Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand Februar 2025)

1 Präambel

1.1: Die Neo IT Solutions GmbH (in weiterer Folge: Auftragnehmer) erbringt Dienstleistungen im Bereich IT-Support, Cloud-Dienste (einschließlich Webspace, Serverhosting, Datensicherung), Netzwerkinfrastruktur sowie den Verkauf und die Lieferung von IT-Hardware und Software.

Diese AGBs gelten für alle damit zusammenhängenden Leistungen des Auftragnehmers.

1.2: Mündlich vereinbarte Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich bestätigt worden sind.

1.3: Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

2 Lieferung

2.1: Die Lieferung (auch eine Teillieferung) erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.

2.2: Aufbewahrungsmaßnahmen und Aufbewahrungskosten, die aus Gründen notwendig werden, die in der Sphäre des Auftraggebers liegen, gehen zu Lasten und auf Kosten des Auftraggebers.

2.3: 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.

2.4: Erfüllungsort für Lieferung und Zahlung ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers.

2.5: Dem Auftragnehmer steht es frei, die Art der Versendung der Ware und das Transportmittel auszuwählen.

2.6: Beanstandungen aus Transportschäden hat der Auftraggeber sofort nach Empfang der Ware beim Transportunternehmen und Auftragnehmer schriftlich zu melden.

3 Dienstleistungen

3.1: Der Auftragnehmer erbringt IT-Support und Cloud-Dienstleistungen nach bestem Fachwissen und unter Berücksichtigung des aktuellen technischen Standes.

3.2: Bei Cloud-Diensten (Webspace, Serverhosting) stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber Speicherplatz und Rechenleistung zur Verfügung. Die genaue Leistung richtet sich nach der individuell vereinbarten Produktbeschreibung.

3.3: Der Auftragnehmer ist berechtigt, technische Änderungen an den bereitgestellten Cloud-Diensten vorzunehmen, soweit dies für die Sicherheit und Funktionsfähigkeit erforderlich ist.

3.4: Der Auftraggeber ist selbst für regelmäßige Datensicherungen verantwortlich, es sei denn, es wurde ausdrücklich eine Backup-Lösung durch den Auftragnehmer vereinbart.

4 Preise

4.1: Die genannten Preise enthalten, falls nicht explizit angegeben, keine Umsatzsteuer und gelten exklusive Transport- und Installationskosten.

4.2: Die Berechnung der Preise erfolgt in Euro.

- 4.3: Preise für wiederkehrende Leistungen (z. B. Serviceverträge, Wartungsverträge, Cloud-Dienste) sind wertgesichert und werden jährlich entsprechend der prozentualen Veränderung des Verbraucherpreisindex (VPI 2020) oder eines gleichwertigen Nachfolgeindex angepasst, der von der Statistik Austria veröffentlicht wird.

Die Anpassung erfolgt automatisch ohne Schwellenwert, unabhängig von der Höhe der Indexänderung.

5 Zahlung

- 5.1: Die Rechnungslegung erfolgt, soweit möglich, umgehend nach Lieferung.
- 5.2: Zahlungen sind nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug und spesenfrei fällig.
- 5.3: Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.
- 5.4: Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Lieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 5.5: Bei dem Auftragnehmer einlangende Zahlungen tilgen zuerst Zinseszinsen, dann Zinsen und Nebenspesen, dann die vorprozessualen Kosten (falls diese zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren), wie Kosten eines beigezogenen Anwaltes und Inkassobüros, dann das aushaftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.
- 5.6: Bei Zahlungsverzug werden vom Auftragnehmer Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet.

6 Eigentumsrecht

- 6.1: Die gelieferten Geräte und Zubehörteile bleiben bis zur restlichen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) uneingeschränktes Eigentum des Auftragnehmers.
- 6.2: Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht ordnungsgemäß nach, so ist der Auftragnehmer jederzeit berechtigt, sein Eigentum auf Kosten des Auftraggebers zurückzuholen, zu dessen Herausgabe sich der Auftraggeber verpflichtet.
- 6.3: In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird.
- 6.4: Bei Warenrücknahme ist der Auftraggeber berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen.

7 Kostenvoranschlag

- 7.1: Der Kostenvoranschlag wird nach bestem Fachwissen erstellt, es kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit übernommen werden.
- 7.2: Kostenvorschläge sind entgeltlich. Ein für den Kostenvoranschlag bezahltes Entgelt wird gutgeschrieben, wenn auf Grund dieses Kostenvorschlages ein Auftrag erteilt wird.

8 Mahn- und Inkassospesen

- 8.1: Für den Fall des Zahlungsverzuges ist der Auftraggeber verpflichtet, dem Auftragnehmer sämtliche von ihm aufgewendeten vorprozessualen Kosten, wie etwa Anwaltshonorare und Kosten von Inkassobüros, zu refundieren.
- 8.2: Sofern der Auftragnehmer das Mahnwesen selbst betreibt, verpflichtet sich der Auftraggeber pro erfolgter Mahnung, einen Betrag von Euro 10,- zu bezahlen.

9 Gewährleistung, Garantie und Haftung

- 9.1: 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.
- 9.2: 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. Dasselbe 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.
- 9.3: Der Auftraggeber muss sein Recht auf Gewährleistung binnen sechs Monaten gerichtlich geltend machen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte nach dem KSchG.
- 9.4: Von der Gewährleistung ausgenommen sind Verschleißteile und Zubehör (wie z.B. Datenträger, Lüfter, etc.) 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.
- 9.5: 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.
- 9.6: Der Auftragnehmer haftet nur für grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet jedoch nicht für Schäden aufgrund leichter Fahrlässigkeit. In keinem Fall haftet der Auftragnehmer für indirekte Schäden wie reine Vermögensschäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Schäden durch Datenverluste, sofern diese nicht durch grobe Fahrlässigkeit des Auftragnehmers verursacht wurden. In jedem Fall ist die Haftung des Auftragnehmers - soweit gesetzlich zulässig - auf den Wert des gelieferten Produktes beschränkt. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte nach dem KSchG.
- 9.7: Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Datenverluste oder Systemausfälle, die durch höhere Gewalt, unvorhersehbare Ereignisse oder Fehler des Auftraggebers entstehen.
- 9.8: Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung oder mangelnde Datensicherung seitens des Auftraggebers entstehen.
- 9.9: Bei Cloud-Diensten ist eine 100%ige Verfügbarkeit technisch nicht möglich. Der Auftragnehmer gewährleistet eine durchschnittliche Verfügbarkeit von mindestens 99% im Jahresmittel, sofern nicht anders vereinbart.

9a Daten- und Betriebssicherheit (Ergänzung)

- 9a.1: Der Auftragnehmer ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der Sicherheit und Verfügbarkeit der bereitgestellten IT-Dienste. Eine vollständige Unterbrechungsfreiheit kann jedoch nicht garantiert werden.
- 9a.2: Der Auftraggeber ist verpflichtet, selbst geeignete Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten zu treffen, insbesondere regelmäßige Backups anzulegen, starke Passwörter zu verwenden und Sicherheitsupdates durchzuführen.

- 9a.3: Der Auftragnehmer haftet nicht für Sicherheitsrisiken, die durch veraltete oder nicht aktualisierte Softwarekomponenten entstehen, die vom Auftraggeber oder Dritten verwaltet werden.
- 9a.4: Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch Cyberangriffe, Malware, Ransomware oder sonstige sicherheitsrelevante Vorfälle entstehen, es sei denn, sie wurden durch grobe Fahrlässigkeit des Auftragnehmers ermöglicht.
- 9a.5: Falls der Auftraggeber eine garantierte Verfügbarkeit oder besondere Sicherheitsstandards benötigt, muss dies ausdrücklich in einem separaten Vertrag (z. B. **Service-Level-Agreement, SLA**) vereinbart werden.

10 Vertragsrücktritt

- 10.1: Bei Annahmeverzug oder anderen wichtigen Gründen, wie ins besonders Konkurs des Auftraggebers oder Konkursabweisung mangels Vermögens, so wie bei Zahlungsverzug des Kunden, ist der Auftragnehmer zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, sofern er von beiden Seiten noch nicht zur Gänze erfüllt ist.
- 10.2: Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers ist der Auftragnehmer von allen weiteren Leistungs- und Lieferungsverpflichtungen entbunden.
- 10.3: 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.

11 Aufrechnung

- 11.1: Der Auftraggeber verzichtet auf die Möglichkeit der Aufrechnung von Gegenforderungen es sei denn, diese Gegenforderung ist gerichtlich festgestellt oder vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt worden.

12 Höhere Gewalt

- 12.1: 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 Vorbereitung des Installationsortes

- 13.1: Der Auftraggeber hat rechtzeitig vor Lieferung der Geräte auf eigene Kosten einen den Spezifikationen des Auftragnehmers entsprechenden Raum mit Stromanschluss bereitzustellen. Der Auftragnehmer wird über Wunsch des Auftraggebers durch fachmännische Beratung gegen Kostenersatz behilflich sein, den Aufstellungsort einwandfrei vorzubereiten.

14 Datenschutz und Adressenänderung

- 14.1: Der Auftraggeber erteilt seine Zustimmung, dass die im Rahmen der Geschäftsbeziehung erhobenen Daten vom Auftragnehmer automationsunterstützt gespeichert und verarbeitet werden können. Außerdem erteilt der Auftraggeber die Zustimmung zur Übermittlung und Verarbeitung dieser Daten durch die Sub-Auftragsverarbeiter des Auftragnehmers.
- 14.2: Der Auftraggeber erteilt seine Zustimmung, dass wir Ihre Angaben als Referenz auf unserer Webseite und in unseren Marketingmaterialien verwenden dürfen. Hierzu gehört Ihr Name, die Bezeichnung Ihres Unternehmens, Ihr Titel und gegebenenfalls das Logo Ihres Unternehmens. Diese Einwilligung erfolgt freiwillig und kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden.
- 14.3: Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Änderungen seiner Wohn bzw. Geschäftsadresse bekanntzugeben, 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.

- 14.4: Der Auftraggeber ist für die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Rahmen der Nutzung der Cloud-Dienste selbst verantwortlich. Der Auftragnehmer stellt lediglich die technische Infrastruktur bereit.
- 14.5: Der Auftraggeber darf keine rechtswidrigen Inhalte auf den vom Auftragnehmer bereitgestellten Servern speichern oder verbreiten. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, rechtswidrige oder sicherheitsgefährdende Inhalte zu sperren.

15 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 15.1: Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 15.2: Es gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen. Es wird das sachlich zuständige Gericht für 5020 Salzburg als Gerichtsstand vereinbart.
- 15.3: 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.
- 15.4: Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ungültig oder unwirksam, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.