

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen Hagen-IT, Inhaber Björn Hagen, Eichenkamp 3, 31582 Nienburg (nachfolgend „Hagen-IT“) und Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB (nachfolgend „Kunde“). Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

2. Vertragsgegenstand

Hagen-IT erbringt IT-Dienstleistungen, insbesondere: Vor-Ort-Service (z.B. Einrichtung von PC, Notebook, Router, NAS, WLAN), Fernwartung über geeignete Fernzugriffswerkzeuge, Unterstützung bei Software-Installation und -Konfiguration, Fehleranalyse und -behebung im Hard- und Softwarebereich, Beratung rund um IT-Infrastruktur im privaten Umfeld. Ergänzend kann Hagen-IT dem Kunden auf Wunsch Hardware und Software vermitteln bzw. beschaffen. Ein Kaufvertrag über Hardware/Software kommt in der Regel zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Händler/Hersteller zustande. Soweit Hagen-IT ausnahmsweise selbst Verkäufer ist, gilt Ziffer 7 entsprechend.

3. Vertragsschluss

Angebote von Hagen-IT sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet werden. Ein Vertrag kommt zustande durch: Bestätigung eines schriftlichen oder elektronischen Angebots durch den Kunden (z.B. per E-Mail), oder die tatsächliche Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Kunden nach entsprechender Information über die Konditionen. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform (z.B. E-Mail), soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn von Arbeiten für eine aktuelle und vollständige Datensicherung zu sorgen. Hagen-IT haftet nicht für Datenverlust, der auf eine fehlende oder unzureichende Datensicherung des Kunden zurückzuführen ist. Der Kunde sorgt dafür, dass Hagen-IT vor Ort oder per Fernzugriff die erforderlichen Zugänge, Passwörter und Informationen zur Verfügung stehen, soweit dies für die Leistungserbringung notwendig ist. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der Fernwartung den Bildschirminhalt zu überwachen und Anweisungen von Hagen-IT nur dann zu bestätigen, wenn er diese nachvollziehen kann.

5. Fernwartung

Fernwartung erfolgt ausschließlich nach ausdrücklicher Einwilligung des Kunden und nur über gängige, sichere Fernwartungslösungen. Während der Fernwartung kann Hagen-IT Zugriff auf Daten und Programme des Kunden erhalten. Hagen-IT behandelt diese Informationen vertraulich und verwendet sie ausschließlich zur Fehleranalyse und Problemlösung. Der Kunde ist verpflichtet, während der gesamten Fernwartungssitzung anwesend zu sein und den Vorgang zu überwachen.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Es gelten die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preise gemäß dem Preisblatt Hagen-IT, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Die Vergütung wird nach Zeitaufwand (Stundensätze) und ggf. Pauschalen (z.B. Anfahrt) berechnet. Rechnungen sind, sofern nicht anders angegeben, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Hagen-IT ist berechtigt, bei größeren Aufträgen angemessene Vorauszahlungen zu verlangen.

7. Gewährleistung (Dienstleistungen und vermittelte Hardware)

Bei Dienstleistungen schuldet Hagen-IT kein bestimmtes Ergebnis, sondern die sorgfältige, fachgerechte Ausführung der vereinbarten Tätigkeiten. Sofern Hagen-IT dem Kunden Hardware oder Software vermittelt, gelten die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers/Verkäufers. Hagen-IT ist in diesem Fall nicht Vertragspartner des Kaufvertrages und damit nicht aus kaufrechtlicher Gewährleistung verpflichtet. Soweit Hagen-IT ausnahmsweise selbst Hardware verkauft, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Der Kunde ist verpflichtet, offensichtliche Mängel unverzüglich nach Erhalt der Ware zu melden.

8. Haftung

Hagen-IT haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung von Hagen-IT auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für: mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, soweit nicht zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen. Die Haftungsbegrenzungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Hagen-IT.

9. Datenschutz

Hagen-IT verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und entsprechend der Datenschutzerklärung auf der Website von Hagen-IT. Sofern im Rahmen von Wartungsverträgen oder Fernwartung ein Auftragsverarbeitungsvertrag erforderlich ist, wird dieser separat abgeschlossen.

10. Widerrufsrecht für Verbraucher

Ist der Kunde Verbraucher, steht ihm grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Einzelheiten sind in der Widerrufsbelehrung für Verbraucher dargestellt, die dem Kunden gesondert zur Verfügung gestellt wird. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Widerrufsrecht bei vollständig erbrachten Dienstleistungen vor Ablauf der Widerrufsfrist erlischt, nachdem er ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird.

11. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.