

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**  
von „servus it e.U. edv | software | service“ – Stand 01.09.2019

## 1. Allgemeines

Für sämtliche Rechtsgeschäfte zwischen „Franz Aigner, servus it e.U. edv | software | service“ in der Folge kurz „servus it“ genannt und dem Kunden gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Vertragsbeziehungen, somit auch dann, wenn bei Zusatzverträgen darauf nicht ausdrücklich hingewiesen wird.

Etwaige anderslautende Bedingungen, die jenen von servus it entgegenstehen, werden hiermit zurückgewiesen. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind ungültig, es sei denn, diese werden von servus it ausdrücklich schriftlich anerkannt.

Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein und/oder werden sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame ist durch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.

Sofern servus it dem Auftraggeber Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Diese Bedingungen gelten sowohl gegenüber Unternehmen als auch Verbrauchern. Gegenüber letzteren jedoch nur dann, wenn das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

## 2. Angebote und Vertragsabschluss

Die Angebote oder Kostenvoranschläge von servus it sind freibleibend, wenn nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde. Die im Angebot enthaltenen Mengen, Preise und sonstigen Angaben sind mit größter Sorgfalt, jedoch ohne Gewähr angeführt. Die Bestellung eines Kunden gilt durch Retournerung eines unterzeichneten Angebotes oder unterzeichneten Auftragsbestätigung. Die Annahme der Bestellung als Auftrag gilt erst durch schriftliche Bestätigung durch servus it oder durch Beginn der Lieferung. Servus it ist berechtigt, die Auftragserteilung aus technischen, wirtschaftlichen oder betrieblichen Gründen abzulehnen.

## 3. Entgelt

Sämtliche Entgelte sind Nettopreise in Euro exklusive Umsatzsteuer, soweit die Umsatzsteuer nicht ausdrücklich angeführt ist und gelten bis auf Widerruf. Preisangaben sind, sofern nicht anders vereinbart, freibleibend.

## 4. Lieferzeiten

Vereinbarte Liefertermine gelten grundsätzlich nicht als Fixtermine. Servus it ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den von servus it angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von servus it nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von servus it führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

## 5. Leistung

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxismgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten im ausreichenden Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, auf seine Kosten zur Verfügung stellt.

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft), die servus it (nach Wunsch gemeinsam mit dem Auftraggeber) aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert servus it zu melden. Servus it ist um schnellst mögliche Mängelbehebung bemüht. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche

Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

Bei Bestellung von Software und Services die von *servus it* nur gehandelt werden, bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme und Dienste. Für die Nutzung von Cloud-Lösungen von Microsoft, Google oder anderen Anbietern kommen die Verträge immer zwischen dem Nutzer bzw. juristischen Personen die die Lösungen nutzen und dem Anbieter der Cloud-Lösung zustande (Office 365, Google G-Suite, ...).

Die laufende Betreuung einer vom Auftraggeber erworbenen Software oder Hardware erfolgt aufgrund eines gesondert abzuschließenden Vertrages.

*Servus it* ist berechtigt, zur Erfüllung des Auftrages nach seiner Wahl zur Gänze oder zum Teil Subunternehmer einzusetzen.

## 6. Zahlung

Die von *servus it* gelegten Rechnungen sind spätestens 10 Tage ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Rechnungseinsprüche haben umgehend nach Rechnungserhalt, spätestens jedoch 10 Werktagen nach Rechnungsdatum schriftlich an unsere Firmenanschrift oder per E-Mail an office@servusit.at zu erfolgen. Sollte innerhalb dieser Frist kein Einspruch erfolgen, so gelten die Rechnung und die erbrachten Leistungen als anerkannt.

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist *servus it* berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch *servus it*. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen *servus it*, die laufenden Arbeiten einzustellen und nach Setzung einer zweiwöchigen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß verrechnet.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen aus welchem Rechtsgrund auch immer, insbesondere wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten. Eine Aufrechnung von allfälligen Ansprüchen des Auftraggebers mit Ansprüchen von *servus it* wird einvernehmlich ausgeschlossen.

## 7. Urheberrecht und Nutzung

- 7.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen *servus it* bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Leistung nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts zu eigenen Zwecken zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine nicht ausschließliche Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinausgehenden Rechte erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte von *servus it* oder dessen Lizenzgebers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

## 8. Übergabe, Rücktritt

Die Übergabe des Vertragsgegenstandes erfolgt durch Ablieferung beim Auftraggeber, bzw. falls vereinbart durch Installation der Software beim Auftraggeber. Der Vertragsgegenstand gilt auch als übergeben, wenn der Auftraggeber trotz Lieferbereitschaft von *servus it* die Abnahme bzw. die Installation unberechtigterweise verweigert. Eine unberechtigte Verweigerung liegt insbesondere dann vor, wenn der Vertragsgegenstand die vereinbarten Eigenschaften aufweist oder die Funktionalität nur in unerheblichem Ausmaß eingeschränkt ist.

Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden von *servus it* ist der Auftraggeber berechtigt, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist (mindestens 4 Wochen) mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein (Mit)Verschulden trifft.

Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von *servus it* liegen, entbinden *servus it* von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten *servus it* eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.

Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von *servus it* möglich. Ist *servus it* mit einem Storno einverstanden, so hat *servus it* das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

## 9. Gewährleistung, Wartung, Änderung

Mängelrügen sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 4 Wochen nach Übergabe der vereinbarten Leistung schriftlich unter Anschluss einer ausreichenden Dokumentation des Mangels an *servus it* zu erheben. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber *servus it* alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Übergabe.

Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von *servus it* gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

Ferner übernimmt *servus it* keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Fahrlässigkeit, natürlicher Verschleiß, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind. Bei Reparatur bzw. dem Austausch von z.B. Festplatten wird keine Haftung für den Verlust oder die Beschädigung der darauf befindlichen Daten übernommen. Der Ersatz von Mangelgeschäden, insbesondere mittelbare oder unmittelbare Schäden, sind ausgeschlossen.

Die Gewährleistungspflicht erlischt auch bei Veränderungen der Leistung/Ware (Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe) durch den Kunden selbst und/oder von Dritten, sowie bei Nichteinhaltung der Zahlungsverpflichtungen bzw. Zahlungsvereinbarungen durch den Kunden. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

Bezüglich gehandelter Software, Services oder Cloud-Lösungen die über *servus it* bezogen werden, übernimmt *servus it* keine Gewähr dafür, dass die Software oder die Lösungen unterbrechungs- und/oder fehlerfrei arbeiten und dass alle enthaltenen Funktionen in allen von dem Käufer gewählten Kombinationen ausgeführt werden und den Anforderungen des Käufers entsprechen. Gewährleistungsansprüche bezüglich solcher Software, Services oder Cloud-Lösungen tritt *servus it* an den jeweiligen Hersteller oder Anbieter ab. Der Auftraggeber nimmt die Abtretung an. Etwaige Mängel sind daher bei dem Hersteller oder Anbieter gemäß dem jeweils gültigen Lizenzvertrag geltend zu machen

Für Produkte, welche nicht von *servus it* hergestellt worden sind, beschränkt sich die Gewährleistungsverpflichtung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche gegen den jeweiligen Erzeuger. *Servus it* übernimmt diesfalls nicht die für die Nachbesserung oder den Austausch eines gerügten und anerkannten Mangels aufgewendeten Kosten. Alle sonstigen, mit Nachbesserung oder Ersatzlieferung verbundenen Kosten (z.B. Transportkosten), trägt der Besteller. Die Haftung für Mangelgeschäden, insbesondere für Datenverluste, ist ausgeschlossen. In Garantieverprechen von Hersteller n tritt *servus it* nicht ein.

## 10. Haftung

Für Hard- und Software die *servus it* beim Kunden installiert, einrichtet, betreibt und oder wartet geht *servus it* mit größter Sorgfalt und dem allgemeinen Stand der Technik vor, weist den Kunden aber darauf hin, dass absolute Sicherheit und Funktionsfähigkeit von IT-Systemen nicht gegeben ist und dafür auch keine Haftung übernommen werden kann.

Kundendaten werden mit großer Sorgfalt gegen Datenverlust und vor unberechtigtem Zugriff oder nicht gewollten Veränderungen geschützt. *Servus it* ergreift alle dem Stand der Technik entsprechenden, erprobten und marktüblichen Maßnahmen, um die Daten zu schützen. *Servus it* ist jedoch nicht verantwortlich, sollte es jemandem gelingen, auf rechtswidrige Art und Weise sich diese Daten anzueignen, zu verwenden oder auch für den Kunden unbrauchbar zu machen.

*Servus it* haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, Kosten die mit Betriebsunterbrechung oder Datenverlusten verbunden sind, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen *servus it* ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Haftung von *servus it* ist in jedem Fall der Höhe nach mit der Hälfte des Rechnungsbetrages des jeweiligen Auftrages beschränkt.

Der Auftraggeber ist für die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Vorschriften im Zusammenhang mit der Verwendung der vertragsgegenständlichen Leistungen allein verantwortlich und wird diesbezüglich *servus it* vollkommen schad- und klaglos halten.

11. Eigentumsvorbehalt:

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises (einschließlich Zinsen, Kosten und Spesen) uneingeschränktes Eigentum von *servus it*. Der Kunde hat für diese Zeit für die ordnungsgemäße Instandhaltung (Wartung und Reparatur) auf seine Kosten Sorge zu tragen. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen vor restloser Bezahlung gelten als ausgeschlossen. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß oder nur teilweise nach, so ist *servus it* jederzeit berechtigt, ihr Eigentum auf Kosten des Kunden zurückzuholen, zu dessen Herausgabe sich der Kunde verpflichtet. Falls Dritte die noch im Eigentumsvorbehalt von *servus it* stehende Ware zugreifen bzw. Ansprüche geltend machen, so verpflichtet sich der Kunde darauf hinzuweisen, dass diese Ware im Eigentum von *servus it* steht. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes stellt keinen Vertragsrücktritt dar. Sofern eine Rechnung sowohl Werklohn für erbrachte Dienstleistungen, als auch Entgelt für Warenlieferungen (z. B. Hardware, Software, usw.) enthält, werden Teilzahlungen zuerst auf den Werklohn angerechnet!

12. Datenverarbeitung

Der Auftraggeber willigt ein, dass seine durch die Geschäftsbeziehung bekanntgewordenen Daten innerbetrieblich gespeichert werden. Die EU-Datenschutz-Grundverordnung, das Datenschutzgesetz 2000 sowie das Datenschutz-Anpassungsgesetz 2018 dienen dem Recht auf Schutz personenbezogener Daten. Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (DSGVO, DSG 2018, TKG 2003).

13. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz von *servus it* als vereinbart.

14. Ende