

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support-Leistungen b to c

### 1. Präambel

1. Der Auftragnehmer nimmt Aufträge entgegen, verkauft, vermietet und liefert ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese nachstehenden Bedingungen gelten für alle Leistungen, die der Auftragnehmer oder ein von ihm namhaft gemachtes Subunternehmen im Rahmen dieses Vertrages durchführt.
2. Mündlich vereinbarte Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich bestätigt worden sind.
3. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

### 2. Lieferung

1. Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.
2. Aufbewahrungsmaßnahmen und Aufbewahrungskosten, die aus Gründen notwendig werden, die in der Sphäre des Auftraggebers liegen, gehen zu Lasten und auf Kosten des Auftraggebers.
3. Angekündigte Liefertermine gelten, wenn kein Fixgeschäft vereinbart worden ist, als bloß annähernd geschätzt. Höhere Gewalt oder andere unvorhergesehene Hindernisse in der Sphäre des Auftragnehmers oder dessen Unterlieferanten entbinden den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Lieferzeit.
4. Der Vertrag kann unter anderem auch die Konzeption eines Softwareeinsatzes, die Bestandsaufnahme des bestehenden Softwaresystems, die Erstellung einer Anforderungsdefinition für das künftige Softwaresystem, die Umsetzung der Anforderungsdefinition in funktionalen Spezifikationen, das Projektmanagement, die Erstellung von Individualsoftware, den Verkauf von Software und Hardware, die Einschulung und Umstellungsunterstützung, die Wartung und Weiterentwicklung der Software, die Übertragung und Urheber- und Verwandtenschutzrechten, die Herstellung von Datenträgern, Online-Betrieb, Online-Betreuung, Patch-Betrieb, Datenbankverwaltung, Betreuung Wan (Wide Area Network), Betreuung LAN (Local Area Network) und sonstige Dienstleistungen.
5. Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer auf Grund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet, bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt.

### 3. Preise

1. Die genannten Preise enthalten, falls nicht explizit angegeben, keine Umsatzsteuer.
2. Die Berechnung der Preise erfolgt in Euro.
3. Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.
4. Sämtliche der angegebenen Preise sind exklusive Mehrwertsteuer und beziehen sich auf die Normalarbeitszeit von 8:30 – 18:00 Uhr. Für alle Leistungen, die außerhalb dieser Zeit erbracht werden, ist ein entsprechender Preiszuschlag zu erbringen.

Werktags von 06:00 – 08:30 Uhr	+ 30% zu den Listenpreisen
Werktags von 18:00 – 22:00 Uhr	+ 30% zu den Listenpreisen
Werktags von 22:00 – 06:00 Uhr	+ 60% zu den Listenpreisen
An Wochenenden und Feiertagen	+ 75% zu den Listenpreisen
5. Werden Dienstleistungen mindestens eine Woche vor ihrer Erbringungszeit bestellt, werden Fahrtzeit und Wegstrecke jeweils vom Firmensitz aus berechnet. Bei kurzfristigen Bestellungen behält sich der Auftragnehmer in besonderen Fällen das Recht vor, die tatsächlichen Fahrtspesen von einem weiter entfernten Einsatzort in Rechnung zu stellen.
6. Die angegebenen Preise verstehen sich ausschließlich auf Hardware, die vom Hersteller als in dieser Konfiguration einsetzbar genehmigt ist. Zeitlicher Mehraufwand durch den Einsatz von Hardware, die in diesem Anspruch nicht gerecht wird, wird gesondert verrechnet.
7. Alle notwendigen Hard- und Softwarekomponenten, sowie eine geeignete Installationsumgebung müssen bei einer Installation vor Ort zur Verfügung stehen. Sollte dies nicht der Fall sein, wird der entstehende Mehraufwand in Rechnung gestellt.

8. Jede Preisliste veraltet, so auch die vom Auftragnehmer. Sie wird in der Regel Anfang eines Jahres neu festgelegt und berücksichtigt verbesserte Einkaufsmöglichkeiten ebenso wie veränderte Lohnkosten. Letztlich verbindlich sind daher die in der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Preise.

#### **4. Zahlung**

1. Die Rechnungslegung erfolgt, soweit möglich, umgehend nach Lieferung.
2. Zahlungen sind nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug und spesenfrei fällig.
3. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.
4. Bei dem Auftragnehmer ein-langende Zahlungen tilgen zuerst Zinseszinsen, dann Zinsen und Nebenspesen, dann die vorprozessualen Kosten (falls diese zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren), wie Kosten eines bei-gezogenen Anwaltes und Inkassobüros, dann das aus-haftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.
5. Bei Zahlungsverzug werden vom Auftragnehmer Verzugszinsen in banküblichem Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzepte entsprechend fällig zu stellen.
6. Weiteres ist der Auftragnehmer berechtigt, soweit Schecks oder Wechsel zahlungshalber angenommen worden sind, gegen deren Rückgabe Barzahlung zu verlangen. Die Hereingabe von Wechsel verlangt das Zugeständnis vom Auftragnehmer, Wechsel- und Diskontspesen, sowie Wechselstempelgebühren sind immer vom Auftraggeber zu tragen.

#### **5. Eigentumsrecht**

1. Die gelieferten Maschinen und Zubehörteile bleiben bis zur restlichen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) uneingeschränktes Eigentum des Auftragnehmers.
2. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich geklärt wird.
3. Bei Warenrücknahme ist der Auftraggeber berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen.
4. Die Eröffnung eines Ausgleichs- oder Konkursverfahrens, eine Pfändung oder jeglicher sonstiger Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware ist unverzüglich mittels eingeschriebenen Brief dem Auftragnehmer mitzuteilen.

#### **6. Kostenvoranschlag**

1. Der Kostenvoranschlag wird nach bestem Fachwissen erstellt, es kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit übernommen werden.
2. Kostenvoranschläge sind entgeltlich. Ein für den Kostenvoranschlag bezahltes Entgelt wird gutgeschrieben, wenn auf Grund dieses Kostenvoranschlages ein Auftrag erteilt wird.

#### **7. Mahn- und Inkassospesen**

1. Für den Fall des Zahlungsverzuges ist der Auftraggeber verpflichtet, dem Auftragnehmer sämtliche von ihm aufgewendete vor-prozessualen Kosten, wie etwa Anwaltshonorare und Kosten von Inkassobüros, zu refundieren.
2. Sofern der Auftragnehmer das Mahnwesen selbst betreibt, verpflichtet sich der Auftraggeber pro erfolgter Mahnung, einen Betrag von EUR 12,- zu bezahlen.

#### **8. Gewährleistung, Garantie und Haftung**

1. Tritt bei der gelieferten Ware ein Mangel auf, kann der Auftraggeber vorerst nur die Verbesserung oder den Austausch der Ware verlangen, es sei denn, dass die Verbesserung oder der Austausch unmöglich ist oder für den Auftragnehmer, verglichen mit der anderen Abhilfe, mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wäre. Ob dies der Fall ist, richtet sich auch nach dem Wert der mangelfreien Ware, der Schwere des Mangels und den mit der anderen Abhilfe für den Übernehmer verbundenen Unannehmlichkeiten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich die Verbesserung oder den Austausch nach Übergabe der Ware durch den Auftraggeber in angemessener Frist durchzuführen.
2. Sind sowohl die Verbesserung, als auch der Austausch unmöglich oder für den Auftragnehmer mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, so hat der Auftraggeber das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, das Recht auf Wandlung. Das selbe gilt, wenn der Auftragnehmer die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Auftraggeber mit erheblichen

Unannehmlichkeiten verbunden wären und wenn sie ihm aus triftigen, in der Person des Auftragnehmers liegenden Gründen, unzumutbar sind.

3. Der Auftraggeber muss sein Recht auf Gewährleistung bei unbeweglichen Sachen binnen sechs Monaten gerichtlich geltend machen. Diese Bestimmung gilt nur für Verbrauchergeschäfte nach KSchG.
4. Von der Gewährleistung ausgenommen sind Verschleißteile und Zubehör (wie z.B. Datenträger, Typenräder, ect.) sowie Reparaturen infolge nicht autorisierter Eingriffe Dritter. Werden die Vertragsgegenstände in Verbindung mit Geräten und/oder Programmen Dritter eingesetzt, besteht eine Gewährleistung für Funktions- und Leistungsmängel der Vertragsgegenstände nur dann, wenn solche Mängel auch ohne eine derartige Verbindung auftreten.
5. Über den Gewährleistungsrahmen hinaus können zusätzliche Garantieleistungen bestellt werden. Auch für diese Leistungen gelten die gegenständlichen Bedingungen. Für den Fall einer derartigen Garantie erklärt der Auftragnehmer, dass durch diese Garantie das Gewährleistungsrecht des Auftraggebers nicht eingeschränkt wird.
6. Wird vom Auftragnehmer eine gebrauchte bewegliche Ware an den Auftraggeber geliefert oder verkauft, muss der Auftraggeber seine Recht auf Gewährleistung binnen einem Jahr gerichtlich geltend machen, sofern dies schriftlich im Einzelnen aus-verhandelt wird.
7. Ist vom Auftragnehmer ein wesentlicher Mangel des Softwareprogramms zu behandeln, ist der Auftraggeber zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem, das Softwareprogramm, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer zu unterstützen.

## 9. Fernabsatzgeschäft

1. „Fernabsatz“ ist ein Vertrag, der ohne gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit der Vertragspartner z.B. durch Bestellschein, Inserate, Telefon, Telefax, Internet, ect. abgeschlossen wurde und es sich dabei um ein Verbrauchergeschäft handelt.
2. Ein Fernabsatzgeschäft mit dem Auftraggeber ist erst dann gültig, wenn der Auftragnehmer den Auftrag schriftlich unter Bekanntgabe des Firmennamens, der Firmenanschrift sowie der wesentlichen Eigenschaften der Ware, des Preises und der Lieferkosten bestätigt hat.
3. Ist der Auftraggeber Konsument, so kann er von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag innerhalb von 7 Tagen zurücktreten, wobei der Samstag nicht als Werktag gilt. Ist der Auftragnehmer seinen Informationspflichten nach Punkt nicht nachgekommen, beträgt die Frist 3 Monate.
4. Vom Rücktrittsrecht des Verbrauchers in einem Fernabsatzgeschäft sind ausdrücklich ausgenommen Waren, welche nach Kundenspezifikation angefertigt wurden, Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, die vom Auftraggeber entsiegelt wurde. Weiters Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb vom 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird, Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte mit Ausnahme von Verträgen über periodische Druckschriften. Weiters sind die in § 5b KSchG aufgelisteten Verträge ausgenommen.
5. Ansonsten gelten für die Fernabsatzgeschäfte die einschlägigen Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes.

## 10. Vertragsrücktritt

1. Bei Annahmeverzug oder anderen wichtigen Gründen, wie ins-besonders Konkurs des Auftraggebers oder Konkursabweisung mangels Vermögen, sowie bei Zahlungsverzug des Kunden, ist der Auftragnehmer zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, sofern er von beiden Seiten noch nicht zur Gänze erfüllt ist.
2. Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers ist der Auftragnehmer von allen weiteren Leistungs- und Lieferverpflichtungen entbunden.
3. Tritt der Auftraggeber, ohne dazu berechtigt zu sein, vom Vertrag zurück oder begehrt er seine Aufhebung, so hat der Auftragnehmer die Wahl, auf die Erfüllung des Vertrages zu bestehen oder der Aufhebung des Vertrages zuzustimmen.
4. Der Punkt 10 gilt nicht für Fernabsatzgeschäfte.

## 11. Aufrechnung

1. Der Auftraggeber verzichtet auf die Möglichkeit der Aufrechnung. Dies gilt jedoch nicht gegenüber Verbrauchern für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Auftragnehmers sowie für Gegenforderungen, die in rechtlichem Zusammenhang stehen, gerichtlich festgestellt oder anerkannt wurden. In diesen Fällen besteht für Verbraucher die Möglichkeit der Aufrechnung.

## 12. Höhere Gewalt

1. Höhere Gewalt oder andere unvorhergesehene Hindernisse in der Sphäre des Auftragnehmers entbinden diesen von der Einhaltung der vereinbarten Verpflichtungen, wie z.B. Betriebs- und Verkehrsstörungen im Bereich des Auftraggebers. Höhere Gewalt und unvorhergesehene Ereignisse befreien den Auftragnehmer für die Dauer der Behinderung von der zu erbringenden Leistung, ohne dass dem Auftraggeber dadurch Ansprüche auf Preisminderung entstehen.

### 13. Urheber-, Leistungsschutzrechte und Nutzung

1. Der Auftragnehmer bleibt Inhaber aller Urheber- und Leistungsschutzrechte an der Software/ Datenbank einschließlich der zugehörigen Unterlagen. Dies gilt auch dann, wenn der Auftraggeber die Software mit Einwilligung des Anbieters verändert, bearbeitet oder mit anderer Software verbindet.
2. Vorhandene Kennzeichnungen, Urheberrechtsvermerke oder Eigentumshinweise des Anbieters dürfen vom Auftraggeber nicht beseitigt, bzw. verändert werden.
3. Die Software ist nur zur Verwendung zum eigenen Gebrauch des Auftraggebers bestimmt. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgeltes ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehrere Arbeitsplätzen zu verwenden.
4. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen, ect.) stehen dem Auftragnehmer, bzw. dessen Lizenzgebern zu. Durch den gegenständlichen Vertrag wird vom Auftraggeber lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben.
5. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftragnehmer unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist und dass sämtliche Copyright und Eigentumsvermerke in diesen Kopien unverändert mitübertragen werden.

### 14. Datenschutz und Adressänderung

1. Der Auftraggeber erteilt seine Zustimmung, dass die im Kaufvertrag mit-enthaltenen personenbezogenen Daten in Erfüllung des Vertrages vom Auftragnehmer automationsunterstützt gespeichert und verarbeitet werden können.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Änderungen seiner Wohn- bzw. Geschäftsadresse bekannt zu geben, solange das vertragsgegenständliche Rechtsgeschäft nicht beiderseitig vollständig erfüllt ist. Wird die Mitteilung unterlassen, so gelten Erklärungen auch dann als zugegangen, falls sie an die zuletzt bekanntgegebene Adresse gesendet werden.

### 15. Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Es gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen.
2. Für alle gegen einen Verbraucher, der im Inland seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung hat, wegen Streitigkeiten aus diesem Vertrag erhobenen Klagen ist eines jener Gerichte zuständig, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung hat.
3. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ungültig oder unwirksam, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

### Techniker Stundensätze und Fahrpauschalen, Stand Mai 2024

#### Arbeitszeit

Techniker	EUR	127,00€
Arbeitszeit Senior Consultant	EUR	139,00€
Fahrtzeit Techniker / Stunde	EUR	79,00€

#### Fahrpauschalen

Fahrpauschale 1 Stans/Schwaz	EUR	27,60€
Fahrpauschale 2 bis 15km	EUR	51,60€
Fahrpauschale 3 bis 35km	EUR	76,80€
Fahrpauschale 4 bis 50km	EUR	79,00€
Über 50km Wegstrecke pro km:	EUR	1,06€

alle Preise inklusive Mehrwertsteuer