.

9.4 Rechnungen sind innerhalb von 7 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht eine andere Zahlungsfrist vereinbart wurde.

9.5 Wiederkehrende Entgelte, insbesondere für Managed Services, Lizenzen, Wartung, Monitoring, Backup oder Cloud-Leistungen, sind monatlich im Voraus fällig, sofern nicht anders vereinbart.

9.6 Der Auftragnehmer ist berechtigt, wiederkehrende Entgelte per SEPA-Lastschrift einzuziehen, sofern der Kunde ein entsprechendes Mandat erteilt hat.

9.7 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, weitere Leistungen bis zum Ausgleich fälliger Forderungen zurückzuhalten oder auszusetzen, sofern dies dem Kunden zuvor angedroht wurde und keine zwingenden gesetzlichen Pflichten entgegenstehen.

9.8 Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung in Textform geltend zu machen. Die gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben hiervon unberührt.

10. Preisänderungen

10.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Preise für wiederkehrende Leistungen,

Wartung, Managed Services, Lizenzen, Cloud-Dienste oder sonstige Dauerschuldverhältnisse mit angemessener Ankündigungsfrist anzupassen, wenn sich Kostenfaktoren ändern.

10.2 Kostenfaktoren sind insbesondere Herstellerpreise, Lizenzkosten, Einkaufspreise, Energie-, Personal-, Betriebs-, Versicherungs-, Infrastruktur- oder Drittanbieterkosten.

10.3 Preisänderungen werden dem Kunden in Textform mitgeteilt. Erfolgt eine Preiserhöhung zu Ungunsten des Kunden, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu, sofern die Erhöhung nicht ausschließlich auf geänderten Drittanbieter- oder Herstellerpreisen beruht, die unmittelbar weitergegeben werden.

10.4 Der Auftragnehmer weist den Kunden in der Änderungsmitteilung auf das Sonderkündigungsrecht hin.

11. Hardware- und Softwarelieferungen

11.1 Bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware gelten ergänzend die jeweiligen Herstellerbedingungen, Lizenzbedingungen und Garantiebedingungen.

11.2 Der Auftragnehmer schuldet bei Standardsoftware grundsätzlich nicht die Erstellung, Anpassung oder dauerhafte Pflege der Software, sofern

dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

11.3 Verbraucher werden gebeten, gelieferte Ware möglichst zeitnah nach Erhalt auf offensichtliche Transportschäden oder Mängel zu prüfen und den Auftragnehmer hierüber zu informieren. Die gesetzlichen Mängelrechte des Verbrauchers bleiben hiervon unberührt und werden durch eine unterlassene Mitteilung nicht eingeschränkt.

11.4 Herstellerangaben zu Leistung, Kompatibilität, Systemvoraussetzungen oder Produkteigenschaften beruhen auf Angaben des jeweiligen Herstellers und stellen keine eigene Garantie des Auftragnehmers dar, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

12. Eigentumsvorbehalt

12.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis Eigentum des Auftragnehmers.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln und vor Zugriffen Dritter zu schützen.

12.3 Bei Zugriffen Dritter auf Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, ist der Kunde verpflichtet, den Auftragnehmer unverzüglich zu informieren.

13. Abnahme von Werkleistungen

13.1 Soweit der Auftragnehmer werkvertragliche Leistungen erbringt, ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet, sobald die Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde.

13.2 Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.

13.3 Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde die Leistung produktiv nutzt, die Abnahme nicht innerhalb einer angemessenen Frist unter Angabe konkreter wesentlicher Mängel verweigert oder eine vom Auftragnehmer gesetzte angemessene Abnahmefrist fruchtlos verstreichen lässt.

14. Mängelrechte

14.1 Bei berechtigten Mängeln hat der Auftragnehmer zunächst das Recht zur Nacherfüllung.

14.2 Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl des Auftragnehmers durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

14.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

14.4 Die gesetzlichen Mängelrechte des Verbrauchers bleiben uneingeschränkt bestehen. Mängelansprüche bestehen nicht, soweit Schäden oder Störungen ausschließlich durch unsachgemäße

Nutzung, Änderungen durch den Kunden oder Dritte, fehlende Updates, nicht unterstützte Systeme, Fremdsoftware, Malware, Fehlbedienung, unzureichende Datensicherung oder Nichtbeachtung fachlicher Empfehlungen verursacht wurden und der Auftragnehmer diese Umstände nicht zu vertreten hat.

15. Beauftragung Dritter und Subunternehmer

15.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten geeignete Dritte, Subunternehmer, Hersteller, Provider oder Dienstleister einzusetzen.

15.2 Der Auftragnehmer bleibt für die ordnungsgemäße Auswahl und Koordination eingesetzter Erfüllungsgehilfen verantwortlich.

15.3 Soweit durch den Einsatz Dritter personenbezogene Daten verarbeitet werden, werden die datenschutzrechtlichen Anforderungen beachtet.

16. Datenschutz und Vertraulichkeit

16.1 Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes.

16.2 Soweit der Auftragnehmer im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet,

schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO, sofern eine solche gesetzlich erforderlich ist.

16.3 Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO, soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten lediglich im Auftrag des Kunden verarbeitet.

16.4 Der Auftragnehmer verpflichtet alle mit der Leistungserbringung betrauten Personen zur Vertraulichkeit, soweit diese nicht bereits gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind.

16.5 Die Parteien verpflichten sich, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht unbefugt an Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertrags fort.

17. Haftung

17.1 Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

17.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

17.3 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

17.4 Eine Haftung für mittelbare Schäden oder Folgeschäden ist nur ausgeschlossen oder beschränkt, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Zwingende gesetzliche Verbraucherrechte bleiben unberührt.

17.5 Bei Datenverlust haftet der Auftragnehmer nach den gesetzlichen Vorschriften. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine regelmäßige und aktuelle Datensicherung vor Arbeiten an IT-Systemen dringend empfohlen wird.

17.6 Der Auftragnehmer haftet nicht für Störungen, Ausfälle oder Schäden, die auf Drittanbieterleistungen, Herstellerdienste, Cloud-Plattformen, Internetprovider, Stromversorgung, Fremdsoftware, Malware, Cyberangriffe, unsachgemäße Bedienung durch den Kunden oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind, soweit der Auftragnehmer diese nicht zu vertreten hat.

17.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

17.8 Soweit die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung seiner Mitarbeiter, Vertreter, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen.

18. Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

18.1 Verträge beginnen, soweit nicht anders vereinbart, mit dem Datum der Auftragsbestätigung oder dem Beginn der Leistungserbringung.

18.2 Einzelleistungen enden mit vollständiger Leistungserbringung.

18.3 Wiederkehrende Leistungen, insbesondere Managed Services, Wartungs-, Monitoring-, Backup-, Security-, Lizenz- oder Cloud-Leistungen, laufen auf unbestimmte Zeit, sofern keine Mindestlaufzeit vereinbart wurde.

18.4 Soweit nicht anders vereinbart, können laufende Verträge mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden.

18.5 Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit möglich. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften; Verbraucher können den Vertrag danach jederzeit mit einer Frist von höchstens einem Monat kündigen, soweit gesetzlich nichts anderes zulässig ist.

18.6 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

18.7 Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

a) der Kunde trotz Mahnung mit Zahlungen in erheblichem Umfang in Verzug ist,

b) der Kunde wiederholt gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt,

c) der Kunde gegen lizenzrechtliche, gesetzliche oder sicherheitsrelevante Vorgaben verstößt,

d) die weitere Vertragsdurchführung für eine Partei unzumutbar ist.

18.8 Mit Vertragsende enden die vereinbarten Leistungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, rechtzeitig eine Anschlusslösung, Datenübernahme, Sicherung oder Migration zu veranlassen, sofern diese Leistungen nicht gesondert beauftragt wurden.

19. Leistungseinstellung und Datenlöschung bei Vertragsende

19.1 Nach Beendigung eines Vertrags ist der Auftragnehmer berechtigt, Zugänge, Dienste, Monitoring, Backup-Aufträge, Lizenzen, Cloud-Leistungen oder sonstige Leistungen zu deaktivieren, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesonderten Vereinbarungen entgegenstehen.

19.2 Der Kunde ist verpflichtet, vor Vertragsende alle benötigten Daten eigenständig zu sichern oder eine Datensicherung bzw. Migration gesondert zu beauftragen.

19.3 Für Datenverluste nach Vertragsende haftet der Auftragnehmer nicht, sofern der Kunde auf die Erforderlichkeit rechtzeitiger Sicherung hingewiesen wurde oder die Sicherung in seiner Verantwortung lag.

20. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

20.1 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen.

20.2 Zurückbehaltungsrechte kann der Kunde nur geltend machen, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

21. Abtretung

21.1 Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden gegen den Auftragnehmer ist nur mit vorheriger Zustimmung des Auftragnehmers in Textform zulässig.

21.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Forderungen gegen den Kunden an Dritte abzutreten.

22. Änderungen der AGB und Leistungsbedingungen

22.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese AGB, Leistungsbeschreibungen oder Servicebedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit dies aus sachlichen Gründen erforderlich

ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt.

22.2 Sachliche Gründe sind insbesondere Änderungen der Rechtslage, Rechtsprechung, technischen Anforderungen, Sicherheitsanforderungen, Herstellerbedingungen, Lizenzmodelle, Marktbedingungen oder Geschäftsprozesse.

22.3 Änderungen dieser AGB oder wesentlicher Leistungsbedingungen werden Verbrauchern in Textform mitgeteilt. Änderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Verbraucher ihnen ausdrücklich zustimmt oder eine gesetzlich zulässige Änderungsregelung Anwendung findet.

22.4 Bei wesentlichen Änderungen zu Ungunsten des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu.

23. Referenzen

23.1 Der Auftragnehmer darf den Namen und das Logo des Kunden nur mit dessen vorheriger Zustimmung als Referenz verwenden.

23.2 Eine weitergehende Veröffentlichung von Projektdetails, technischen Informationen oder vertraulichen Inhalten erfolgt nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden.

24. Erfüllungsort und Gerichtsstand

24.1 Erfüllungsort ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz des Auftragnehmers.

24.2 Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

24.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

25. Rechtswahl

25.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

25.2 Diese Rechtswahl gilt gegenüber Verbrauchern nur, soweit dadurch nicht der Schutz zwingender gesetzlicher Bestimmungen des Staates entzogen wird, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

26. Widerrufsrecht für Verbraucher

26.1 Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen und außerhalb

von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, sofern kein gesetzlicher Ausschlussgrund besteht.

26.2 Über das Bestehen, die Bedingungen, Fristen und das Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts wird der Verbraucher gesondert in einer Widerrufsbelehrung informiert. Ein Muster-Widerrufsformular wird dem Verbraucher bereitgestellt, soweit dies gesetzlich erforderlich ist.

26.3 Verlangt der Verbraucher ausdrücklich, dass der Auftragnehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung beginnt, kann der Verbraucher im Falle eines Widerrufs zur Zahlung eines angemessenen Betrags für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen verpflichtet sein. Bei vollständig erbrachten Dienstleistungen kann das Widerrufsrecht unter den gesetzlichen Voraussetzungen erlöschen.

27. Textform

27.1 Änderungen, Ergänzungen, Nebenabreden und Kündigungen bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

27.2 E-Mail genügt der Textform, sofern die erklärende Partei eindeutig erkennbar ist.

28. Salvatorische Klausel

28.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder eines Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

28.2 An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

28.3 Gleiches gilt im Fall einer Regelungslücke.