

**§ 1 Geltung, Vertragspartner, Begriffe**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "AGB") gelten für alle gegenwärtigen und künftigen Lieferungen und Leistungen der PCFeuerwehr 1996 GmbH, Alter Teichweg 28, 22081 Hamburg (im Folgenden "PC112"). Dies gilt auch dann, wenn die PC112 den Kunden bei Folgegeschäften nicht auf diese AGB hinweist. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt.

**§ 2 Vertragsschluss, Angebotsannahme, Einbeziehung der AGB**

1. Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Maßgeblich für Umfang und Vergütung sind das Angebot sowie ergänzend diese AGB.

2. Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot

- in Textform (z. B. per E-Mail) bestigt oder
- über den bereitgestellten Annahmelink im Kundenportal verbindlich annimmt oder
- der Auftragnehmer mit ausdrücklichem Einverständnis des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt.

3. Die AGB werden dem Kunden mit der Terminbestätigung per E-Mail zur Verfügung gestellt. Der Kunde bestätigt den Erhalt der Terminbestätigung (E-Mail-Bestätigung). Spätestens mit der Auftragserteilung vor Ort (Unterschrift) gelten diese AGB als vereinbart. Bei Angebotsannahme nach Abs. (2) gelten diese AGB ebenfalls als einbezogen, sofern sie dem Kunden zusammen mit der Terminbestätigung oder im Rahmen des Angebots in zumutbarer Weise zugänglich gemacht wurden.

4. Soweit im Angebot ausgewiesen, ist der Auftragnehmer berechtigt, vor Beschaffung kundenspezifischer Material-/Warenlieferungen eine Abschlagszahlung in Höhe der Material-/Warenkosten zu verlangen. Die Beschaffung beginnt nach Zahlungseingang, sofern nicht abweichend vereinbart.

5. Die jeweils aktuelle Fassung dieser AGB ist zusätzlich auf der Website der PC112 abrufbar. Maßgeblich ist die dem Kunden bei Vertragsschluss in Textform übermittelte Fassung.

**§ 3 Vergütung, Abrechnung, Anfahrt, Zuschläge**

1. Alle Preise verstehen sich in Euro. Gegenüber Unternehmern i.S.d. § 14 BGB gelten Nettopreise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Gegenüber Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB gelten Bruttopreise inkl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

2. Soweit nicht abweichend geregelt, erfolgt die Abrechnung je angefangene 15 Minuten. Bei Vor-Ort-Einsätzen gilt eine Einsatzpauschale für die ersten 30 Minuten (Mindestberechnung).

3. Vergütung / Pauschalen / Zuschläge

Leistung:	08:00 Uhr - 17:00 Uhr		17:00 Uhr - 20:00 Uhr	
	Gewerblich	Verbraucher	Gewerblich	Verbraucher
IT-Einsatzpauschale vor Ort	50,00 EUR	50,00 EUR	60,00 EUR	60,00 EUR
IT-Dienstleistung	25,00 EUR	25,00 EUR	30,00 EUR	30,00 EUR
Lexware Service & Support	30,00 EUR		35,00 EUR	
Expresspauschale	69,00 EUR	69,00 EUR		
Anfahrtpauschale	39,00 EUR	39,00 EUR		
Kilometerzuschlag ab 15km	02,00 EUR	02,00 EUR (je km)		

4. Die Anfahrtspauschale und Kilometerzuschläge fallen nur bei Vor-Ort-Einsätzen an. Bei Fernwartung/Remote fallen keine Anfahrtskosten an. Maßgeblich für die Kilometerberechnung ist die einfache Strecke ab Standort gemäß § 1 und bei mehr als 15 km ab Standort wird pro weiteren km der Kilometerzuschlag berechnet.

5. Leistungen außerhalb der genannten Zeiten erfolgen nur nach vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung; die Vergütung wird in diesem Fall individuell vereinbart.

6. Ein Express-Einsatz liegt vor, wenn der Kunde eine priorisierte Bearbeitung außerhalb der regulären Einsatzplanung verlangt, sodass bereits geplante Termine verschoben oder undisponiert werden müssen (insbesondere: am selben Tag oder – bei Beauftragung nach 16:00 Uhr – am folgenden Werktag morgens). Der Zuschlag nach Abs. (3) wird zusätzlich zur regulären Vergütung berechnet und kann bei Vor-Ort-Einsätzen sowie bei Fernwartung anfallen.

**§ 4 Termine, Leistungsumfang, Zusatzleistungen**

1. Termine werden nach Verfügbarkeit abgestimmt. Zeitangaben sind – sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart – unverbindliche Planzeiten.

2. Leistungsumfang und Vergütung ergeben sich aus Angebot und Leistungsnachweis /Auftragschein. Leistungen, die nicht im Angebot enthalten sind, gelten als Zusatzleistungen und werden nur nach Freigabe durch den Kunden erbracht und nach § 3 vergütet.

3. Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden (z. B. fehlende Zugänge/Freigaben/Ansprechpartner) gehen zu Lasten des Kunden; hierdurch entstehender Mehraufwand ist nach § 3 vergütungspflichtig.

**§ 5 Mängelrechte (Werkleistung) / Beanstandungen**

1. Bei Mängeln der Werkleistung hat der Auftragnehmer das Recht zur Nacherfüllung (Nachbesserung). Der Kunde hat dem Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen.

2. Ansprüche des Kunden bestehen nicht, soweit die Störung/der Mangel zurückzuführen ist auf unsachgemäße Bedienung, eigenmächtige Änderungen, Eingriffe Dritter, fehlende Updates/Herstellerunterstützung oder fehlende Mitwirkung des Kunden.

3. Für Material/Ware gelten die gesetzlichen Mängelrechte; Herstellergarantien bestehen nur, soweit sie vom Hersteller eingeräumt werden.

**§ 6 Abnahme, Leistungsnachweis, Mitwirkung**

1. Nach Fertigstellung der beauftragten Werkleistung wird dem Kunden die Leistung zur Abnahme angeboten. Die Abnahme erfolgt in der Regel durch die 3te Unterschrift des Kunden auf der Auftragsabnahme.

2. Wesentliche Mängel berechtigen den Kunden, die Abnahme zu verweigern. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme; sie werden innerhalb angemessener Frist beseitigt.

3. Bei in sich abgeschlossenen Teilleistungen kann der Auftragnehmer eine Teilabnahme verlangen. Teilabnahmen stehen der Abnahme der Gesamtleistung nicht entgegen.

4. Der Kunde stellt sicher, dass zum vereinbarten Termin ein zur Abnahme berechtigter Ansprechpartner vor Ort erreichbar ist und die für die Leistungserbringung erforderlichen Zugänge, Informationen und Freigaben (z. B. Passwörter, Administratorrechte, Fernzugriff) rechtzeitig bereitgestellt werden. Verzögerungen und Mehraufwand aufgrund fehlender Mitwirkung sind vom Kunden zu vertreten und nach § 3 zu vergüten.

**§ 7 Datensicherung / Datenverlust (Hinweis- und Mitwirkungspflichten)**

1. Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass Arbeiten an Hard- und Software (z. B. Diagnose, Reparatur, Installation, Konfiguration, Schadenssoftwarebereinigung, Neuinstallation) zu Datenverlusten führen können, insbesondere wenn keine aktuelle Datensicherung vorhanden ist oder Daten bereits durch die Störung betroffen sind.

2. Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der Arbeiten eine aktuelle Datensicherung bereitzuhalten, sofern nicht ausdrücklich eine Datensicherung/Wiederherstellung durch den Auftragnehmer beauftragt wurde. Die Auswahl (Datensicherung vorhanden / beauftragt / nicht vorhanden trotz Hinweis) kann in der Auftragserteilung dokumentiert werden.

3. Soweit der Kunde trotz Hinweis keine Datensicherung bereithält und keine Datensicherung beauftragt, trägt er das Risiko eines Datenverlustes im Rahmen der gesetzlichen Zulässigkeit; insbesondere ist eine Haftung des Auftragnehmers für die Wiederherstellung von Daten, die bei ordnungsgemäßer Datensicherung verfügbar gewesen wären, ausgeschlossen. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.

**§ 8 Haftung**

1. Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, b) bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, c) nach dem Produkthaftungsgesetz, d) im Umfang einer übernommenen Garantie sowie, e) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

2. Bei einfach fahrlässiger Pflichtverletzung haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

3. Soweit eine Haftung des Auftragnehmers für Datenverlust dem Grunde nach besteht, ist sie bei einfacher Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung angefallen wäre. § 7 bleibt unberührt.

4. Mitverschulden des Kunden, insbesondere wegen fehlender oder unzureichender Mitwirkung, fehlender Datensicherung, unvollständiger Angaben, nicht bereitgestellter Zugänge/Freigaben oder Eingriffen Dritter, wird angerechnet (§ 254 BGB).

5. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

**§ 9 Zahlung, Fälligkeit, Verzug, Aufrechnung**

1. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig, sofern im Angebot/der Rechnung nichts Abweichendes angegeben ist.

2. Soweit eine Abschlagszahlung vereinbart ist (insbesondere in Höhe der Material-/Warenkosten), beginnt die Beschaffung/Bestellung grundsätzlich erst nach Zahlungseingang, sofern nicht abweichend vereinbart.

3. Werklohn für erbrachte Leistungen wird spätestens mit Abnahme nach § 6 fällig. Teilleistungen können nach Teilabnahme oder nach Leistungsnachweis abgerechnet werden, sofern vereinbart.

4. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugszinsen:

- gegenüber Verbrauchern: 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz,
- gegenüber Unternehmern: 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

5. Für berechtigte Mahnungen kann der Auftragnehmer eine angemessene Mahnpauschale berechnen, sofern und soweit diese Kosten tatsächlich angefallen sind. Kosten einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift (z. B. Bankgebühren) trägt der Kunde; zusätzlich kann eine angemessene Bearbeitungspauschale berechnet werden.

6. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu, sofern diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

**§ 10 Material/Ware, Eigentumsvorbehalt**

1. Material/Ware wird in der Regel nach Kundenwunsch beschafft und ist – sofern nicht anders vereinbart – nicht ab Lager verfügbar. Liefer- und Leistungszeiten ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Terminabstimmung.

2. Soweit eine Abschlagszahlung in Höhe der Material-/Warenkosten vereinbart ist, beginnt die Beschaffung/Bestellung grundsätzlich erst nach Zahlungseingang, sofern nicht abweichend vereinbart.

3. Gelieferte Material-/Warenbestandteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Auftrag Eigentum des Auftragnehmers.

4. Der Kunde darf Vorbehaltsware vor vollständiger Bezahlung weder verpfänden noch zur Sicherheit übereignen. Bei Zugriffen Dritter (z. B. Pfändung) hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich zu informieren.

5. Soweit vorhanden, werden dem Kunden Herstellerunterlagen (z. B. Garantiebedingungen) übergeben bzw. zugänglich gemacht. Gesetzliche Mängelrechte bleiben unberührt.

**§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz, Datenverarbeitung**

1. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden zur Anbahnung, Durchführung und Abrechnung von Verträgen sowie zur Kommunikation (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Soweit erforderlich, erfolgt eine Verarbeitung außerdem zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), z. B. zur IT-Sicherheit und Nachweisführung. Weitere Informationen nach Art. 13/14 DSGVO (u. a. Zwecke, Empfänger, Speicherdauer, Betroffenenrechte) ergeben sich aus der Datenschutzerklärung des Auftragnehmers, die dem Kunden in Textform zur Verfügung gestellt wird bzw. auf der Website [www.pc112.eu](http://www.pc112.eu) abrufbar ist.

2. Es werden insbesondere Bestands- und Kontaktdaten (z. B. Name, Anschrift, Kontaktdaten) sowie auftragsbezogene Angaben verarbeitet. Weitere Daten (z. B. Geburtsdatum) werden nur erhoben, sofern dies im Einzelfall zur eindeutigen Zuordnung oder Vertragsdurchführung erforderlich ist.

3. Soweit der Auftragnehmer zur Leistungserbringung Dienstleister einsetzt oder dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, dürfen Daten im erforderlichen Umfang an diese Empfänger übermittelt werden (z. B. Hosting, Abrechnung, Fernwartung). Für Fernwartung kann der Auftragnehmer TeamViewer einsetzen. Sofern eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO vorliegt, erfolgt diese auf Grundlage eines entsprechenden Vertrags.

4. Der Auftragnehmer behandelt Kunden- und Auftragsdaten vertraulich. Personen, die mit der Leistungserbringung betraut sind, sind auf Vertraulichkeit verpflichtet und beachten die einschlägigen Datenschutzvorschriften.

5. Sofern der Kunde ausdrücklich wünscht, dass die Kommunikation über Messenger-Dienste erfolgt (z. B. WhatsApp, Threema, Signal oder vergleichbare Dienste), nutzt der Auftragnehmer diesen Kommunikationsweg nur für die vom Kunden gewünschte Kommunikation. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass die Kommunikation über andere Wege (z. B. E-Mail/Telefon) erfolgt.

6. Soweit der Kunde in den Erhalt von E-Mail-Informationen/Newslettern einwilligt, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a, Art. 7 DSGVO i. V. m. § 7 Abs. 2 Nr. 3 bzw. Abs. 3 UWG (sofern anwendbar). Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Details ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.

**§ 12 Schlussbestimmungen**

1. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz des Auftragnehmers. Erfüllungsort ist ebenfalls der Sitz des Auftragnehmers, soweit gesetzlich zulässig.

2. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt; Entsprechendes gilt für Regelungslücken.

5. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

**Hinweis (Verbraucher):**

Sofern ein Widerrufsrecht besteht (z. B. bei Fernabsatz/außerhalb von Geschäftsräumen), erhält der Kunde die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular gesondert.