

# IT Service - Tobias Krug

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

it-krug.de · info@it-krug.de

---

Stand: Mai 2025

### § 1 Geltungsbereich

---

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Lieferungen und Leistungen zwischen IT Service - Tobias Krug (nachfolgend „Anbieter“) und seinen Kunden.
- (2) Kunden im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher gemäß § 13 BGB (B2C) als auch Unternehmer gemäß § 14 BGB (B2B). Die Regelungen dieser AGB gelten für beide Kundengruppen gleichermaßen, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich zwischen Verbrauchern und Unternehmern unterschieden wird, insbesondere bei gesetzlichen Vorschriften zum Widerrufsrecht und zur Gewährleistung.
- (3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- (4) Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden haben Vorrang vor diesen AGB. Für den Nachweis des Inhalts solcher Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder eine schriftliche Bestätigung erforderlich.
- (5) Die jeweils gültige Fassung dieser AGB ist auf der Webseite des Anbieters einsehbar. Es gelten die AGB in der bei Vertragsschluss aktuellen Fassung.

### § 2 Vertragsgegenstand

---

- (1) Der Anbieter erbringt für seine Kunden IT-Dienstleistungen im Bereich Beratung, Wartung, Fernsupport, Netzwerktechnik, Hard- und Softwareeinrichtung sowie Webhosting.
- (2) Gegenstand der Verträge können insbesondere folgende Leistungen sein:
  - Fernwartung via Open-Source-Software (z. B. Rustdesk)
  - IT-Beratung (persönlich, telefonisch oder per Fernzugriff)
  - Vor-Ort-Service zur Einrichtung oder Problemlösung
  - Aufbau und Konfiguration von PC-Systemen
  - Netzwerkinstallation (Router, Endgeräte, WLAN, Kabel)
  - Smarthome-Integration (z. B. AVM, ioBroker)
  - Abschluss von Wartungsverträgen mit definiertem Leistungsumfang
  - Hosting-Produkte (Webpace, Datenbanken, E-Mail)
- (3) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, dem Vertrag oder dem gebuchten Serviceplan. Nebenabreden oder mündliche Zusicherungen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.
- (4) Die Betreuung von Druckern, Scannern oder multifunktionalen Geräten ist grundsätzlich nicht Bestandteil der angebotenen Leistungen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart.
- (5) Die in der Produktbeschreibung, im Vertrag oder auf der Webseite enthaltenen Leistungsbeschreibungen stellen keine Garantiezusagen dar, es sei denn, sie sind ausdrücklich als solche gekennzeichnet.
- (6) Webhosting-Leistungen (z. B. Webspace, Domains, Datenbanken) werden durch Drittanbieter wie z. B. Zap-Hosting erbracht. Der Anbieter tritt hierbei ausschließlich als Vermittler oder technischer Integrator auf.
- (7) Der Vertrag über die Nutzung dieser Leistungen kommt zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter zustande. Es gelten die jeweiligen AGB, Datenschutzerklärungen und technischen Richtlinien des Drittanbieters.
- (8) Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, Datenverluste oder Datenschutzverletzungen, die durch den externen Hostinganbieter verursacht werden.

### **§ 3 Vertragsschluss**

---

- (1) Angebote des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung, digitale Buchung oder durch Inanspruchnahme der Dienstleistung zustande.
- (2) Bei Verbrauchern (B2C) kommt ein verbindlicher Vertrag zustande, wenn der Kunde eine Online-Bestellung oder schriftliche Beauftragung tätigt und diese durch den Anbieter bestätigt wird.
- (3) Unternehmer (B2B) erhalten auf Anfrage ein individuelles Angebot, das innerhalb der im Angebot genannten Frist angenommen werden kann.
- (4) Die Präsentation von Leistungen auf der Webseite des Anbieters stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Leistungsbeschreibung dar.

### **§ 4 Widerrufsrecht für Verbraucher**

---

- (1) Verbraucher haben bei Fernabsatzverträgen das gesetzliche Recht, den Vertrag binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.
- (2) Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.
- (3) Zur Wahrung der Frist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung vor Ablauf der Frist absendet.
- (4) Bei wirksamem Widerruf hat der Anbieter alle Zahlungen binnen vierzehn Tagen zurückzuzahlen.
- (5) Das Widerrufsrecht entfällt, wenn die Leistung vollständig erbracht wurde und der Verbraucher vor Beginn ausdrücklich zugestimmt und auf sein Widerrufsrecht verzichtet hat.

### **§ 5 Leistungsumfang und Verfügbarkeit**

---

- (1) Der Anbieter schuldet die Erbringung der vereinbarten Leistungen. Ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
- (2) Leistungen umfassen u. a. Fehleranalyse, Systemeinrichtung, Remote- und Vor-Ort-Service, Netzwerk- und Smarthome-Leistungen sowie Hosting.
- (3) Server- und Verzeichnisdienste erfolgen nur im Rahmen eines SLA.
- (4) Supportzeiten: Mo–Fr 09:00–13:00 Uhr, Mo–Do 14:00–17:00 Uhr.
- (5) Subunternehmer dürfen eingesetzt werden.

### **§ 6 Pflichten des Kunden**

---

- (1) Der Kunde stellt alle erforderlichen Zugänge, Informationen und Ansprechpartner bereit.
- (2) Geräte müssen den technischen Voraussetzungen entsprechen.
- (3) Änderungen während laufender Arbeiten sind zu unterlassen.
- (4) Remote-Zugriff ist sicherzustellen.
- (5) Mehraufwand durch fehlende Mitwirkung wird berechnet.

### **§ 7 Mitwirkungspflichten**

---

- (1) Alle relevanten Informationen sind bereitzustellen.
- (2) Änderungen an Systemen sind mitzuteilen.
- (3) Datenschutzverantwortung liegt beim Kunden.
- (4) Fernzugriffe müssen rechtlich zulässig sein.
- (5) Inhalte müssen gesetzeskonform sein.

## § 8 Preise, Zahlungsbedingungen und Verzug

---

- (1) Preise gemäß Angebot oder Preisliste.
- (2) B2C brutto, B2B netto zzgl. MwSt.
- (3) Wartungsverträge im Voraus zahlbar.
- (4) Einzelleistungen sofort fällig.
- (5) Zahlungsverzug nach 14 Tagen.
- (6) Aufrechnung ausgeschlossen.
- (7) Rabatte entfallen bei Verzug.
- (8) MwSt.-Änderungen werden angepasst.

## § 9 Vertragslaufzeit und Kündigung

---

- (1) Mindestlaufzeit 12 Monate.
- (2) B2C: Kündigung nach Laufzeit monatlich möglich.
- (3) B2B: automatische Verlängerung um 12 Monate.
- (4) Kündigungsbutton für Verbraucher.
- (5) Außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.
- (6) Keine Rückerstattung bei vorzeitiger Kündigung.
- (7) Drittleistungen separat zu kündigen.

## § 10 Vor-Ort-Leistungen

---

- (1) Innerhalb der Servicezeiten.
- (2) Zugang muss gewährleistet sein.
- (3) Ausfallpauschale 70,00 €.
- (4) Material stellt der Kunde.
- (5) Kein Anspruch ohne Remote-Zugriff.
- (6) Keine Erfolgsgarantie.
- (7) Fahrtkosten außerhalb des Nahbereichs extra.

## § 11 Fahrtkosten und Zusatzkosten

---

- (1) 0,50 € pro km.
- (2) Park-, Maut- und ÖPNV-Kosten extra.
- (3) Spesen und Hotel bei längeren Einsätzen.
- (4) Spesenpauschale 25,00 € pro Tag.
- (5) Notdienstzuschlag 50 %.
- (6) Zusatzkosten separat.
- (7) Ausfallpauschale bei Nichterscheinen.

## § 12 Backup-Verantwortung

---

- (1) Backup liegt beim Kunden.
- (2) Regelmäßige Sicherungen sind Pflicht.
- (3) Backup-Leistungen nur bei separatem Auftrag.
- (4) Keine dauerhafte Garantie für Backups.

- (5) Keine Haftung für Datenverlust.
- (6) Drittanbieter-Backups unterliegen deren Bedingungen.
- (7) Backup-Services gegen Aufpreis.

## **§ 13 Haftung**

---

- (1) Unbeschränkte Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit nur bei Kardinalpflichten.
- (3) Keine Haftung für Folgeschäden oder Datenverlust ohne Backup.
- (4) Keine Haftung für Dritte oder Fremdtechnik.
- (5) Keine Haftung für Drucker/Scanner.
- (6) Keine Haftung für Kundeninhalte.
- (7) Produkthaftung bleibt unberührt.

## **§ 14 Garantiebedingungen**

---

- (1) Keine Garantien außer ausdrücklich vereinbart.
- (2) Gesetzliche Gewährleistung bleibt bestehen.
- (3) Keine Haftung für kundeneigene Hardware.
- (4) Herstellergarantien gelten separat.
- (5) Keine Garantie für Software.
- (6) Eingriffe Dritter schließen Haftung aus.
- (7) Dienstvertrag gemäß § 611 BGB.
- (8) Kulanz begründet keinen Anspruch.

## **§ 15 Gewährleistung**

---

- (1) B2C: 24 Monate.
- (2) B2B: Mängelrüge innerhalb 7 Tage.
- (3) B2B-Gewährleistung 12 Monate.
- (4) Nacherfüllung vor Rücktritt.
- (5) Ausschluss bei Fehlbedienung.
- (6) Schadensersatz gemäß § 13.
- (7) Vor-Ort-Service nicht inklusive.
- (8) Kein Anspruch bei Zahlungsverzug.

## **§ 16 Datenschutz**

---

- (1) DSGVO-konforme Verarbeitung.
- (2) Datenschutzerklärung online abrufbar.
- (3) Verarbeitung zur Vertragserfüllung.
- (4) Drittanbieter in eigener Verantwortung.
- (5) Keine Haftung für Fremdsysteme.
- (6) AV-Vertrag bei Bedarf.
- (7) Keine Datenschutzberatung.
- (8) Vertraulichkeitspflicht.

## § 17 Geheimhaltung

---

- (1) Vertraulichkeitspflicht auch nach Vertragsende.
- (2) Weitergabe nur bei Erforderlichkeit.
- (3) Kennzeichnungspflicht durch Kunden.
- (4) Rechte an Dokumentationen verbleiben beim Anbieter.
- (5) Zugangsdaten sind zu schützen.
- (6) Keine Weiterverwertung ohne Zustimmung.
- (7) Vertragsstrafe möglich.

## § 18 Vertragsstrafen

---

- (1) Mitwirkungspflichten sind einzuhalten.
- (2) Unzugänglichkeit gilt als Verschulden.
- (3) Ausfallentschädigung 70,00 €.
- (4) Wiederholte Verstöße berechtigen zur Kündigung.
- (5) Vertragsstrafe bis 250,00 € möglich.
- (6) Weitere Ansprüche bleiben bestehen.

## § 19 Rechtswahl und Gerichtsstand

---

- (1) Deutsches Recht.
- (2) Gerichtsstand Schwarzenbek für Kaufleute.
- (3) Textform erforderlich.
- (4) Salvatorische Klausel.
- (5) AGB-Änderungen mit Widerspruchsfrist.

## § 20 Verbraucherstreitbeilegung

---

- (1) Keine Teilnahme an Schlichtungsverfahren.
- (2) OS-Plattform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
- (3) Einvernehmliche Lösung wird angestrebt.