
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

helpIT & more GmbH
Flughafenstraße 8
9020 Klagenfurt



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: Klagenfurt 01.01.2018

1.	Allgemeines	3
2.	Leistungsumfang.....	3
3.	Leistungserbringung/Lieferung.....	3
4.	Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden	4
5.	Datenmigration.....	4
6.	Leistungsstörungen.....	4
7.	Gewährleistung und Garantie.....	5
8.	Haftung	5
9.	Nutzungsrechte	6
10.	Vergütung	6
11.	Rechnungszusendung und Zahlung per Bankeinzug.....	6
12.	Höhere Gewalt.....	7
13.	Datenschutz und Geheimhaltung	7
14.	Rücktritt	7
15.	Sonstiges.....	7

1. Allgemeines

- 1.1. Das Unternehmen helpIT & more GmbH (nachfolgend „helpIT“ genannt) erbringt für den Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, welche helpIT gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird.
- 1.3. Jede Bestellung, auch wenn diese mündlich oder telefonisch angenommen wird, impliziert die Zustimmung des Kunden zu den AGB von helpIT.
- 1.4. Diese AGB gelten uneingeschränkt. Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie von helpIT schriftlich anerkannt wurden. Bedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn der Kunde bei seiner Bestellung darauf hinweist und helpIT diesen nicht widerspricht. Auch Vertragserfüllung unsererseits gilt nicht als Zustimmung solcher Bedingungen.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen von helpIT ist im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt helpIT die Dienstleistungen während der Geschäftszeiten von helpIT. Die Geschäftszeiten von helpIT sind von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 12:00 sowie von 13:00 bis 17:00 und freitags von 08:00 bis 14:30 ausgenommen gesetzliche Feiertage.
- 2.2. helpIT ist berechtigt, die Leistungen per Fernwartung zu erbringen.
- 2.3. helpIT ist berechtigt, Dienstleistungen von Drittanbietern durchführen zu lassen.
- 2.4. Grundlage der für die Leistungserbringung von helpIT eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Kunden eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird helpIT auf Wunsch des Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
- 2.5. helpIT ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.6. Leistungen durch helpIT, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Kunden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei helpIT gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei helpIT üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäßer Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht von helpIT zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.7. Sofern helpIT auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. helpIT ist nur für die von helpIT selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.
- 2.8. Die Entsorgung von Elektro- und Elektronikaltgeräten kann auf Wunsch des Kunden von helpIT durchgeführt werden, dies ist jedoch gesondert zu vergüten.
- 2.9. Die Installation von Anlagen gilt als abgeschlossen, sobald diese von helpIT als funktionsfähig getestet sind. Auch wenn Anlagen wegen fehlender Voraussetzungen auf Seite des Kunden wie fehlender Strom- oder Internetanbindung nicht in Betrieb genommen werden können, gilt die Installation als abgeschlossen, wodurch auch der gesamte Kaufpreis fällig wird. Handelt es sich um Anlagen mit Web-, Fotokameras gelten diese als funktionstüchtig, sobald die Bilder im vorgesehenen Zielmedium ersichtlich sind.
- 2.10. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, weist helpIT ausdrücklich daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Kunden angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Kunden die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

3. Leistungserbringung/Lieferung

- 3.1. Werden Liefer- und Leistungszeitpunkte angegeben, sind diese grundsätzlich unverbindlich. Ausgenommen helpIT sagt ausdrücklich die Verbindlichkeit zu.
- 3.2. Werden Termine vereinbart, basieren diese auf einer Schätzung nach besten Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Wird solch ein vereinbarter Termin durch helpIT überschritten, hat der Kunde helpIT eine angemessene Nachfrist zu gewähren.
- 3.3. Eine Lieferung oder ein Versand erfolgt grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Kunden. Versicherungen werden nur auf schriftlichen Wunsch des Kunden und auf Kosten des Kunden abgeschlossen.
- 3.4. Sind im Zusammenhang mit der Lieferung oder der Leistung behördliche Genehmigungen oder Genehmigungen Dritter erforderlich, sind diese vom Kunden zu erwirken. Wird solch eine Genehmigung nicht rechtzeitig bereitgestellt, kann dies nicht zu einem Verzug von helpIT führen, denn so verlängert sich die Liefer- und Leistungsfrist entsprechend.

4. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

- 4.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch helpIT erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von helpIT enthalten sind.
- 4.2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Dienstleistungen durch helpIT erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung.
- 4.3. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hard- und Software verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.
- 4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von helpIT Weisungen -gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von helpIT benannten Ansprechpartner herantragen.
- 4.5. Der Kunde stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von helpIT zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von helpIT geforderten Form zur Verfügung und unterstützt helpIT auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen.
- 4.6. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von helpIT für den Kunden zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit helpIT hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 4.7. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von helpIT enthalten ist, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 4.8. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von helpIT erforderlichen Passwörter und Logins vertraulich zu behandeln.
- 4.9. Der Kunde wird die von helpIT übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 4.10. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass helpIT in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass helpIT und/oder die durch helpIT beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- 4.11. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von helpIT erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von helpIT zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten der helpIT zu den bei helpIT jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 4.12. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von helpIT eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet gegenüber helpIT für jeden Schaden.
- 4.13. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

5. Datenmigration

- 5.1. Wird eine Datenmigration als Dienstleistung vereinbart, spielt helpIT die vorhandenen Echtdaten in das neue System nach der Installation ein. Hierfür werden die Daten vom Kunden in einem geeigneten, von helpIT definierten Format bereitgestellt.
- 5.2. Die Verantwortung für die Vollständigkeit und inhaltliche Richtigkeit der einzuspielenden Daten liegt ausschließlich beim Kunden. Zudem ist der Kunde selbst für die ausreichende Sicherung der Daten vor der Migration verantwortlich.
- 5.3. Sollten für die Datenmigration Anpassungen der Daten nötig sein, wird diese der Kunde vornehmen. Auf Wunsch des Kunden wird helpIT ein gesondertes Angebot für diese Dienstleistung unterbreiten.
- 5.4. Der Kunde garantiert ausdrücklich, dass Rechte Dritter durch die Datenmigration nicht verletzt werden. Sollte eine Verletzung vorliegen, liegt die Haftung ausschließlich beim Kunden.

6. Leistungsstörungen

- 6.1. helpIT verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt helpIT die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist helpIT verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem helpIT nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

- 6.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß Punkt 4.12, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von helpIT erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. helpIT wird auf Wunsch des Kunden eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.
- 6.3. Der Kunde wird helpIT bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Kunden unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an helpIT zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde.
- 6.4. Bis zur vollständigen Bezahlung des darauf entfallenden Kaufpreises inklusive Installations- und Inbetriebnahme-Kosten behält sich helpIT das Eigentum an allen von helpIT gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor. Es ist daher nicht zulässig, dass der Kunde die Vorbehaltsware belastet, veräußert oder an Dritte weitergibt. Zudem ist der Kunde verpflichtet, bei Zugriffen Dritter wie bei Pfändungen auf unser Eigentum hinzuweisen und helpIT zu informieren. Das volle Risiko für die Vorbehaltsware (beispielsweise für Verlust oder Verschlechterung) liegt beim Kunden.

7. Gewährleistung und Garantie

- 7.1. Gewährleistung ist eine gesetzliche Haftung für Mängel an einer körperlichen oder auch unkörperlichen Sache, welcher bereits bei der Übergabe bestanden hat. Handelt es sich um ein Verbrauchergeschäft gelten hierfür die gesetzlichen Bestimmungen. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen.
- 7.2. Es stellt keinen Mangel dar, wenn die Funktionalität des Systems durch Umgebungsbedingungen, unsachgemäßer Bedienung, geänderte Systemkomponenten oder unübliche Systemeingriffe durch den Kunden oder Dritte beeinträchtigt wird.
- 7.3. Für von helpIT an den Kunden überlassene Produkte Dritter gelten die Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieses Produkts; etwaige Gewährleistungsansprüche sind auch direkt beim Hersteller geltend zu machen.
- 7.4. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, wird helpIT die Gewährleistungsansprüche des Kunden durch Austausch, Reparatur oder Preisminderung innerhalb einer angemessenen Frist erfüllen. Diesbezügliche Schadenersatzansprüche des Kunden können erst geltend gemachten werden, wenn helpIT mit der Erfüllung der Gewährleistungsansprüche in Verzug gerät.
- 7.5. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, untersucht der Kunde die Ware bei Übergabe unverzüglich auf Mängel, längstens jedoch innerhalb von 5 Werktagen. Offene und auch verdeckte Mängel sind innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung schriftlich an helpIT zu melden.
- 7.6. Gewährleistungsansprüche bezüglich technischer oder wirtschaftlicher Brauchbarkeit sind unzulässig, ausgenommen helpIT hat eine ausdrücklich schriftliche Zusage zur Gewähr ausgestellt.
- 7.7. Sollte bei einer Behebung eines Mangels im Zuge der Gewährleistung festgestellt werden, dass helpIT für den Mangel nicht verantwortlich ist, wird der Kunde die für helpIT entstandenen Kosten vergüten.
- 7.8. Sollte der Kunde Änderungen oder Manipulationen an der gelieferten Soft- oder Hardware vornehmen, erlischt die Gewährleistung und auch die Produkthaftung.
- 7.9. Garantieansprüche sind nur bei einer vereinbarten Garantie im vereinbarten Ausmaß zulässig. Garantievereinbarungen vom Hersteller werden von helpIT an den Kunden abgetreten. Der Kunde wendet sich mit Garantieansprüche direkt an den Hersteller. Wird dies von helpIT übernommen sind, ist dies als Dienstleistung gesondert zu vergüten.

8. Haftung

- 8.1. Ist helpIT nicht Hersteller des Produkts, ist jeglicher Anspruch von Produkthaftung und Regressforderungen an helpIT unzulässig. Die Haftung liegt ausschließlich beim Hersteller oder beim Importeur in den EWR.
- 8.2. helpIT haftet gegenüber dem Kunden für von helpIT nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von helpIT beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet helpIT unbeschränkt. Handelt es nicht um ein Verbrauchergeschäft, muss der Kunde das Vorliegen einer groben Fahrlässigkeit beweisen.
- 8.3. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenem Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.4. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf von 3 Monaten ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 8.5. Die Haftung für den Verlust von Daten ist abweichend von Punkt 8.3 nicht ausgeschlossen, wenn die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart wurde, eine grobe Fahrlässigkeit von helpIT vorliegt und der Kunde alle Anweisungen von helpIT zur Datensicherung beachtet hat. Die Haftung wird jedoch für die Wiederherstellung der Daten bis maximal 10 % der Auftragssumme begrenzt, jedoch je Schadensfall, maximal EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.
- 8.6. Die Haftung für die Funktionalität und Vollständigkeit der Datensicherung beziehungsweise der Backup Sicherung wird ausgeschlossen, wenn helpIT nicht Hersteller der Hard- oder Software ist. Weiters übernimmt helpIT keine Haftung für Online Datensicherung oder Online Offsite Backup, da diese von Faktoren wie Internetverfügbarkeit und -geschwindigkeit abhängig sind.

- 8.7. Bestehende Daten müssen vor Anschluss von zusätzlichen technischen Produkten oder Installationen von zusätzlicher Software ausreichend gesichert werden. Bei Schäden aufgrund von Datenverlust ist eine Haftung von helpIT ausgeschlossen.
- 8.8. Der Kunde verpflichtet sich helpIT die Möglichkeit einzuräumen eine Rechtsverletzung zu beheben, beispielsweise durch Verhandlungen mit dem Dritten oder Verbesserung der Leistung, wenn ein Dritter gegenüber dem Kunden wegen einer Rechtsverletzung seitens helpIT berechtigt vorgeht.
- 8.9. helpIT leistet keine Gewähr dafür, dass die von helpIT gelieferte Software fehlerfrei läuft oder alle Softwarefehler behoben werden können und übernimmt somit keinerlei Haftung. Bei der Einrichtung von sicherheitstechnischer Hard- und/oder Software wie beispielsweise Firewall-, Anti-Virus- oder Backup-Produkte haltet sich helpIT an den aktuellen Stand der Technik, absolute Sicherheit kann jedoch nicht gewährleistet werden. Werden die installierten sicherheitstechnischen Produkte umgangen oder außer Funktion gesetzt, haftet helpIT nicht für dadurch entstehende Nachteile des Kunden.

9. Nutzungsrechte

- 9.1. Für den Kunden von helpIT überlassene Softwareprodukte Dritter gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen, Update Policy und Serviceverträge des Herstellers dieser Softwareprodukte. helpIT übernimmt keinerlei Haftung für Vollständigkeit, Funktionalität und Softwarefehlern dieser Produkte. Dieser Punkt gilt sinngemäß auch für Hardware und managed Services.
- 9.2. Alle dem Kunden von helpIT überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten und Schulungsunterlagen, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.
- 9.3. Der Kunde versichert, dass alle von ihm zur Verfügung gestellten Werke und Daten keine fremden Urheber oder sonstige Rechte verletzen.
- 9.4. Ergebnisse erbrachter Dienstleistungen darf der Kunde nur für eigene Zwecke verwenden. Ansonsten ist eine gesonderte Vereinbarung notwendig.

10. Vergütung

- 10.1. Die vom Kunden zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen (in EURO) ergeben sich aus der Auftragsbestätigung. Sollte keine Auftragsbestätigung ausgestellt worden sein, gilt das letztgültige Angebot, welches zu dem bindenden Vertrag geführt hat. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- 10.2. Reisezeiten von Mitarbeitern der helpIT gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten inklusive KFZ-Kosten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Zusätzlich werden weitere Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 10.3. helpIT ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 10.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung und laufende Vergütungen monatlich im Voraus verrechnet. Die von helpIT gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 7 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem helpIT über sie verfügen kann.
- 10.5. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist helpIT berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 14 Tage überschreiten, ist helpIT berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. In diesen Zusammenhang sind Schadensersatzforderungen wegen abgeschalteter Anlagen oder deaktivierter Services seitens des Kunden nicht zulässig. helpIT ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 10.6. helpIT hat bei Zahlungsverzug des Kunden das Recht, Guthaben oder Anzahlungen, auch wenn diese nicht im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Vertrag stehen, zunächst mit offenen Forderungen gegenzurechnen.
- 10.7. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, ist dem Kunden die Aufrechnung nur mit einer von helpIT anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.
- 10.8. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde. Sollte helpIT für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde helpIT schad- und klaglos halten.
- 10.9. Die Verkaufspreise von helpIT inkludieren keinerlei Kosten für Lieferung, Montage oder Inbetriebnahme. Diese Leistungen werden jedoch auf Wunsch des Kunden gegen eine gesonderte Vergütung erbracht. Inbetriebnahme-Arbeiten werden nach Zeitaufwand mit dem bei helpIT gültigen Satz berechnet.

11. Rechnungszusendung und Zahlung per Bankeinzug

- 11.1. Die Rechnung wird von helpIT kostenfrei per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Auf Wunsch des Kunden sendet helpIT die Rechnung per Post an die vom Kunden angegebene Adresse, wobei helpIT das Recht hat, dem Kunden einen Kostenersatz in Höhe von 1,20 € inkl. USt. pro Rechnungsversand zu verrechnen.
- 11.2. Wird zwischen den beiden Vertragspartnern eine Zahlung per Bankeinzug vereinbart, erteilt der Kunde eine jederzeit widerrufliche Ermächtigung, die verrechneten Rechnungsbeträge und auch Folgerechnungen bei Fälligkeit von seinem österreichischen Bankkonto einzuziehen bzw. einziehen zu lassen. Der Kunde kann bereits abgebuchte Zahlungen innerhalb

der von der Bank festgelegten Frist rückgängig machen. Werden Aufträge nicht durchgeführt aufgrund von in der Sphäre des Kunden liegenden Gründen trägt der Kunde die entstehenden Spesen und Kosten. Derzeit werden pauschal 10,- € inkl. USt. als Kostenersatz eingehoben, jedoch hat helpIT das Recht diesen Pauschalbetrag bei höheren Kosten anzupassen.

12. Höhere Gewalt

12.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

13. Datenschutz und Geheimhaltung

- 13.1. helpIT wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von helpIT erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.
- 13.2. helpIT verpflichtet sich insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Besonderen einzuhalten.
- 13.3. helpIT verarbeitet Daten des Kunden (wie Kontaktdaten, Ansprechpartner, bestellte Waren) zum jeweiligen Geschäftsfall automationsunterstützt und zum Zwecke der Auftragserfüllung.
- 13.4. helpIT ist nicht verpflichtet die Zulässigkeit der vom Kunden in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher und urheberrechtlicher Vorschriften bzw. die Rechtmäßigkeit der Nutzung der Daten zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen und anderen Daten an helpIT sowie der Verarbeitung solcher Daten durch helpIT ist vom Kunden sicherzustellen. Sollte helpIT durch einen Dritten in Bezug auf vom Kunden gelieferten personenbezogenen oder anderen Daten in Haftung genommen werden, so stellt der Kunde helpIT gegenüber dem Dritten schad- und klaglos.
- 13.5. helpIT ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten von helpIT gespeicherten Daten und Informationen des Kunden gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. helpIT ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.
- 13.6. Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Kunde seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.
- 13.7. Der Kunde ist verpflichtet helpIT über Änderungen seiner Post- oder E-Mail-Adresse zu informieren, erfolgt dies nicht, gelten alle Zusendungen, welche an die letztbekannte Adresse versendet werden, als eingegangen.
- 13.8. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind. Die mit helpIT verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.
- 13.9. Bei Gefährdung oder Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten wird helpIT dies unverzüglich dem Kunden mitteilen.

14. Rücktritt

- 14.1. Eine Stornierung eines Vertrags ohne berechtigten Grund durch den Kunden ist nur mit einer schriftlichen Zustimmung von helpIT möglich. Jedoch behält sich helpIT das Recht vor, neben den bereits erbrachten Vertragsleistungen und den entstandenen Kosten auch eine Stornierungsgebühr in der Höhe von 40 % des noch nicht abgerechneten Auftragswerts des Gesamtprojekts zu verrechnen.
- 14.2. Diese Regelung gilt auch, wenn der Kunde Handlungen setzt, durch die helpIT zu einem Vertragsrücktritt berechtigt ist. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche von helpIT bleiben davon unberührt.
- 14.3. Wird eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB durch den Kunden verletzt, hat helpIT das Recht bestehende Verträge mit dem Kunden oder Verträge, die damit in Verbindung stehen, ganz oder teilweise außer Kraft zu setzen.

15. Sonstiges

- 15.1. Der Kunde wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von helpIT zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Kunde verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an helpIT eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von helpIT bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2), zu bezahlen.

- 15.2. helpIT behält sich das Recht vor, Inhalte, die für öffentliche Medien vorgesehen sind, als Referenz zu nennen und samt den Inhalten zu zeigen oder zu verlinken. Dem Kunden entstehen dadurch keine Ansprüche gegenüber helpIT. Der Kunde hat helpIT schriftlich mitzuteilen, wenn dies nicht gewünscht ist.
- 15.3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 15.4. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- 15.5. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. helpIT ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein mit helpIT konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen. Dem Kunden entsteht dadurch kein Kündigungsrecht.
- 15.6. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern 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 helpIT als vereinbart.