IT-Service Helm – Thomas Helm
Am Klinikum 15 · 15236 Frankfurt (Oder)
0160 924 916 01 · info@helm-ffo.de
USt-IdNr. DE455276630

RECHTLICHES · IT-SERVICE

Allgemeine Geschäftsbedingungen IT-Service

Für Computerhilfe, Reparatur, Fernwartung, Netzwerk, IT-Sicherheit, TK-Beratung, Softwareentwicklung und Hardwareverkauf.

Stand November 2026 / Gilt für Verbraucher & Unternehmer / www.helm-ffo.de

INHALT

§ 1 Geltungsbereich
§ 2 Vertragsschluss und Leistungsumfang
§ 3 Vergütung
§ 4 Zahlungsbedingungen
§ 5 Mitwirkung des Auftraggebers
§ 6 Datensicherung
§ 7 Termine und Vor-Ort-Einsätze
§ 8 Abnahme von Werkleistungen
§ 9 Mängelrechte bei Dienst- und Werkleistungen
§ 10 Haftung
§ 11 Datenschutz und Vertraulichkeit
§ 12 Laufende Leistungen
§ 13 Widerrufsrecht für Verbraucher
§ 14 Schlussbestimmungen
§ 15 Ergänzend: Computerhilfe, Reparatur und Fernwartung
§ 16 Ergänzend: Netzwerk, WLAN und Verkabelung
§ 17 Ergänzend: IT-Sicherheit und TK-Beratung
§ 18 Ergänzend: Verkauf von Hardware und Software
§ 19 Ergänzend: Softwareentwicklung

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge zwischen IT-Service Helm, Inhaber Thomas Helm (nachfolgend „Auftragnehmer“), und seinen Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“) über IT-Dienstleistungen und den Verkauf von Hardware, insbesondere Computerhilfe, Vor-Ort-Service und Fernwartung, Reparatur von Computern und Zubehör, Netzwerk- und WLAN-Einrichtung, IT-Sicherheit, Beratung zu Internet- und Mobilfunkverträgen (TK-Beratung), Softwareentwicklung sowie den Verkauf von Hardware und Software.

(2) Für die Erstellung, Gestaltung und Pflege von Websites und Webshops gelten ausschließlich die AGB Webdesign des Auftragnehmers. Umfasst ein Auftrag beide Bereiche, gelten für den jeweiligen Leistungsteil die passenden AGB.

(3) §§ 1 bis 14 gelten für alle Leistungen. §§ 15 bis 19 enthalten ergänzende Bestimmungen für einzelne Leistungsarten; sie gehen den allgemeinen Bestimmungen vor, soweit sie davon abweichen.

(4) Die AGB gelten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) und Unternehmern (§ 14 BGB). Regelungen, die nur für eine dieser Gruppen gelten, sind ausdrücklich gekennzeichnet.

(5) Die AGB werden Vertragsbestandteil, indem der Auftragnehmer vor Vertragsschluss auf sie hinweist und sie dem Auftraggeber zugänglich macht (z. B. im Angebot, per E-Mail oder unter www.helm-ffo.de/agb-it-service/). Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

(6) Individuelle Vereinbarungen im Einzelfall (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben stets Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsschluss und Leistungsumfang

(1) Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein verbindliches Angebot gilt für die darin genannte Frist, andernfalls für 14 Tage, bei Hardware für 7 Tage ab Angebotsdatum.

(2) Der Vertrag kommt durch Annahme des Angebots oder durch Auftragsbestätigung des Auftragnehmers zustande. Bei kleineren Aufträgen (z. B. Computerhilfe, Fernwartung, Reparatur) kann der Vertrag auch mündlich oder telefonisch geschlossen werden; der Auftragnehmer bestätigt den Auftrag auf Wunsch in Textform. Zur Beweissicherung sollen wesentliche Absprachen in Textform festgehalten werden.

(3) Art und Umfang der Leistung ergeben sich aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder der Absprache bei Auftragserteilung. Ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn er als Werkleistung vereinbart ist (z. B. eine bestimmte Reparatur, eine Netzwerkinstallation mit festem Umfang, ein Programm mit festem Leistungsumfang). Beratung, Fehlersuche, Fernwartung und Unterstützung nach Aufwand sind Dienstleistungen; geschuldet ist die fachgerechte Tätigkeit, nicht ein bestimmtes Ergebnis.

(4) Der Auftragnehmer erbringt die Leistungen nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Stand der Technik. Er darf zur Vertragserfüllung Dritte (z. B. Datenrettungslabore, Lieferanten, Subunternehmer) einsetzen und bleibt dem Auftraggeber gegenüber für die vertragsgemäße Leistung verantwortlich. Der Einsatz eines Datenrettungslabors erfolgt nur mit Zustimmung des Auftraggebers.

§ 3 Vergütung

(1) Die Vergütung richtet sich nach dem Angebot. Ohne Angebot wird nach Aufwand zu dem Stundensatz abgerechnet, den der Auftragnehmer vor Auftragserteilung mitteilt. Die Abrechnung erfolgt in Zeiteinheiten von 15 Minuten.

(2) Bei Vor-Ort-Einsätzen werden zusätzlich die vor Auftragserteilung mitgeteilten Anfahrtskosten berechnet. Verwendete Ersatzteile, Hardware, Software-Lizenzen und Verbrauchsmaterial werden gesondert berechnet.

(3) Gegenüber Unternehmern verstehen sich alle Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich Umsatzsteuer angegeben.

(4) Ist absehbar, dass ein mitgeteilter Kostenrahmen oder ein Kostenvoranschlag um mehr als 15 % überschritten wird, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich und setzt die Arbeiten erst nach dessen Zustimmung fort.

(5) Der Auftragnehmer teilt vor Beginn mit, ob und in welcher Höhe eine Fehlerdiagnose oder ein Kostenvoranschlag berechnet wird.

§ 4 Zahlungsbedingungen

(1) Dienstleistungen und Werkleistungen werden nach Erbringung bzw. Abnahme in Rechnung gestellt. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen ab Zugang zahlbar. Bei Vor-Ort-Einsätzen kann auf Wunsch auch sofort vor Ort bezahlt werden, soweit der Auftragnehmer eine Zahlungsmöglichkeit anbietet.

(2) Bei Aufträgen mit einem Auftragswert über 500 Euro oder einer Laufzeit von mehr als vier Wochen kann der Auftragnehmer Abschlagszahlungen für bereits erbrachte Leistungen verlangen (§ 632a BGB). Für zu beschaffende Ersatzteile und Hardware gilt Abs. 3.

(3) Hardware, Ersatzteile und Software-Lizenzen, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber beschafft oder verkauft, werden ausschließlich gegen Vorauszahlung geliefert, eingebaut oder übergeben (§ 18).

(4) Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, schuldet er Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (gegenüber Verbrauchern 5 Prozentpunkte, gegenüber Unternehmern 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz). Gegenüber Unternehmern besteht zusätzlich Anspruch auf die Verzugspauschale von 40 Euro (§ 288 Abs. 5 BGB). Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

(5) Ist der Auftraggeber mit fälligen Zahlungen in Verzug, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Ankündigung in Textform und erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist weitere Leistungen bis zum Ausgleich der fälligen Beträge zurückhalten.

§ 5 Mitwirkung des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber schildert das Problem so genau wie möglich, stellt die erforderlichen Geräte, Zugangsdaten, Lizenzen und Unterlagen bereit und ermöglicht den Zugang zu den Räumen und Systemen, an denen gearbeitet werden soll.

(2) Der Auftraggeber versichert, dass er berechtigt ist, die Arbeiten an den betreffenden Geräten, Konten und Netzwerken beauftragen zu lassen. Bei Geräten oder Systemen Dritter (z. B. Arbeitgeber, Vermieter, Netzbetreiber) holt er die erforderliche Zustimmung selbst ein.

(3) Der Auftraggeber stellt sicher, dass für die eingesetzte Software gültige Lizenzen vorhanden sind. Der Auftragnehmer installiert keine Software ohne gültige Lizenz.

(4) Verzögert sich die Leistung, weil der Auftraggeber seine Mitwirkung nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich vereinbarte Termine angemessen. Nachgewiesene Mehraufwände kann der Auftragnehmer zum vereinbarten Stundensatz berechnen.

§ 6 Datensicherung

(1) Bei Arbeiten an Computern, Datenträgern und Netzwerken kann trotz größter Sorgfalt ein Datenverlust nicht ausgeschlossen werden. Der Auftraggeber sichert deshalb vor Beginn der Arbeiten seine Daten, soweit ihm das möglich ist, oder teilt dem Auftragnehmer mit, dass keine aktuelle Sicherung besteht.

(2) Vor einer Neuinstallation oder einem Austausch des Datenträgers sichert der Auftragnehmer die Daten des Auftraggebers, soweit sie technisch lesbar sind und nichts anderes vereinbart ist. Eine Gewähr für die Vollständigkeit der Sicherung übernimmt er nicht, soweit Daten bereits beschädigt oder nicht lesbar sind.

(3) Bei mechanisch oder elektronisch beschädigten Datenträgern ist eine Datenrettung nicht geschuldet. Der Auftragnehmer verweist in diesem Fall auf ein spezialisiertes Datenrettungslabor (§ 2 Abs. 4).

§ 7 Termine und Vor-Ort-Einsätze

(1) Termine sind verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Andere Zeitangaben sind voraussichtliche Angaben, die der Auftragnehmer nach besten Kräften einhält. Ist ein Termin nicht einzuhalten, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber so früh wie möglich.

(2) Kann ein vereinbarter Vor-Ort-Termin nicht stattfinden, sagt der Auftraggeber ihn möglichst früh ab. Bei einer Absage später als 24 Stunden vor dem Termin oder wenn der Auftragnehmer niemanden antrifft, kann der Auftragnehmer die vereinbarten Anfahrtskosten berechnen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(3) Höhere Gewalt und sonstige vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Umstände (z. B. Lieferengpässe, Ausfälle von Anbietern) verlängern Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.

§ 8 Abnahme von Werkleistungen

(1) Ist eine Leistung als Werk geschuldet (z. B. Reparatur, Installation mit festem Umfang, Softwareentwicklung), nimmt der Auftraggeber sie ab, sobald sie vertragsgemäß fertiggestellt ist. Bei Reparaturen und Einsätzen vor Ort erfolgt die Abnahme in der Regel bei der Übergabe bzw. am Ende des Einsatzes.

(2) Zeigt der Auftragnehmer die Fertigstellung in Textform an und setzt eine angemessene Frist zur Abnahme, gilt die Leistung als abgenommen, wenn der Auftraggeber die Abnahme nicht innerhalb der Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert (§ 640 Abs. 2 BGB). Ist der Auftraggeber Verbraucher, tritt diese Wirkung nur ein, wenn der Auftragnehmer ihn zusammen mit der Fertigstellungsanzeige in Textform auf diese Folge hingewiesen hat.

(3) Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden. Die Rechte des Auftraggebers wegen solcher Mängel bleiben unberührt.

§ 9 Mängelrechte bei Dienst- und Werkleistungen

(1) Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Für Hardware gilt § 18.

(2) Bei Mängeln einer Werkleistung leistet der Auftragnehmer zunächst Nacherfüllung (Nachbesserung oder Neuherstellung nach seiner Wahl). Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften mindern, vom Vertrag zurücktreten, den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen sowie – nach Maßgabe von § 10 – Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

(3) Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, soweit Fehler nachweislich auf nachträglichen Eingriffen des Auftraggebers oder Dritter, unsachgemäßer Bedienung, nachträglichen Updates oder Änderungen durch Hersteller und Anbieter, neuen Defekten anderer Bauteile oder äußeren Einwirkungen beruhen.

(4) Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche ein Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche nach § 10 Abs. 1, bei Arglist und bei Übernahme einer Garantie; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Fristen.

§ 10 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf) ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

(4) Bei Datenverlust haftet der Auftragnehmer im Rahmen der Abs. 2 und 3 nur für den Aufwand, der zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre, wenn der Auftraggeber seine Daten nach § 6 Abs. 1 gesichert hätte. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Datensicherung nach § 6 Abs. 2 oder als gesonderte Leistung übernommen hat.

(5) Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

§ 11 Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Die Parteien beachten die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das BDSG.

(2) Der Auftragnehmer sieht sich Daten auf den Geräten und Systemen des Auftraggebers nur an, soweit es für die beauftragte Leistung erforderlich ist. Auf Wunsch löscht er Datenträger, die er zur Entsorgung erhält oder ausbaut, so, dass die Daten nicht wiederhergestellt werden können.

(3) Verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag eines Unternehmers (z. B. bei Fernwartung, Wartung oder Datensicherung für einen Betrieb), schließen die Parteien vor Beginn dieser Verarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

(4) Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei, insbesondere Zugangsdaten, Passwörter und Geschäftsinterna, vertraulich und nutzen sie nur zur Vertragsdurchführung. Der Auftragnehmer empfiehlt, vorübergehend mitgeteilte Passwörter nach Abschluss der Arbeiten zu ändern. Diese Pflichten bestehen auch nach Vertragsende fort.

(5) Der Auftragnehmer erbringt keine Rechtsberatung. Fragen zu rechtlichen Pflichten des Auftraggebers (z. B. Datenschutz, Aufbewahrung) klärt dieser mit seinem Datenschutzbeauftragten oder Rechtsanwalt.

§ 12 Laufende Leistungen

(1) Sofern laufende Leistungen (z. B. regelmäßige Wartung, Fernwartungs- oder Datensicherungspakete, Sicherheitsprüfungen) vereinbart werden, gelten diese als Dauerschuldvertrag mit der im Angebot genannten Vergütung und dem dort beschriebenen Umfang.

(2) Laufende Leistungen können von beiden Parteien mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende in Textform gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart ist. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(3) Gegenüber Unternehmern kann der Auftragnehmer die Vergütung frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen in Textform angemessen anpassen. In diesem Fall kann der Auftraggeber zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen.

(4) Bei Vertragsende übergibt der Auftragnehmer alle Zugangsdaten, Daten und Unterlagen, die er für den Auftraggeber verwaltet, und entfernt auf Wunsch eingerichtete Fernzugänge.

§ 13 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Verbrauchern, die einen Vertrag im Wege des Fernabsatzes (z. B. per Telefon oder E-Mail) oder außerhalb von Geschäftsräumen (z. B. bei sich zu Hause) schließen, steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsbelehrungen für Dienstleistungen und für Waren sowie das Muster-Widerrufsformular erhält der Verbraucher mit dem Angebot bzw. vor Vertragsschluss; sie sind außerdem unter https://www.helm-ffo.de/widerruf/ abrufbar.

(2) Wünscht der Verbraucher, dass mit einer Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird, holt der Auftragnehmer hierfür ein ausdrückliches Verlangen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. E-Mail, SMS oder unterschriebener Auftragsschein) ein. Im Fall des Widerrufs schuldet der Verbraucher dann Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen.

(3) Kein Widerrufsrecht besteht insbesondere bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Auftragnehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen (§ 312g Abs. 2 Nr. 11 BGB), sowie in den in § 18 Abs. 6 genannten Fällen. Für darüber hinaus erbrachte Leistungen oder gelieferte Waren bleibt das Widerrufsrecht bestehen.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch zwingende verbraucherschützende Bestimmungen des Staates des gewöhnlichen Aufenthalts des Verbrauchers nicht eingeschränkt werden.

(2) Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Frankfurt (Oder). Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

(4) Hinweis nach § 36 VSBG: Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

§ 15 Ergänzend: Computerhilfe, Reparatur und Fernwartung

(1) **Diagnose und Freigabe:** Vor einer Reparatur prüft der Auftragnehmer das Gerät und teilt dem Auftraggeber den Befund und die voraussichtlichen Kosten mit. Die Reparatur beginnt erst nach Freigabe durch den Auftraggeber. Lohnt sich eine Reparatur aus Sicht des Auftragnehmers nicht, weist er darauf hin.

(2) **Ersatzteile:** Ersatzteile werden nach § 4 Abs. 3 gegen Vorauszahlung beschafft. Der Auftragnehmer verwendet Neuteile oder – nach Absprache – gleichwertige Teile anderer Hersteller oder geprüfte Gebrauchtteile. Ausgebaute Altteile gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über und werden fachgerecht entsorgt, sofern der Auftraggeber sie nicht bei Auftragserteilung zurückverlangt.

(3) **Abholung:** Reparierte oder nicht reparierbare Geräte holt der Auftraggeber innerhalb von vier Wochen nach Mitteilung der Fertigstellung ab, sofern keine Rückgabe vor Ort vereinbart ist. Danach fordert der Auftragnehmer den Auftraggeber in Textform unter Setzung einer weiteren Frist von vier Wochen erneut zur Abholung auf. Holt der Auftraggeber das Gerät auch dann nicht ab, kann der Auftragnehmer angemessene Aufbewahrungskosten verlangen und seine gesetzlichen Rechte, insbesondere das Unternehmerpfandrecht (§ 647 BGB), nach den gesetzlichen Vorschriften ausüben. Auf diese Folgen weist er in der Aufforderung hin.

(4) **Fernwartung:** Die Fernwartung erfolgt mit der Software RustDesk über einen vom Auftragnehmer betriebenen Server. Eine Verbindung wird nur mit Zustimmung des Auftraggebers im Einzelfall aufgebaut; der Auftraggeber kann sie jederzeit beenden. Ein dauerhafter Zugriff ohne Bestätigung im Einzelfall (unbeaufsichtigter Zugang) wird nur nach ausdrücklicher Vereinbarung eingerichtet und auf Wunsch jederzeit entfernt. Der Auftraggeber schließt vor der Sitzung Programme und Dokumente, die der Auftragnehmer nicht sehen soll.

(5) **Kein unaufgeforderter Anruf:** Der Auftragnehmer ruft nie unaufgefordert an, um einen Fernzugriff zu verlangen. Der Auftraggeber gewährt Fernzugriff nur nach eigener Kontaktaufnahme oder vereinbartem Termin.

§ 16 Ergänzend: Netzwerk, WLAN und Verkabelung

(1) Der Auftragnehmer richtet Router, WLAN, Netzwerkgeräte und -dienste nach dem vereinbarten Umfang ein und dokumentiert die Zugangsdaten und wesentlichen Einstellungen für den Auftraggeber.

(2) Für die Leistungen des Internetanbieters (z. B. Verfügbarkeit, Bandbreite, Störungen der Leitung) und für die Funkbedingungen vor Ort ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich. Eine bestimmte WLAN-Abdeckung oder Geschwindigkeit ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich zugesagt ist.

(3) Arbeiten an der Elektroinstallation (230 Volt) führt der Auftragnehmer nicht aus. Bohr- und Verlegearbeiten erfolgen nur nach Absprache; der Auftraggeber weist auf ihm bekannte Leitungen in Wänden und Decken hin und holt als Mieter die Zustimmung des Vermieters ein.

§ 17 Ergänzend: IT-Sicherheit und TK-Beratung

(1) **Keine absolute Sicherheit:** Sicherheitsmaßnahmen verringern Risiken, können aber Angriffe, Schadsoftware oder Datenverluste nicht vollständig ausschließen. Eine absolute Sicherheit ist nicht geschuldet. Hilfe im Verdachts- oder Schadensfall ist eine Dienstleistung; der Auftragnehmer bemüht sich nach besten Kräften, den Schaden zu begrenzen.

(2) **Sicherheitsprüfungen:** Technische Prüfungen (z. B. Scans von Geräten, Netzwerken oder Diensten) führt der Auftragnehmer nur an Systemen durch, für die der Auftraggeber verfügungsberechtigt ist, und nur in dem vorher in Textform festgelegten Umfang und Zeitraum. Sind Systeme Dritter betroffen (z. B. Hosting-Anbieter), holt der Auftraggeber deren Zustimmung ein. Prüfergebnisse behandelt der Auftragnehmer vertraulich.

(3) **TK-Beratung:** Die Beratung zu Internet-, Telefon- und Mobilfunkverträgen ist eine Dienstleistung; eine bestimmte Ersparnis ist nicht geschuldet. Der Auftragnehmer prüft Angaben der Anbieter (z. B. Verfügbarkeit, Preise, Laufzeiten) sorgfältig, kann für deren Richtigkeit aber nicht einstehen. Verträge schließt der Auftraggeber direkt mit dem Anbieter; Kündigungen und Rufnummernmitnahmen beantragt er selbst oder erteilt dem Auftragnehmer dafür eine Vollmacht.

(4) **Unabhängigkeit:** Der Auftragnehmer berät anbieterunabhängig. Erhält er im Einzelfall eine Vergütung oder Provision von einem Anbieter, legt er dies dem Auftraggeber vor dessen Entscheidung offen.

§ 18 Ergänzend: Verkauf von Hardware und Software

(1) **Vertrag und Vorauszahlung:** Der Kaufvertrag kommt durch Annahme des Angebots (auch per E-Mail oder Telefon) zustande. Hardware und Software werden ausschließlich gegen Vorauszahlung verkauft. Der Kaufpreis ist mit Vertragsschluss fällig; der Auftragnehmer bestellt bzw. liefert die Ware nach Zahlungseingang.

(2) **Lieferung und Verfügbarkeit:** Lieferzeiten sind voraussichtliche Angaben, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Ist die Ware ohne Verschulden des Auftragnehmers nicht verfügbar, weil sein Lieferant trotz rechtzeitiger Bestellung nicht liefert, informiert er den Auftraggeber unverzüglich. Beide Parteien können dann vom Vertrag zurücktreten; bereits geleistete Zahlungen erstattet der Auftragnehmer unverzüglich.

(3) **Übergabe und Versand:** Die Ware wird übergeben, beim Auftraggeber eingebaut oder auf dessen Wunsch versandt. Bei Verbrauchern geht die Gefahr erst mit Übergabe der Ware an den Verbraucher über. Bei Unternehmern geht sie mit Übergabe an die Transportperson über.

(4) **Mängelrechte:** Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte mit folgenden Maßgaben:

- Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist bei neuer Ware ein Jahr ab Ablieferung; bei gebrauchter Ware sind Mängelansprüche ausgeschlossen.
- Gegenüber Verbrauchern gilt bei neuer Ware die gesetzliche Frist von zwei Jahren. Bei gebrauchter Ware gilt ebenfalls die gesetzliche Frist, sofern nicht vor Vertragsschluss gesondert und ausdrücklich eine Verkürzung auf ein Jahr vereinbart wird.
- Die Fristverkürzungen und der Ausschluss gelten nicht für Schadensersatzansprüche nach § 10 Abs. 1, bei Arglist und bei Übernahme einer Garantie.
- Unternehmer, die Kaufleute sind, müssen die Ware unverzüglich untersuchen und Mängel unverzüglich anzeigen (§ 377 HGB).

(5) **Herstellergarantie:** Herstellergarantien bestehen zusätzlich zu den gesetzlichen Mängelrechten nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Auftragnehmer unterstützt auf Wunsch bei der Abwicklung; der Aufwand wird außerhalb der gesetzlichen Mängelrechte nach § 3 berechnet.

(6) **Widerruf bei Waren:** Für Verbraucher gilt das gesetzliche Widerrufsrecht nach § 13 und der Widerrufsbelehrung für Waren. Im Fall des Widerrufs trägt der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z. B. nach Wunsch des Auftraggebers zusammengestellte Computer), und bei Software in versiegelter Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (§ 312g Abs. 2 Nr. 1 und 6 BGB).

(7) **Eigentumsvorbehalt:** Wird eine Zahlung nachträglich zurückgebucht oder rückgängig gemacht, bleibt die Ware bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

§ 19 Ergänzend: Softwareentwicklung

(1) Programme, Skripte und Automatisierungen mit festem Leistungsumfang sind Werkleistungen. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot. Der Auftraggeber testet die Lösung vor der Abnahme mit geeigneten Daten; personenbezogene Echtdaten werden nur verwendet, soweit es erforderlich ist und die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen (§ 11 Abs. 3) erfüllt sind.

(2) Der Auftraggeber erhält mit vollständiger Zahlung das einfache, zeitlich und räumlich unbeschränkte Recht, die für ihn entwickelte Software für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen, zu vervielfältigen sowie selbst oder durch Dritte zu bearbeiten und weiterzuentwickeln. Den Quellcode und eine Anleitung zur Bedienung stellt der Auftragnehmer nach vollständiger Zahlung zur Verfügung. Bis dahin ist die Nutzung nur zum Testen gestattet.

(3) Für eingesetzte Fremd- und Open-Source-Komponenten gelten deren Lizenzbedingungen. Der Auftragnehmer setzt nur Komponenten ein, deren Lizenz die vertragsgemäße Nutzung erlaubt, und weist auf kostenpflichtige Lizenzen im Angebot hin.

(4) Anpassungen wegen geänderter Abläufe, Datenformate oder Updates fremder Software (z. B. Betriebssystem, Excel, Schnittstellen von Anbietern) nach der Abnahme sind kein Mangel und werden gesondert nach Aufwand vergütet, sofern keine laufende Betreuung (§ 12) vereinbart ist.

(5) Der Auftragnehmer darf allgemeines Know-how und nicht kundenspezifische Programmteile, die bei der Entwicklung entstehen, auch für andere Projekte verwenden, sofern dabei keine vertraulichen Informationen des Auftraggebers offengelegt werden.