

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für IT-Dienstleistungen, IT-Consulting sowie Handel mit Hard- und Software

1. Allgemeines und Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der Jetstake UG (haftungsbeschränkt) (im Folgenden „Anbieter“) und seinen Geschäftskunden (im Folgenden „Kunde“) über die Erbringung von IT-Dienstleistungen, IT-Consulting sowie den Handel mit Hard- und Software.

1.2 Die AGB gelten ausschließlich für Geschäftsbeziehungen mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB.

1.3 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

2. Leistungserbringung

2.1 Der Kunde kann den Anbieter sowohl für einzelne Leistungen durch Einzelaufträge beauftragen als auch eine Rahmenvereinbarung abschließen. Ein Vertrag wird wirksam geschlossen, sobald der Anbieter den Auftrag in Textform bestätigt oder die Leistung ausführt.

2.2 Als Rückmeldung im Sinne der genannten Reaktionszeiten gilt die erstmalige Reaktion des Anbieters auf eine Anfrage oder Störungsmeldung, insbesondere in Form einer Eingangsbestätigung, ersten Einschätzung oder Rückfrage zur weiteren Bearbeitung. Die Reaktionszeit stellt keine Aussage über die Dauer der Fehlerbehebung oder Problemlösung dar.

2.3 Der Anbieter bemüht sich, auf Anfragen des Kunden innerhalb der folgenden Reaktionszeiten zu reagieren:

- Kritische Probleme (z. B. Systemausfälle): Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten.
- Weniger kritische Probleme (z. B. Funktionseinschränkungen): Rückmeldung innerhalb von 8 Stunden während der Geschäftszeiten.
- Allgemeine Anfragen: Bearbeitung innerhalb von 2 Werktagen.

2.4 Die Reaktionszeiten gelten ausschließlich während der Geschäftszeiten des Anbieters, die von Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, definiert sind, sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden.

2.5 Die genannten Reaktionszeiten stellen keine garantierten Wiederherstellungs-, Lösungs- oder Verfügbarkeitszeiten dar. Ein Anspruch auf eine bestimmte Fehlerbehebungsdauer oder einen ununterbrochenen Systembetrieb besteht nur, sofern dies ausdrücklich in einer separaten Service-Level-Vereinbarung (SLA) vereinbart wurde.

3. Handel mit Hard- und Software

3.1 Der Anbieter verkauft und liefert Hardware und Software der Informations- und Kommunikations an Geschäftskunden.

3.2 Die Lieferzeiten sind abhängig von der Verfügbarkeit und werden dem Kunden vorab mitgeteilt.

3.3 Sollte ein bestelltes Produkt nicht mehr verfügbar sein, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich informieren und ihm sofern technisch möglich eine gleichwertige Alternative vorschlagen.

3.4 Lizenzbedingungen von Softwareprodukten Dritter sind vom Kunden eigenständig zu prüfen.

Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung und/oder Haftung für Verstöße gegen Lizenzvereinbarungen seitens des Kunden.

3.5 Die gelieferte Hardware und Software bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Anbieters (Eigentumsvorbehalt gemäß § 449 BGB).

3.6 Die Installation, Konfiguration und Wartung der gekauften Hardware oder Software ist nicht automatisch Bestandteil des Kaufvertrages und muss separat beauftragt werden.

4. Liefer- und Versandbedingungen

4.1 Der Versand von Hardware erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

4.2 Die Versandkosten werden dem Kunden vor Abschluss des Kaufvertrags mitgeteilt.

4.3 Die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Ware geht mit Übergabe der Ware an das Transportunternehmen auf den Kunden über (§ 447 BGB). Der Kunde ist verpflichtet, offensichtliche Transportschäden unverzüglich gegenüber dem Transportunternehmen sowie dem Anbieter anzuzeigen.

4.4 Eine Selbstabholung ist nach vorheriger Absprache möglich.

5. Rückgabe- und Widerrufsrecht

5.1 Da der Anbieter ausschließlich an gewerbliche Kunden verkauft, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.

5.2 Eine Rückgabe ist nur möglich, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde. Rückgaben werden überdies nur akzeptiert, wenn die Ware originalverpackt und unbenutzt ist.

5.3 Software, die bereits aktiviert oder entsiegelt wurde, ist von der Rückgabe stets ausgeschlossen.

6. Updates und Support für verkaufte Software

6.1 Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung für zukünftige Kompatibilität der Software mit neuen Betriebssystemen, aktualisierte Versionen von Betriebssystemen oder IT-Umgebungen.

6.2 Der Anbieter bietet Support für gelieferte Software nur, wenn dies gesondert vertraglich vereinbart wurde.

6.3 Updates oder Upgrades für lizenzierte Software müssen direkt beim Softwarehersteller erworben werden, sofern nicht anders vereinbart.

7. Haftungsausschluss für Drittanbieter-Produkte

7.1 Der Anbieter verkauft teilweise Produkte von Drittanbietern (Hardware und Software).

7.2 Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Mängel, Änderungen, Inkompatibilitäten oder Einschränkungen von Drittanbieter-Produkten, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Anbieters beruhen. Dies gilt insbesondere für Herstelleränderungen, Lizenzmodelle, Updates oder technische Änderungen seitens des jeweiligen Herstellers.

7.3 Gewährleistungsansprüche für Drittanbieter-Produkte, welche nicht über den Anbieter beschafft wurden, sind direkt beim jeweiligen Hersteller oder Anbieter geltend zu machen.

8. Vergütung und Zahlungsbedingungen

8.1 IT-Dienstleistungen & IT-Consulting

8.1.1 Die Vergütung für erbrachte IT-Dienstleistungen erfolgt viertelstündlich, wobei jede angefangene Viertelstunde als Abrechnungseinheit gilt.

8.1.2 Wird ein Rahmenvertrag geschlossen, umfasst die monatliche Vergütung das vereinbarte Stundenkontingent sowie die Bereitschaft zur Leistungserbringung innerhalb der vereinbarten Kernarbeitszeit.

8.1.3 Nicht genutzte Stunden des vereinbarten Kontingents werden in die Folgemonate übertragen, sofern sich der Kunde nicht im Zahlungsverzug befindet.
Die Übertragung ist auf maximal drei Monate begrenzt. Danach verfallen nicht in Anspruch genommene Stunden ersatzlos.
Unabhängig davon ist die Übertragung auf maximal ein Monatskontingent begrenzt.

8.2 Handel mit Hard- und Software

8.2.1 Alle Preise für Hard- und Software verstehen sich netto zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

8.2.2 Rechnungen für Hardware- und Softwareprodukte sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Für Dienstleistungen gelten die individuell vereinbarten Zahlungsbedingungen.

8.2.3 Die gelieferte Hardware und Software bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Anbieters (Eigentumsvorbehalt gemäß § 449 BGB).

8.2.4 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 Abs. 2 BGB) sowie Mahnkosten zu verlangen.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

9.2 Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und anderer relevanter Datenschutzgesetze.

10. Vertragslaufzeit und Kündigung

10.1 Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der jeweiligen Vereinbarung. Bei Daueraufträgen gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

10.2 Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende ordentlich gekündigt werden.

10.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieses Formerfordernisses.

11.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.

11.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.