



KADEX-IT-SERVICES

Complete IT - Solutions

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen
des Unternehmen Kadex-IT
Michael Kaderavek**

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
AGB für IT-Dienstleistungen (Allgemeine Bestimmungen)	3
1. <i>Geltungsbereich und Vertragspartner</i>	3
2. <i>Vertragsabschluss</i>	3
3. Leistungsumfang und Leistungserbringung	4
4. Managed Services	4
5. Infrastrukturleistungen Dritter.....	4
6. IT-Sicherheit	4
7. Datensicherung	5
8. Fernwartung.....	5
9. Systemüberwachung.....	5
10. Mitwirkungspflichten des Kunden	5
11. Supportleistungen.....	6
12. Sicherheitsverantwortung des Kunden.....	6
13. Fremdsysteme.....	6
14. Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	6
15. Zusatz zu Bestellung:.....	7
16. Gewährleistung.....	7
17. Zusatzbestimmungen für den Verkauf von Hardware und sonstigen Waren	7
a. Lieferung und Gefahrübergang	7
b. Gewährleistung bei Warenverkauf	7
c. Haftung.....	8
18. Datenschutz und Vertraulichkeit	8
19. Abnahme von Werkleistungen	8
20. Vertragsdauer und Kündigung	9
21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand	9
22. Salvatorische Klausel.....	9

Einleitung:

Im Folgenden sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für **Kadex-IT Complete IT-Solutions, Inhaber Michael Kaderavek** (nachstehend „Auftragnehmer“ genannt) aufgeführt. Ergänzend zu diesen allgemeinen Bestimmungen gelten je nach Dienstleistungsart zusätzliche Bedingungen, die unter den spezifischen AGB für *IT-Consulting*, *Netzwerk-Dienstleistungen* und *Smarthome-Dienstleistungen* aufgeführt sind. Die AGB sind so formuliert, dass sie für Kunden gut verständlich sind und gleichzeitig die rechtlichen Rahmenbedingungen klar geregelt werden.

AGB für IT-Dienstleistungen (Allgemeine Bestimmungen)

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen dem Auftragnehmer (**Kadex-IT, Michael Kaderavek**) und seinen Kunden (**Auftraggeber**), die IT-Dienstleistungen zum Gegenstand haben. Sie bilden die Grundlage für **sämtliche Leistungsvereinbarungen**, soweit nicht im Einzelfall abweichende schriftliche Abmachungen getroffen werden. Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Auftragnehmer hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Bei Verbrauchern im Sinne des KSchG (österreichisches Konsumentenschutzgesetz) gehen zwingende gesetzliche Verbraucherschutzbestimmungen diesen AGB vor, falls sie im Widerspruch stehen.

2. Vertragsabschluss

Angebote des Auftragnehmers (z.B. auf der Website dargestellte Leistungen oder individuell erstellte Kostenvoranschläge) sind – sofern nicht anders angegeben – **freibleibend und unverbindlich**. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn der Auftragnehmer eine **Auftragsbestätigung** in Textform (etwa per E-Mail) übermittelt oder mit der tatsächlichen Ausführung der beauftragten Leistung beginnt. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Angebot und/oder der Auftragsbestätigung. Mündliche Absprachen oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer.

3. Leistungsumfang und Leistungserbringung

Der Auftragnehmer erbringt **IT-Dienstleistungen** wie vereinbart nach dem aktuellen Stand der Technik und mit der gebotenen Sorgfalt. Inhalt und Umfang der konkreten Leistungen (z.B. Beratung, Installation, Support) ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag. Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Vertragserfüllung **geeignete Subunternehmer** oder Erfüllungsgehilfen einzusetzen, sofern dadurch keine Nachteile für den Kunden entstehen. Termine zur Leistungserbringung sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart wurden. Ist eine Fertigstellung bis zu einem bestimmten Termin vereinbart und kommt der Auftragnehmer in Verzug, muss der Kunde eine angemessene **Nachfrist** gewähren. Höhere Gewalt oder andere unvorhersehbare, vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Umstände (etwa Stromausfälle, Ausfälle von Kommunikationsnetzen, Krankheit) verlängern die Leistungsfristen entsprechend; der Kunde wird in solchen Fällen umgehend informiert.

4. Managed Services

Sofern Managed Services vereinbart wurden, übernimmt Kadex-IT den Betrieb und die Überwachung der IT-Infrastruktur des Kunden im Rahmen der vereinbarten Servicepakete.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus:

- dem jeweiligen Servicevertrag
- dem Service Level Agreement (SLA)
- den vereinbarten Servicepaketen

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind Projektarbeiten, Migrationen oder Erweiterungen der IT-Infrastruktur, sofern diese nicht ausdrücklich vereinbart wurden.

Geplante Wartungsarbeiten können zur Sicherstellung der Systemstabilität durchgeführt werden.

Diese Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten.

5. Infrastrukturleistungen Dritter

Kadex-IT nutzt zur Leistungserbringung teilweise Infrastruktur externer Anbieter (z. B. Rechenzentren, Hosting-Provider, Cloud-Dienste oder Internetprovider). Kadex-IT haftet nicht für Ausfälle oder Leistungsstörungen, die durch diese externen Anbieter verursacht werden, sofern diese außerhalb des Einflussbereichs von Kadex-IT liegen.

6. IT-Sicherheit

Kadex-IT setzt angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik um.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmen Kadex-IT / Michael Kaderavek

Ein vollständiger Schutz vor Cyberangriffen, Malware, Ransomware oder anderen Sicherheitsvorfällen kann technisch jedoch nicht garantiert werden.

Kadex-IT haftet nicht für Schäden, die durch solche Angriffe entstehen, sofern angemessene Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt wurden.

7. Datensicherung

Sofern Backup-Leistungen vereinbart wurden, stellt Kadex-IT entsprechende Sicherungssysteme bereit.

Eine vollständige Wiederherstellung aller Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

Der Kunde ist verpflichtet, zusätzlich eigene Sicherungsmaßnahmen für geschäftskritische Daten zu treffen.

8. Fernwartung

Supportleistungen können mittels Fernwartung erfolgen.

Der Kunde erklärt sich mit der Nutzung entsprechender Remote-Support-Software einverstanden.

Kadex-IT stellt sicher, dass Fernwartungsverbindungen nach dem Stand der Technik gesichert sind.

9. Systemüberwachung

Bei Managed Services überwacht Kadex-IT vereinbarte IT-Systeme automatisiert.

Das Monitoring dient der frühzeitigen Erkennung technischer Störungen oder Sicherheitsereignisse. Sicherheitsvorfälle werden vom Auftragnehmer nach Kenntnisnahme analysiert und dem Kunden unverzüglich gemeldet.

Eine permanente Überwachung sämtlicher Systeme kann jedoch nicht garantiert werden.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, **notwendige Mitwirkungshandlungen** rechtzeitig und unentgeltlich zu erbringen, damit der Auftragnehmer die Leistungen ordnungsgemäß ausführen kann. Je nach Art der Dienstleistung kann dies z.B. den **Zugang zu Räumlichkeiten, Systemen oder Daten** des Kunden umfassen, die Bereitstellung von Informationen über bestehende IT-Infrastrukturen, oder die Benennung eines Ansprechpartners auf Kundenseite. Kommt der Kunde diesen Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung nicht nach und entsteht dadurch eine Verzögerung oder ein Mehraufwand, ist der Auftragnehmer berechtigt, daraus resultierende **Kosten oder Terminverschiebungen** dem Kunden in Rechnung zu stellen. Der Auftragnehmer übernimmt für solche Verzögerungen keine Verantwortung, die auf mangelnde Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmen Kadex-IT / Michael Kaderavek

11. Supportleistungen

Supportleistungen erfolgen im Rahmen der vereinbarten Servicepakete. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, gilt ein Fair-Use-Kontingent für Remote-Supportleistungen.

Zusätzlicher Support wird nach Aufwand gemäß aktueller Preisliste verrechnet.

12. Sicherheitsverantwortung des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, grundlegende IT-Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten. Dies umfasst insbesondere:

- sichere Passwörter
- Zugangsbeschränkungen
- regelmäßige Updates von Endgeräten
- Schutz vor Malware

Kadex-IT haftet nicht für Sicherheitsvorfälle, die durch Verstöße gegen diese Maßnahmen entstehen.

13. Fremdsysteme

Kadex-IT haftet nicht für Sicherheitsvorfälle oder Systemstörungen, die auf Systeme, Software oder Geräte zurückzuführen sind, die nicht von Kadex-IT administriert oder betrieben werden.

14. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die **Preise** für die vereinbarten Dienstleistungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Alle Preise verstehen sich – sofern nicht anders angegeben – in Euro und exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Zusatzleistungen, die nicht ausdrücklich vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, werden gesondert berechnet. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist die **Zahlung ohne Abzug** binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei Projektgeschäften oder längeren Beratungsleistungen kann der Auftragnehmer dem Leistungsfortschritt entsprechende **Abschlagsrechnungen** stellen. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Zudem ist der Auftragnehmer berechtigt, bei Verzug die weitere Leistung vorläufig einzustellen, bis ausstehende Beträge beglichen sind. Aufrechnungen gegen Forderungen des Auftragnehmers sind dem Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gestattet.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Preise anzupassen, wenn sich Kosten für Infrastrukturleistungen, Hosting oder Softwarelizenzen erhöhen.

Der Kunde wird über Preisänderungen mindestens 30 Tage im Voraus informiert.

15. Zusatz zu Bestellung:

Bei Bestellungen von Hardware oder sonstigen Waren mit einem Einzelwert von über **€ 500,-** ist der Auftragnehmer berechtigt, vor Lieferung eine **Vorauszahlung in Höhe von 50 % des Warenwerts** zu verlangen. Die Restzahlung ist bei Übergabe bzw. Lieferung der Ware fällig.

16. Gewährleistung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen **mangelfrei** zu erbringen. Etwaige Mängel sind vom Kunden **unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen** nach Erbringen der jeweiligen Leistung schriftlich anzuzeigen und zu konkretisieren. Bei berechtigten Mängelrügen hat der Auftragnehmer das Recht zur **Nachbesserung** oder – nach eigener Wahl – zur Ersatzleistung innerhalb angemessener Frist. Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie untunlich, kann der Kunde grundsätzlich **Preisminderung** verlangen; ein Rücktritt vom Vertrag (Wandlung) ist bei Dienstleistungen in der Regel nur bei erheblichen, nicht behebbaren Mängeln und nach fruchtlosem Ablauf einer gesetzten Nachfrist zulässig. Unerhebliche Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit oder geringfügige Beeinträchtigungen der Brauchbarkeit begründen keine Gewährleistungsansprüche. Die Gewährleistungsfrist beträgt – soweit gesetzlich zulässig – **12 Monate ab Abnahme/Abschluss** der jeweiligen Leistung. Bei Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen

17. Zusatzbestimmungen für den Verkauf von Hardware und sonstigen Waren

a. Lieferung und Gefahrübergang

Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erfolgt die Lieferung ab Geschäftssitz des Auftragnehmers.

Bei Verträgen mit Unternehmern geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Ware mit Übergabe an den Transporteur auf den Kunden über.

Bei Verträgen mit Verbrauchern geht die Gefahr erst mit Übergabe der Ware an den Kunden über.

b. Gewährleistung bei Warenverkauf

Für gelieferte Waren gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen, sofern nachstehend nichts anderes geregelt ist.

Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate ab Übergabe der Ware, gegenüber Verbrauchern 24 Monate.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden, die auf unsachgemäße Verwendung, Bedienfehler, mechanische Beschädigung oder normalen Verschleiß zurückzuführen sind.

Bei Auftreten eines Mangels ist der Auftragnehmer berechtigt, nach eigener Wahl den Mangel zu beheben (Nachbesserung) oder eine mangelfreie Sache zu liefern (Ersatzlieferung).

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmen Kadex-IT / Michael Kaderavek

Die Abwicklung von Herstellergarantien erfolgt – sofern nicht anders vereinbart – direkt zwischen dem Kunden und dem Hersteller.

c. Haftung

Der Auftragnehmer haftet für **Schäden** – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur für Personenschäden sowie für Schäden, die aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht resultieren. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In letzteren Fällen ist die Haftung des Auftragnehmers jedoch der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Eine weitergehende Haftung – insbesondere für **entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Folgeschäden** oder vermögensrechtliche Nachteile des Kunden – ist ausgeschlossen, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen. Die Haftung für den Verlust von Daten wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenüblicher Anfertigung von **Datensicherungen** eingetreten wäre. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten in gleichem Umfang für Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer des Auftragnehmers. **Haftungsausschlüsse** gelten nicht bei arglistig verschwiegenen Mängeln oder ausdrücklich übernommenen Garantien sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

18. Datenschutz und Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich zum Zweck der Vertragserfüllung und unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO, TKG etc.). Nähere Informationen sind in der auf der Website einsehbaren Datenschutzerklärung enthalten. Beide Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Informationen des jeweils anderen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung des erbrachten Leistungsumfangs zu Referenzzwecken zu erwähnen (z.B. auf der Website), sofern der Kunde dem nicht schriftlich widerspricht.

19. Abnahme von Werkleistungen

Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der IT-Dienstleistungen auch Werkleistungen schuldet (z.B. Entwicklung eines Software-Skripts, Installation eines Systems vor Ort als abnahmefähiges Werk), wird der Kunde nach Mitteilung über die Fertigstellung unverzüglich die Abnahmeprüfung vornehmen. Eventuelle Mängel sind in einem Abnahmeprotokoll festzuhalten. Bleiben wesentliche Mängel aus, gilt die Leistung als abgenommen. Nimmt der Kunde ein Werk in Betrieb oder nutzt die Ergebnisse produktiv, so gilt dies ebenfalls als Abnahme. Gesetzliche Abnahmefiktionen bleiben unberührt. Mit Abnahme beginnt die Gewährleistungsfrist gemäß Punkt 6 zu laufen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmen Kadex-IT / Michael Kaderavek

20. Vertragsdauer und Kündigung

Laufende Dienstleistungsverträge (z.B. Wartungsverträge, kontinuierliche Support-Vereinbarungen) werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, auf unbestimmte Zeit geschlossen. Beide Parteien können solche Verträge mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende ordentlich kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung fällige Zahlungen nicht leistet oder seine Mitwirkungspflichten in erheblichem Maße verletzt, sodass dem Auftragnehmer eine Fortsetzung des Vertrags nicht zumutbar ist. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Sofern der Kunde Unternehmer ist, wird als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart. Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG, gilt der gesetzliche Gerichtsstand seines Wohnsitzes.

22. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommende, rechtlich zulässige Regelung. Entsprechendes gilt für eventuelle Vertragslücken.