

## §1. GELTUNGSBEREICH

Die 25help Cloud Services GmbH - im Folgenden 25help - bietet verschiedene Support-Leistungen für Kunden und Unternehmen im Bereich der Installation, Wartung und Fehlerbeseitigung für intelbasierte Client – Server Systeme mit Microsoft-Produkten, und hierzu kompatibler Anwendungssoftware an. Im Rahmen dieser Tätigkeit werden verschiedene Arten der Hilfestellung, wie Telefon-Support, Fernwartung über das Internet oder Vor-Ort-Service angeboten. Dies geschieht entweder über Einzelaufträge oder durch einen dauerhaften Servicevertrag. Im Rahmen der geschäftlichen Angemessenheit wird 25help die angeforderten Supportdienste bereitstellen. Die Bereitstellung der Dienste durch 25help ist abhängig von einer umfassenden und zeitnahen Zusammenarbeit sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden angegebenen Informationen. Aufträge sind für 25help erst bindend, wenn diese von 25help akzeptiert wurden. Diese AGB gelten für Leistungen von 25help. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. 25help widerspricht deren Einbeziehung ausdrücklich, soweit keine individuelle Einbeziehung zwischen den Parteien vereinbart wird. 25help ist berechtigt diese allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer vorherigen Frist von einem Monat zu ändern. Die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen treten einen Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung in Kraft, soweit der Kunde dem nicht widerspricht. Sollte der Kunde der Änderung widersprechen, ist 25help berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.

## §2. VERTRAGSSCHLUSS

25help ist an Angebote nur bis zum Ablauf von zwei Tagen nach Zugang des Angebotes beim Kunden gebunden. Ein Vertrag kommt stets erst bei entsprechender Annahmeerklärung durch 25help oder durch die direkte Durchführung der Arbeiten, z.B. durch den Login von 25help auf den Systemen des Kunden zu Stande. Informationen auf der Webseite von 25help stellen keine Angebote dar, sondern sind lediglich Aufforderungen zur Abgabe eines Angebotes seitens des Kunden. Für den Leistungsumfang gelten die jeweiligen Einzelvereinbarungen oder das aktuelle Leistungsverzeichnis von 25help. Bei darüber hinausgehendem Arbeitsbedarf wird 25help den Kunden um einen Auftragsnachtrag ersuchen. 25help darf einzelne Teile der Leistung oder die Leistung insgesamt durch Dritte erbringen lassen, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben. 25help bedient sich zur Erfüllung seiner Leistung der Hilfe dritter Unternehmen, wie z.B. Infrastrukturprovidern für die Bereitstellung der Übertragungswege. 25help trägt keine Verantwortung für Leistungsausfälle aufgrund von höherer Gewalt, Arbeitskampfmaßnahmen, behördlichen oder gerichtlichen Eingriffen, technischen Änderungen der Angebote, soweit diese zumutbar sind, sowie Wartung und Anpassung der Übertragungskapazitäten. Vorstehendes gilt ebenfalls für den Ausfall der Stromversorgung. Ein Anspruch auf Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort beim Kunden besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Die Lieferung von Software erfolgt ausschließlich zu den Lizenzbedingungen des Herstellers, welche 25help auch im Voraus zur Verfügung stellt. 25help ist nicht für den Zugang des Kunden zum Internet verantwortlich. Diesen hat er selbst zu besorgen, wodurch möglicherweise weitere Kosten entstehen. Soweit kein dauerhafter Servicevertrag vereinbart ist, sondern lediglich einzelfallbezogene Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine bestimmte zeitliche Verfügbarkeit der Wartungsleistung. Für den Fall, dass der Kunde einen Servicevertrag abgeschlossen hat oder abschließt, wird 25help werktags (Montag bis Freitag) zwischen 09.00 und 17.00 Uhr mit einer Reaktionszeit vom ersten Anruf bis zum Beginn der Arbeiten von maximal vier Stunden verfügbar sein. Inhaber eines erweiterten Servicevertrages werden wochentags zwischen 09.00 und 21.00 Uhr mit einer Reaktionszeit vom ersten Anruf bis zum Beginn der Arbeiten von zwei Stunden betreut. 25help wird dem Kunden im Nachgang eine Auflistung der im Einzelnen durchgeführten Arbeiten übergeben. Diese Auflistung ist dem Tätigkeitsnachweis gleichzusetzen.

## §3. VERPFLICHTUNG DES KUNDEN

Der Kunde hat 25help, soweit dies notwendig ist, alle Zugangsdaten für das zu wartende oder anzupassende System zur Verfügung zu stellen. Diese Daten sind entsprechend dem Formular zur Auftragserteilung anzugeben. Der Auftrag wird nur bestätigt oder durchgeführt, wenn die Auftragserteilung unterzeichnet ist. Der Kunde soll vor dem Beginn der Wartung durch 25help eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Wartungsarbeiten ein Datenverlust nicht ausgeschlossen werden kann. 25help wird selbstständig keine Datensicherung vornehmen.

## §4. ENTGELTE

Die von 25help erbrachten Leistungen werden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste bzw. den Angaben im Service- und/oder Dienstleistungsvertrag nach Stunden abgerechnet. Die dort angegebenen Preise verstehen sich zusätzlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Servicegebühren für dauerhafte Serviceverträge sind im Voraus für den Zeitraum von 12 Monaten zu entrichten. Von 25help erbrachte Leistungen sind nach entsprechender Faktura zur Zahlung innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Der Rechnungsversand erfolgt online, in Papierform nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden. Binnen 7 Tagen ab Rechnungsdatum sind auch Forderungen von 25help zur Zahlung fällig, wenn der Vertrag die Lieferung von Gegenständen, wie beispielsweise Hardwareprodukte und Peripheriegeräte zum Inhalt hat. Inhaber von dauerhaften Serviceverträgen erhalten die im Servicevertrag zugesagten Freistunden. Nach Verbrauch der Freistunden fallen die stündlichen Gebühren gemäß der Preisliste an. Die Abrechnung erfolgt im Intervall von 15 Minuten, wobei jede angefangene Viertelstunde ab Annahme eines Anrufs durch die Mitarbeiter von 25help abgerechnet wird. Im Falle des Lastschritzeinzuges trägt der Kunde die Verpflichtung, rechtzeitig für die erfolgreiche Möglichkeit des Einzuges zu sorgen und trägt etwaige entstehende Bankkosten durch Rückbuchungen. Eine Aufrechnung des Kunden mit eigenen Forderungen ist nur zulässig, wenn diese Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

## §5. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Serviceverträge haben eine Laufzeit von zwölf Monaten und sind mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit schriftlich kündbar. 25help hat das Recht, diese Vereinbarung fristlos zu kündigen, wenn der Nutzer die Nutzungsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als drei Wochen im Zahlungsrückstand ist. Dies gilt ebenfalls, wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit 25help abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können solche Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden. Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung wird durch das Vorstehende nicht berührt. Die Regelungen von § 626 BGB sind insoweit entsprechend maßgeblich.

## §6. DATENSCHUTZ

Der Nutzer wird davon unterrichtet, dass 25help seine vollständige Anschrift und alle für die Rechnungsstellung notwendigen Informationen in maschinenlesbarer Form speichert und maschinell verarbeitet. Die Daten werden nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Nutzers an Dritte weitergegeben. Weiterhin erhalten die Mitarbeiter von 25help im Rahmen ihrer Wartungsarbeiten erhebliche Einsicht in das System des Kunden. 25help verpflichtet daher sich und seine Mitarbeiter dazu, dass keine Informationen, die während der Tätigkeit erlangt werden, an Dritte weitergegeben werden, soweit 25help hierzu nicht rechtlich verpflichtet ist. Soweit rechtlich zulässig verpflichtet 25help sich und seine Mitarbeiter auch zur Verschwiegenheit über das Vertragsende hinaus und soweit Mitarbeiter nicht mehr für 25help tätig sein sollten.

## §7. GEWÄHRLEISTUNG / VERJÄHRUNG

1. Für Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (einschl. Falsch- und Minderlieferungen sowie unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Dokumentation) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. In allen Fällen unberührt bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften bei Endlieferungen der Ware an einen Verbraucher (Lieferantenregress gem. §§ 478, 479 BGB). Grundlage der Mängelhaftung von 25help ist die über die Beschaffenheit der Ware bzw. der Dienstleistung getroffene Vereinbarung. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers oder sonstiger Dritter (z. B. Werbeaussagen) übernimmt 25help keine Haftung. Mängelansprüche des Kunden setzen, sofern er Kaufmann ist, voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Ist die gelieferte Ware oder die entsprechende Dienstleistung mangelhaft, kann 25help zunächst wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Ware (Ersatzlieferung) geleistet wird. Das Recht von 25help, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. 25help ist dazu berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis / die fällige Vergütung gezahlt hat. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises / der Vergütung zurückzubehalten, der jedoch 15 % der Gesamtvergütung nicht überschreiten darf.
2. Soweit sich aus diesen AGB nichts anders ergibt, haftet 25help bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften. Auf Schadensersatz haftet 25help – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet 25help nur

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung von 25help jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

Die sich aus den vorstehenden Bestimmungen ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit 25help einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware / der Dienstleistung übernommen hat. Das Gleiche gilt für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.

3. Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn 25help die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 651, 649 BGB) wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.
4. Abweichend von § 438 Abs. 3 BGB beträgt die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln ein Jahr ab Ablieferung. Soweit eine Abnahme vereinbart ist oder die Vorschriften des Werkvertragsrechts Anwendung finden, beginnt die Verjährung mit der Abnahme. Auch in diesem Fall beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr. Die verkürzte Verjährungsfrist gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus Vertrag oder Delikt, wenn beispielsweise die Nacherfüllungsverpflichtung durch 25help schuldhaft verletzt wird. 25help haftet im Übrigen nicht auf Mangelfolgeschäden. Ist 25help zur Lieferung verpflichtet, geht die Gefahr für gelieferte Gegenstände auf den Vertragspartner über, soweit die Sendung an die den Transport durchführende Person übergeben worden ist oder wegen der Versendung das Lager von 25help verlassen hat. Falls sich der Versand ohne Verschulden von 25help verzögert oder unmöglich wird, geht die Gefahr auf den Vertragspartner mit Mitteilung der Versandbereitschaft über. Die im Einzelfall vertraglich vereinbarte Übernahme der Versandkosten hat auf die vorgenannte Gefahrtragsregelung keinen Einfluss.

## §8. EIGENTUMSVORBEHALT

Bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen von 25help aus dem Vertragsverhältnis und einer laufenden Geschäftsbeziehung behält sich 25help das Eigentum an eventuell verkauften Waren vor. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden.

## §9. DATENSICHERUNG

Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) ausschließlich selbst verantwortlich. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch 25help zu wartenden Datenbestände. Sofern 25help ein Backup der Daten zur eigenen Absicherung erstellt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine ordnungsgemäße Durchführung. Ein solches selbst erstelltes Backup wird nach Beendigung der Arbeiten unverzüglich gelöscht. Soweit 25help Administrationsdienstleistungen für den Kunden durchführt, hat der Kunde vor jedem angekündigten Zugriff von 25help auf die Kundensysteme eine Datensicherung durchzuführen. Für Schäden, die durch das Fehlen einer solchen Datensicherung entstehen, ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich. Dazu zählen insbesondere die Sicherung seiner Postfächer, der Webseiten, etwaiger Datenbanken und seiner Zugangsdaten. Sofern ein Drittanbieter ein Backup der Daten zu eigenen Zwecken pflegt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine ordnungsgemäße Durchführung der Datensicherung.

## §10. GERICHTSSTAND UND RECHTSGRUNDLAGE

Zahlungs- und Erfüllungsort für beide Seiten ist Bielefeld. Gerichtsstand ist Bielefeld, soweit der Kunde nicht Verbraucher ist. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung von UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

## §11. SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die betreffende Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.

25help Cloud-Services GmbH  
Hamburg, im Januar 2021