

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für IT-Service, IT-Support und individuelle Softwarelösungen

cxQuadrat, K.André Braselmann, Lorenzweg 40, D-26506 Norden

Hinweis: Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (B2B) im Sinne von § 14 BGB. Sie sind als Vorlage konzipiert und sollten vor Verwendung individuell angepasst und rechtlich geprüft werden.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge zwischen

cxQuadrat (nachfolgend „Auftragnehmer“) und ihren Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“) über die Erbringung von IT-Dienstleistungen, insbesondere IT-Wartung, IT-Service und IT-Support (Fernwartung und Vor-Ort-Service).

(2) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Verträge mit Verbrauchern (§ 13 BGB) werden auf Grundlage dieser AGB nicht geschlossen.

(3) Es gelten ausschließlich diese AGB in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung bzw. des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis der AGB des Auftraggebers die Leistung vorbehaltlos erbringt.

(4) Individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsschluss

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

(2) Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Auftragnehmer ein Angebot des Auftraggebers durch schriftliche Auftragsbestätigung (auch per E-Mail) annimmt oder mit der Ausführung der beauftragten Leistung beginnt.

(3) Der Inhalt des geschlossenen Vertrages richtet sich nach der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. dem individuellen Angebot/Leistungsschein in Verbindung mit diesen AGB.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Art, Umfang und Inhalt der geschuldeten Leistungen (z. B. Fernwartung, Vor-Ort-Service, Störungsbeseitigung, Systembetreuung, Rufbereitschaft, Reaktionszeiten) ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer gesondert abgeschlossenen Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement / SLA).

(2) Sofern keine gesonderte Leistungsbeschreibung vereinbart wurde, erbringt der Auftragnehmer die Leistungen als Dienstleistung nach den anerkannten Regeln der Technik, ohne Erfolgsgarantie im Sinne eines werkvertraglichen Erfolgs, es sei denn, ein konkreter Erfolg wurde ausdrücklich schriftlich zugesagt.

(3) Reaktions- und Bearbeitungszeiten sowie Verfügbarkeiten (z. B. Support-Zeiten) gelten nur, soweit sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden. Ohne gesonderte Vereinbarung erfolgt die Bearbeitung von Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingangs innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers.

(4) Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Dritte (Subunternehmer/Erfüllungsgehilfen) einzusetzen.

(5) Fernwartungszugriffe erfolgen ausschließlich mit vorheriger Zustimmung bzw. auf Veranlassung des Auftraggebers über hierfür vorgesehene, hinreichend abgesicherte Verbindungen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer bei der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen. Dazu gehört insbesondere:

- Rechtzeitige Bereitstellung der für die Leistungserbringung erforderlichen Zugänge (z. B. Fernwartungssoftware, Zugangsdaten, Netzwerk- und Systemzugriffe);
- Benennung eines fachkundigen Ansprechpartners für Rückfragen;
- Regelmäßige und vollständige Datensicherung (Backup) der auf den betreuten Systemen gespeicherten Daten vor jeder Wartungs-, Support- oder Servicemaßnahme, soweit die Datensicherung nicht ausdrücklich Vertragsgegenstand ist;
- Unverzügliche, möglichst vollständige und nachvollziehbare Beschreibung aufgetretener Störungen;
- Bereitstellung notwendiger Lizenzen, Dokumentationen und sonstiger Unterlagen, soweit für die Leistungserbringung erforderlich;
- Rechtzeitige Information über sicherheitsrelevante Besonderheiten der betreuten Systeme.

Verzögert sich die Leistungserbringung aufgrund unzureichender Mitwirkung des Auftraggebers, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen; hierdurch entstehende Mehraufwände können nach den vereinbarten bzw. üblichen Sätzen zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

§ 5 Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Die Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Angebot bzw. der vereinbarten Preisliste (z. B. Stundensatz, Pauschalvergütung, Wartungspauschale). Reisezeiten und Fahrtkosten werden, soweit nicht anders vereinbart, gesondert nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers berechnet.

(2) Der Auftragnehmer nimmt die Kleinunternehmerregelung gemäß § 19 UStG in Anspruch. Die ausgewiesenen Preise enthalten daher keine Umsatzsteuer; ein gesonderter Steuerausweis in Rechnungen erfolgt nicht.

(3) Rechnungen sind, sofern nicht abweichend vereinbart, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(4) Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) sowie die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB geltend zu machen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt unberührt.

(5) Bei Wartungs- und Servicepauschalen mit wiederkehrender Abrechnung erfolgt die Rechnungsstellung, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus.

(6) Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Dauerschuldverhältnissen (z. B. Wartungsverträgen) die Preise mit angemessener Ankündigungsfrist (mind. 6 Wochen) zum Ende eines Abrechnungszeitraums anzupassen, sofern sich die für die Preisbildung maßgeblichen Kosten (z. B. Personal-, Material- oder Lizenzkosten) verändern. Erhöht sich der Preis um mehr als 5 %, steht dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu.

§ 6 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Einzelaufträge (Einzelbeauftragung, z. B. einmaliger Support-Einsatz) enden mit vollständiger Erbringung der beauftragten Leistung.

(2) Wartungs- und Servicevereinbarungen mit fortlaufender Leistungserbringung werden, soweit nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von jeder Vertragspartei mit einer Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums (Kalendermonat bzw. Kalenderquartal) in Textform gekündigt werden.

(3) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Auftragnehmer liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber trotz Mahnung und angemessener Nachfrist mit einem nicht unerheblichen Betrag in Zahlungsverzug ist.

(4) Jede Kündigung bedarf der Textform (§ 126b BGB).

§ 7 Gewährleistung

- (1) Soweit die vom Auftragnehmer geschuldete Leistung Werkvertragscharakter hat (z. B. Herstellung eines bestimmten, abgrenzbaren Arbeitsergebnisses), richtet sich die Gewährleistung nach den gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts (§§ 631 ff. BGB), sofern nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- (2) Soweit die Leistung Dienstvertragscharakter hat (z. B. laufende Betreuung, Support, Wartung ohne geschuldeten Erfolg), gelten die Vorschriften des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB); eine Gewährleistung im werkvertraglichen Sinne findet insoweit nicht statt.
- (3) Der Auftraggeber hat offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Tagen nach Feststellung, in Textform anzuzeigen. Unterbleibt die Anzeige, gilt die Leistung als genehmigt, soweit dies nach den §§ 377, 381 HGB (kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht) vorgesehen ist.
- (4) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt, soweit gesetzlich zulässig, 12 Monate ab Abnahme bzw. Leistungserbringung. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen.

§ 8 Haftung

- (1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen ausgeschlossen.
- (4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie eine etwaige gesondert übernommene Garantie bleiben von den vorstehenden Beschränkungen unberührt.
- (5) Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverlust, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Auftraggeber es entgegen § 4 dieser AGB unterlassen hat, eine ordnungsgemäße und aktuelle Datensicherung vorzunehmen; die Haftung beschränkt sich in diesem Fall auf den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung eingetreten wäre.
- (6) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 9 Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur zur Erfüllung des Vertragszwecks zu verwenden.
- (2) Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält, verarbeitet er diese ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften (insbesondere DSGVO und BDSG). Sofern eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO vorliegt, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) ab.
- (3) Der Auftragnehmer trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der ihm im Rahmen der Leistungserbringung zugänglichen Daten und Systeme des Auftraggebers.

§ 10 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Streik, behördliche Anordnungen, Pandemien, Ausfälle von Energieversorgung oder Telekommunikationsnetzen, die nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers liegen) befreien die betroffene Partei für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Auswirkung von der Verpflichtung zur rechtzeitigen Leistungserbringung. Dauert das Ereignis länger als 30 Tage an, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen.

§ 11 Eigentumsvorbehalt

Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung Hardware, Software oder sonstige Waren liefert, bleiben diese bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung Eigentum des Auftragnehmers (verlängerter Eigentumsvorbehalt bei laufender Geschäftsbeziehung).

§ 12 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

Dem Auftraggeber steht ein Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder vom Auftragnehmer anerkannt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Auftraggeber nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie dieser AGB bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung dieses Textformerfordernisses selbst.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(3) Ist der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt diejenige wirksame und durchführbare Regelung, deren Wirkung der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommt, die die Parteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Entsprechendes gilt für Regelungslücken.

Stand: **06/2026**