

Allgemeine Geschäftsbedingungen

IT-Service Kreft UG (haftungsbeschränkt)

Gültig ab: 27. Juni 2025

Version: 2.0

§ 1 - Geltungsbereich und Vertragspartner

(1) Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen:

IT-Service Kreft UG (haftungsbeschränkt)

Bahnhofstraße 7

45721 Haltern am See

Telefon: 02364/5167

Support-Hotline: 02364/94032051

E-Mail: info@it-service-kreft.com

Support: support@it-service-kreft.com

Internet: www.it-service-kreft.com

Weitere Domains: www.haltern.computer, www.it-service-kreft.de

Geschäftsführer: Björn Kreft

Registergericht: Amtsgericht Gelsenkirchen

Handelsregisternummer: HRB 16536

Steuernummer: 359/5765/4523

USt-IdNr.: DE350822130

(nachfolgend "IT-Service Kreft" oder "Anbieter")

und unseren Kunden (nachfolgend "Kunde" oder "Auftraggeber").

(2) Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle von IT-Service Kreft erbrachten Leistungen, insbesondere:

- IT-Dienstleistungen (Support, Wartung, Consulting)
- Managed Service Provider (MSP) Verträge
- Cloud-Services und Microsoft 365 Betreuung
- Hardware-Verkauf und -Installation
- Software-Lizenzen und -Implementierung
- Cybersecurity-Services
- Netzwerktechnik und -betreuung

(3) Abweichende Bedingungen

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als IT-Service Kreft ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat.

(4) Änderungen der AGB

IT-Service Kreft behält sich vor, diese AGB für zukünftige Geschäfte zu ändern. Bestehende Verträge werden durch AGB-Änderungen nicht berührt, es sei denn, der Kunde stimmt den Änderungen ausdrücklich zu.

§ 2 - Vertragsschluss und Angebote

(1) Angebote

Alle Angebote von IT-Service Kreft sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Angebote sind 30 Tage gültig, soweit nicht anders angegeben.

(2) Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt zustande durch:

- Schriftliche Auftragsbestätigung durch IT-Service Kreft
- Beginn der Leistungserbringung
- Annahme einer verbindlichen Bestellung
- Digitale Bestätigung über das Kundenportal

(3) Elektronischer Geschäftsverkehr

Bei Online-Bestellungen über www.it-service-kreft.com oder andere IT-Service Kreft Domains kommt der Vertrag durch Bestätigung der Bestellung zustande. Der Kunde erhält eine automatische Eingangsbestätigung.

(4) Änderungen und Ergänzungen

Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen der Schriftform oder der elektronischen Bestätigung über das Atera-Kundenportal.

§ 3 - Leistungsumfang und Durchführung

(1) Leistungsbeschreibung

Der Umfang der zu erbringenden Leistung ergibt sich aus der jeweiligen Auftragsbestätigung, dem Angebot oder dem Service-Level-Agreement (SLA).

(2) MSP-Services

Für MSP-Verträge gelten die spezifischen Service-Level-Agreements mit definierten:

- Response-Zeiten
- Verfügbarkeitsgarantien
- Leistungsumfang
- Eskalationsprozessen

(3) Support-Services

Support-Leistungen werden über das Atera-Kundenportal und die E-Mail-Adresse support@it-service-kreft.com abgewickelt. Support-Zeiten sind, soweit nicht anders vereinbart:

- Montag bis Freitag: 08:00 - 18:00 Uhr
- Notfall-Support nach gesonderten Vereinbarungen

(4) Remote-Services

IT-Service Kreft ist berechtigt, Leistungen remote zu erbringen, sofern dies technisch möglich und zumutbar ist. Der Kunde stellt die notwendigen technischen Voraussetzungen bereit.

(5) Vor-Ort-Services

Vor-Ort-Termine werden nach Absprache vereinbart. Bei unverschuldetem Nichtantreffen des Kunden werden die Anfahrtskosten in Rechnung gestellt.

§ 4 - Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Allgemeine Mitwirkung

Der Kunde ist verpflichtet:

- Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen bereitzustellen
- Notwendige Zugänge und Berechtigungen zu gewähren
- Backup-Maßnahmen vor Systemeingriffen durchzuführen
- IT-Service Kreft über relevante Systemänderungen zu informieren

(2) Datenschutz und Datensicherheit

Der Kunde gewährleistet:

- Rechtmäßige Übertragung von Daten an IT-Service Kreft
- Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen
- Regelmäßige Datensicherung
- Information der Mitarbeiter über Remote-Zugriffe

(3) Systemvoraussetzungen

Der Kunde stellt sicher, dass:

- Systeme den Mindestanforderungen entsprechen
- Internetverbindung für Remote-Services verfügbar ist
- Notwendige Software-Lizenzen vorhanden sind
- Sicherheitssoftware installiert und aktuell ist

(4) Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung

Verzögerungen aufgrund fehlender oder mangelhafter Mitwirkung des Kunden gehen zu dessen Lasten und können zu Mehrkosten führen.

(5) Backup-Mitwirkungspflicht

Der Kunde gewährleistet die ordnungsgemäße, regelmäßige und getestete Datensicherung aller kritischen Daten. IT-Service Kreft weist ausdrücklich darauf hin, dass ohne funktionierende Backups ein erhebliches Datenverlustrisiko besteht. Die Verantwortung für Backup-Strategien, deren Umsetzung und die Funktionsfähigkeit liegt beim Kunden, sofern nicht gesondert Backup-Services beauftragt wurden. IT-Service Kreft übernimmt keine Haftung für Datenverluste bei fehlenden oder defekten Kundensicherungen, außer bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

§ 5 - Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Preise

Alle Preise verstehen sich, soweit nicht anders angegeben, netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) MSP-Verträge und wiederkehrende Services

- Monatliche Zahlungen sind im Voraus fällig
- Jährliche Vorauszahlung gewährt 5% Rabatt
- Preisanpassungen mit 3 Monaten Vorlauf möglich

(3) Projektgeschäft und einmalige Services

- Bei Projekten über 1.000€: 50% Anzahlung, Rest nach Fertigstellung
- Bei kleineren Aufträgen: Zahlung nach Leistungserbringung
- Stundensätze gemäß aktueller Preisliste

(4) Zahlungsziel

Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Bei MSP-Verträgen können kürzere Zahlungsziele vereinbart werden.

(5) Verzug

Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz berechnet. Gegenüber Verbrauchern beträgt der Verzugszinssatz 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

(6) Aufrechnung und Zurückbehaltung

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder Zurückbehaltungsrechte geltend machen.

§ 6 - Hardware-Verkauf und Stornierung

(1) Widerrufsrecht bei Verbrauchern

Verbraucher haben bei Standardware das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß §§ 355 ff. BGB. Das Widerrufsrecht erlischt bei:

- nach Kundenspezifikation angefertigter Hardware
- Software mit entfernter Originalversiegelung
- Ware, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet ist

(2) Stornierung durch Unternehmer

Unternehmer können Standard-Hardware binnen 7 Tagen nach Lieferung gegen Zahlung einer Bearbeitungsgebühr von 10% des Nettokaufpreises (mindestens 25€) zurückgeben, sofern:

- die Ware unbenutzt und in Originalverpackung ist
- keine Konfiguration oder Installation erfolgt ist
- die Rücksendung ordnungsgemäß angekündigt wurde

(3) Ausschluss der Rückgabe

Eine Rückgabe ist ausgeschlossen bei:

- nach Kundenspezifikation konfigurierter Hardware
- bereits beim Hersteller bestellter Sonderware
- Software mit entfernter Versiegelung
- Hardware mit kundenspezifischer Gravur oder Kennzeichnung

(4) Stornierung in verschiedenen Phasen

Phase 1 - Angebotserstellung: Kostenfreie Stornierung bis zur Auftragsannahme möglich. **Phase 2 - Nach Auftragsbestätigung:**

- Binnen 24h: kostenfrei
- 24-72h: Bearbeitungsgebühr 25€
- Nach 72h: je nach Bestellstatus beim Hersteller

Phase 3 - Nach Herstellerbestellung: Stornierung nur noch bei außergewöhnlichen Umständen möglich.

(5) Sonderbestimmungen für MSP-Kunden

Für Kunden mit MSP-Verträgen gelten erweiterte Kulanzregelungen:

- 14 Tage Rückgaberecht auch bei Standard-B2B-Hardware
- Reduzierte Bearbeitungsgebühren (5% statt 10%)
- Kostenfreie Abholung bei Aufträgen > 500€

(6) Gebrauchte Hardware und Laptops

Gewährleistung bei Gebrauchtware:

- Bei Verkauf an Unternehmer: 12 Monate Gewährleistung
- Bei Verkauf an Verbraucher: 24 Monate gesetzliche Gewährleistung
- Gewährleistung bezieht sich nur auf die zum Verkaufszeitpunkt beschriebenen Eigenschaften

Zustandsbeschreibung:

- Gebrauchte Geräte werden nach bestem Wissen beschrieben
- Altersbedingte Gebrauchsspuren (Kratzer, Abnutzung, leichte Verfärbungen) sind kein Mangel

- Akku-Kapazität bei gebrauchten Laptops ist naturgemäß reduziert und kein Gewährleistungsfall
- Software wird grundsätzlich ohne Betriebssystem und Programme geliefert, soweit nicht anders angegeben

Ausschluss bei Gebrauchware:

- Kosmetische Mängel wie Kratzer, Druckstellen oder Verfärbungen
- Normale Verschleißerscheinungen entsprechend dem Gerätealter
- Reduzierte Akkulaufzeit bei Laptops und mobilen Geräten
- Fehlende Originalverpackung oder Zubehör, soweit nicht ausdrücklich erwähnt

Datenträger-Löschung:

- Festplatten werden nach Möglichkeit sicher gelöscht
- Eine vollständige Datenvernichtung kann nicht garantiert werden
- Kunde ist für finale Datenlöschung selbst verantwortlich

§ 7 - Software-Lizenzen und Cloud-Services

(1) Software-Lizenzen

- IT-Service Kreft vermittelt Software-Lizenzen als Händler oder Reseller
- Es gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers
- Der Kunde erhält Nutzungsrechte entsprechend der erworbenen Lizenz

(2) Microsoft 365 und Cloud-Services

- Abrechnung erfolgt monatlich nach tatsächlicher Nutzeranzahl
- Lizenzänderungen sind mit 30 Tagen Vorlauf möglich
- Datenmigration und Setup nach gesonderten Vereinbarungen

(3) Support für lizenzierte Software

Support für Software erfolgt im Rahmen der jeweiligen MSP- oder Support-Verträge. Herstellersupport kann bei Bedarf vermittelt werden.

§ 8 - Auftragsverarbeitung nach DSGVO

(1) Anwendungsbereich

Soweit IT-Service Kreft personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird ein separater Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO geschlossen.

(2) Auftragsverarbeitung liegt vor bei:

- Remote-Support und Fernwartung mit Zugriff auf Systeme
- Cloud-Services und Microsoft 365 Betreuung
- Backup-Services mit Zugriff auf Kundendaten
- Monitoring und Systempflege
- Jeder Tätigkeit mit möglichem Zugriff auf personenbezogene Daten

(3) Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

IT-Service Kreft verpflichtet sich zur Umsetzung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten entsprechend Art. 32 DSGVO.

(4) Weisungsgebundenheit

IT-Service Kreft verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden und nicht für eigene Zwecke.

(5) Unterauftragsverarbeiter

Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern (z.B. Cloud-Provider) erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden und unter Abschluss entsprechender AVV.

§ 9 - Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Datenschutz

IT-Service Kreft verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO). Details regelt die separate Datenschutzerklärung.

(2) Auftragsverarbeitung

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden wird ein separater Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) geschlossen.

(3) Vertraulichkeit

IT-Service Kreft verpflichtet sich zur Vertraulichkeit aller im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Informationen. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsende fort.

(4) Betriebsgeheimnisse

Der Kunde verpflichtet sich, Betriebsgeheimnisse und Know-how von IT-Service Kreft vertraulich zu behandeln.

§ 9 - Gewährleistung und Haftung

(1) Gewährleistung für Sachen

Für Hardware und materielle Produkte gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen. IT-Service Kreft kann nach eigener Wahl Nachbesserung oder Ersatzlieferung vornehmen.

(2) Gewährleistung für Dienstleistungen

Für Dienstleistungen gilt die gesetzliche Gewährleistung. Nacherfüllung erfolgt durch kostenlose Nachbesserung der mangelhaften Leistung.

(3) Haftungsbeschränkung

Die Haftung von IT-Service Kreft ist beschränkt auf:

- Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit
- Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten

(4) Höhe der Haftung

Bei fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

(5) Datenverlust

Für Datenverlust haftet IT-Service Kreft nur, wenn der Kunde keine ordnungsgemäßen Datensicherungen durchgeführt hat, durch die der Datenverlust mit angemessenem Aufwand hätte vermieden werden können.

§ 10 - Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Laufzeit von MSP-Verträgen

MSP-Verträge haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

(2) Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

- Ordentliche Kündigung: 3 Monate zum Vertragsende
- Außerordentliche Kündigung: Bei wichtigem Grund möglich

- Kündigung bedarf der Schriftform

(3) Folgen der Kündigung

Nach Vertragsende:

- Werden alle Remote-Zugänge entfernt
- Sind Kundendaten binnen 30 Tagen abzuholen
- Erfolgt die Rückgabe von Hardware nach Vereinbarung

(4) Projektverträge

Projektverträge enden mit Abschluss des Projekts oder durch Kündigung nach den vertraglichen Bestimmungen.

§ 11 - Höhere Gewalt und Störungen

(1) Höhere Gewalt

IT-Service Kreft haftet nicht für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt, insbesondere:

- Naturkatastrophen
- Krieg, Terrorismus, Epidemien
- Behördliche Anordnungen
- Streik und Aussperrung

(2) Technische Störungen

Bei technischen Störungen durch Dritte (Internet-Provider, Cloud-Anbieter, Hersteller) ist IT-Service Kreft von der Leistungspflicht befreit, soweit die Störung nicht in seinem Verantwortungsbereich liegt.

(3) Cyber-Angriffe

Bei Cyber-Angriffen auf Systeme von IT-Service Kreft oder seinen Partnern kann die Leistungserbringung vorübergehend eingestellt werden, ohne dass Schadensersatzansprüche entstehen.

§ 12 - Urheberrecht und Nutzungsrechte

(1) Eigentumsrechte

Alle von IT-Service Kreft entwickelten Lösungen, Skripte und Dokumentationen bleiben Eigentum von IT-Service Kreft. Der Kunde erhält ein einfaches Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck.

(2) Kundenspezifische Entwicklungen

Bei kundenspezifischen Entwicklungen gegen gesonderte Vergütung erhält der Kunde erweiterte Nutzungsrechte nach separater Vereinbarung.

(3) Schutz vor Urheberrechtsverletzungen

Der Kunde verpflichtet sich, keine urheberrechtswidrigen Inhalte über die von IT-Service Kreft betreuten Systeme zu übertragen.

§ 13 - Schlussbestimmungen

(1) Anwendbares Recht

Für alle Rechtsbeziehungen zwischen IT-Service Kreft und dem Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Haltern am See, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(3) Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen möglichst nahe kommt.

(4) Vertragssprache

Vertragssprache ist Deutsch. Bei Übersetzungen in andere Sprachen ist die deutsche Fassung maßgebend.

IT-Service Kreft UG (haftungsbeschränkt)

Björn Kreft, Geschäftsführer

Haltern am See, 27. Juni 2025

Diese AGB sind gültig ab 27. Juni 2025 und ersetzen alle vorherigen Versionen. Die aktuelle Version ist jederzeit unter www.it-service-kreft.com abrufbar.