

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## *I. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich*

1. Schneider IT ([www.schneider-it-support.de/impressum](http://www.schneider-it-support.de/impressum)), nachfolgend wir oder uns genannt, betreiben unter [www.schneider-it-support.de](http://www.schneider-it-support.de) eine Internetseite (nachfolgend „Plattform“). Über diese Plattform können Sie sich als Nutzer über unsere angebotenen IT-Support-Supportleistungen („Supportleistungen“) erkundigen.
2. Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle von Schneider IT angebotenen Supportleistungen mit Unternehmen gem. § 14 BGB und Verbrauchern gem. § 13 BGB. Wir sind berechtigt, diese AGB für die Zukunft zu ändern. Die Änderung wird Ihnen schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Widersprechen Sie dieser Änderung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung, gilt die Änderung als durch Sie anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens werden Sie in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.
3. Vertragssprache ist Deutsch. Die Beauftragung unserer Supportleistungen ist in einem Umkreis von 60 km um Bad Laasphe möglich. Befinden Sie sich außerhalb dieses Radius, können unsere Supportleistungen nur nach Absprache in Anspruch genommen werden.

## *II. Vertragsschluss und Korrektur von Eingabefeldern*

1. Die Darstellung unserer Supportleistungen auf der Plattform dient lediglich Ihrer Information und stellt kein bindendes Angebot unsererseits dar. Sie können uns unter den auf der Plattform angezeigten Kontaktmöglichkeiten (Telefon, E-Mail, WhatsApp, Facebook, Instagram und weitere Kontaktmöglichkeiten) erreichen und sich zunächst über unsere Supportleistungen informieren. Hier können Sie uns Ihr Problem bzw. Anliegen schildern. Damit geben Sie noch kein bindendes Angebot auf Abschluss des Dienstleistungsvertrages ab.
2. Nachdem Sie uns Ihr Problem bzw. Ihre Anfrage über die in Ziffer II.1 stehenden Möglichkeiten geschildert haben, werden wir uns bezüglich eines bindenden Dienstleistungsvertrages mit Ihnen in Verbindung setzen. Bei einer Fernwartung kann über das auf der Plattform veröffentlichte Anfrageformular, unter der Seite verbindliche Anfrage (<https://www.schneider-it-support.de/kontakt/verbindliche-anfrage/#verbindlicheanfrage>), eine bindende Anfrage an uns gesendet werden. Hierfür füllen Sie das Formular aus und klicken auf den Button „verbindliche Anfrage absenden“. Nach Erhalt Ihrer verbindlichen Anfrage erhalten Sie eine Bestätigungsmail. Der Vertrag ist hiermit zustande gekommen. Bei einer Dienstleistung vor Ort wird der Dienstleistungsvertrag vor Ort abgeschlossen.
3. Eingabefehler können Sie korrigieren, indem Sie die eingeblendete Maske schließen oder uns am Telefon um Korrektur bitten.
4. Der Vertragstext wird von uns nicht gespeichert.

## *III. Leistungsumfang*

1. Wir bieten telefonischen oder persönlichen IT-Support und Beratung an.
2. Die Supportleistungen umfassen insbesondere die Analyse Ihrer Anfrage sowie Empfehlungen zur Lösung der Anfrage. Sobald Sie dem Dienstleistungsvertrag zugestimmt haben, unterstützen wir Sie bei der Umsetzung der Empfehlung.

3. Eine Lösung der Anfrage und/oder die Behebung des IT-Problems ist nicht geschuldet. Wir sind nicht verpflichtet, Maßnahmen zu empfehlen bzw. umzusetzen, soweit diese Maßnahmen nach unseren Einschätzungen ein erhöhtes Risiko bergen, dass Software, Hardware oder gespeicherte Daten auf Ihrem System beschädigt oder beeinträchtigt werden könnten, selbst wenn diese Maßnahmen geeignet sein würden, das Problem oder die Anfrage zu lösen.
4. Wir können den Supportauftrag zurückweisen oder abbrechen, wenn die Thematik oder die Komplexität der Supportanfrage die Qualifikation oder Kapazitäten von uns übersteigt oder bei Vorliegen sonstiger besonderer Umstände eine Durchführung unzumutbar ist. Derartige besondere Umstände liegen insbesondere dann vor, wenn zur Lösung der Supportanfrage nach Einschätzung von uns nur Maßnahmen gemäß Ziffer III.3 verbleiben.
5. Sie sind jederzeit berechtigt, die Supportanfrage zu beenden.
6. Sie bleiben auch im Falle einer nicht vollständigen Lösung der Supportanfrage verpflichtet, die vereinbarte Vergütung (Ziffer IV) für die bereits durch uns erbrachten Supportleistungen zu leisten. Dies gilt insbesondere für die in Ziffern III.3 bis III.5 genannten Fälle.
7. Bei einer Fernwartung stellen wir Ihnen gegen einmaligen Aufpreis pro Dienstleistungsvertrag ein Programm zur Verfügung, das uns einen Fernzugriff auf Ihren Computer zur Bearbeitung der Supportaufträge erlaubt. Sie sind berechtigt, das Fernzugriffsprogramm zum Zwecke der Inanspruchnahme der Supportleistungen durch uns auf Ihrem Computer auszuführen. Die Ausführung und Verwendung des Fernzugriffsprogramms erfolgt in eigener Verantwortung. Es gelten die bei der Ausführung angezeigten und von Ihnen zu bestätigenden Lizenz- und Nutzungsbestimmungen. Der Fernzugriff ist erst möglich, sobald Sie den Fernzugriff ausdrücklich freigeben. Sie können jederzeit den Fernzugriff verweigern und beenden.

#### ***IV. Vergütung und Zahlungsbedingungen***

1. Die Vergütung für die durch uns erbrachten Supportleistungen bemisst sich in Zeiteinheiten (ZE). Eine Zeiteinheit beinhaltet 15 Minuten. Bei Beauftragung einer Supportleistung wird ein Mindestsatz von zwei ZE abgerechnet. Die anschließende Berechnung der Vergütung erfolgt je angefangener Zeiteinheit. Sie ist mit dem Ende des jeweiligen Supports fällig.
2. Für Beauftragungen außerhalb der Servicezeiten wird eine einmalige Gebühr von 15,00 € fällig. An Sonn- und Feiertagen wird eine einmalige Gebühr von 30,00 € fällig. Beide Gebühren sind kombinierbar.
3. Für Support aus der Ferne (Fernsupport) wird eine einmalige Gebühr von 3,00 € erhoben.
4. Dienstleistungen außerhalb von 5 km des angemeldetes Firmensitzes werden mit 0,35 € pro km anzusetzen.
5. Die auf der Plattform angegebenen Preise sind Nettopreise (ohne MwSt). Gemäß § 19 UStG wird keine Mehrwertsteuer berechnet.
6. Nach der Supportleistung erhalten Sie eine Rechnung in Papierform oder digital. Sie können die Supportleistung in Bar, per Überweisung oder PayPal (gegen Aufpreis der Gebühren) bezahlen. Die Rechnung ist unverzüglich nach Abschluss der Supportleistungen fällig.

## **V. Haftung**

1. Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Ferner haften wir für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. Im letztgenannten Fall haften wir jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wir haften nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.
2. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

## **VI. Widerrufsrecht**

1. Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

### **Widerrufsbelehrung**

### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Schneider IT, Gennernbach 39, 57334 Bad Laasphe, Telefon: +49 (0) 2752 – 86 89 808, E-Mail: info@schneider-it-support.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben und die Kosten für die Rücksendung), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Supportleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Supportleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Supportleistungen entspricht.

### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

-

**An** Schneider IT, Gennernbach 39, 57334 Bad Laasphe, info@schneider-it-support.de:

-

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

-

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

-

Name des/der Verbraucher(s)

-

Anschrift des/der Verbraucher(s)

-

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

-

Datum

\_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen.

2. Das Widerrufsrecht erlischt auch dann, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und gleichzeitig

Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

**VII. Plattform zur Onlinestreitbeilegung; Information zur alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen**

1. Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.
2. Wir sind nicht bereit oder verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

**VIII. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen oder Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Wenn Sie die Bestellung als Verbraucher abgegeben haben und zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.
3. Falls Sie Kaufmann, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union haben, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten unser Sitz.

**Stand:** 01.09.2020