A. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) — ITRevolution GmbH

Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen der

ITRevolution GmbH
Irisstraße 38
82194 Gröbenzell
Deutschland
Handelsregister: HRB 311170, Amtsgericht München
USt-IdNr.: DE 461331625
Geschäftsführer: Gregor Tomitzek

(im Folgenden „Auftragnehmer")

und ihren Kunden (im Folgenden „Auftraggeber")

über den gesamten Leistungsumfang der ITRevolution GmbH.

Die AGB gelten ausschließlich in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nur anerkannt, wenn ihnen ausdrücklich in Textform (z. B. per E-Mail) zugestimmt wird.

Die Version der vorliegenden AGB ist 1.03.
Gültigkeitsdatum: 06.08.2026

---

1. Anwendungsbereich

1. Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle Gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber, selbst wenn sie bei späteren Verträgen nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden, sofern nicht ausdrücklich in Textform (z. B. per E-Mail) etwas anderes vereinbart wurde. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

2. Nebenabreden

Mündliche Nebenabreden bedürfen der Textform. Mündliche oder formlose Zusicherungen des Auftragnehmers sind nur verbindlich, wenn sie in Textform oder elektronisch bestätigt werden.

3. Verbraucher und Kaufleute

Bei Verbrauchern (§ 13 BGB) gelten diese AGB nur, soweit das Gesetz keine zwingenden Bestimmungen enthält. Bei Kaufleuten (§§ 343 ff. HGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögengelten diese AGB uneingeschränkt.

4. Anerkennung der AGB

Der Auftraggeber erkennt diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich an. Die Anerkennung erfolgt durch Unterzeichnung des Angebots, der Auftragsbestätigung, des Vertrages oder durch Bestätigung in Textform (z. B. per

E-Mail).Im Streitfall hat der Auftragnehmer den Nachweis zu erbringen, dass der Auftraggeber klar und deutlich auf die Einbeziehung der AGB hingewiesen wurde und ihnen zugestimmt hat. Die Übermittlung der AGB auf Rechnungen, Lieferscheinen oder dergleichen gilt nicht als ausreichende Einbeziehung. Individualvereinbarungen gehen diesen AGB vor.

5. Battle of the Forms (Knock-out-Regel)

Weisen beide Vertragsparteien auf ihre jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungenhin, so kommt der Vertrag trotz widersprüchlicher AGB-Bedingungen zustande, wenn mit der Vertragsdurchführung begonnen wird (z. B. durch Leistungserbringung oder Zahlung). Vertragsbestandteil werden nur die übereinstimmenden (kongruenten)Klauseln beider AGB-Werke. Alle Klauseln, die sich widersprechen, heben sich gegenseitig auf („Knock-out-Regel"). An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung(§ 306 Abs. 2 BGB). Für die vom Auftragnehmer unverzichtbaren Klauseln (insbesondere Haftungsbegrenzung, Urheberrecht, Gerichtsstand) gilt: Diese werden durch Individualvereinbarung aus dem „Kampf der Formulare" herausgelöst und separat in Textform bestätigt.

---

2. Vertragsschluss

1. Angebote

Die Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich.

2. Angebotsannahme

Ein Vertrag kommt zustande durch Auftragsbestätigung des Auftragnehmers in Textform oder durch Ausführung des Auftrags bei stillschweigender Annahme. Die Auftragsbestätigung gilt auch als Annahme des Angebots des Auftraggebers, sofern sie keine abweichenden Bedingungen enthält.

3. Beauftragung

Sollte eine Leistung auf Basis eines Angebots erbracht werden, gilt das Angebot als verbindlich, sobald der Auftraggeber die Ausführung beauftragt und der Auftragnehmer diese bestätigt oder direkt mit der Leistungserbringung beginnt.

4. Kundenbindung

Der Auftraggeber ist an von ihm erteilte Aufträge für sieben (7) Kalendertage ab Zugang beim Auftragnehmer gebunden, es sei denn, im Angebot oder der Auftragsbestätigung ist ausdrücklich eine abweichende Bindefrist angegeben.

5. Kostenvoranschläge

Kostenvoranschläge sind unverbindlich. Bei Mehrkosten von mehr als 15 % gegenüber dem Kostenvoranschlag darf der Auftragnehmer die Leistung stoppen, es sei denn, der Auftraggeber akzeptiert die Mehrkosten ausdrücklich.

6. Form

Die Schriftform wird durch elektronische Form (E-Mail) erfüllt, sofern die Partei, die die Erklärung abgibt, über eine E-Mail-Adresse verfügt, die einer natürlichen Person zugeordnet ist. Individualvereinbarungen haben gemäß § 305b BGB Vorrang vor diesen AGB.

---

3. Leistungen

1. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Auftragsbestätigung, dem Angebot oder dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Textform (z. B. per E-Mail).

2. Dienstleistungsbereiche

Der Auftragnehmer erbringt insbesondere Dienstleistungen im Bereich der Konzeption, Produktion, Beschaffung, Pflege und Vermarktung von Hard- und Softwarelösungen. Darüber hinaus umfasst die Tätigkeit Schulungen, Beratung sowie sonstige Service- und Dienstleistungen im Bereich der Informationstechnologie und elektronischen Datenverarbeitung. Weiterhin gehören die Planung und Steuerung von Projekten sowie die Erstellung fachlicher Stellungnahmen im Bereich der IT-Anwendungen zum Dienstleistungsumfang.

3. Leistungsbestimmungsrecht

Soweit die Einzelheiten der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen im Angebot oder Projektvertrag nicht abschließend beschrieben sind, steht dem Auftragnehmer bezüglich der konkreten fachlich-technischen Ausgestaltung ein Leistungsbestimmungsrecht nach § 315 BGB zu. Die Ausübung erfolgt nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers.

4. Leistungserfüllung und Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Erfüllung einzelner oder allervertraglichen Pflichten der Hilfe Dritter, insbesondere Subunternehmer, zu bedienen. Der Auftragnehmer bleibt für die Leistung des Subunternehmers in gleichem Umfang verantwortlich wie für eigene Leistungen (§ 278 BGB). Der Auftraggeber hat kein Recht, der Übertragung an einen Subunternehmer zu widersprechen, es sei denn, es besteht ein berechtigtes Interesse an der persönlichen Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, eingesetzte Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Auftraggeber namentlich kommuniziert, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber über den Ersatz informieren.

5. Zusatzleistungen und Leistungserweiterungen

1. Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem zugrunde liegenden Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Wünscht der Auftraggeber darüber hinausgehende Dienstleistungen oder Anpassungen (Zusatzleistungen), sind diese gesondert zu vereinbaren.
2. Die Beauftragung von Zusatzleistungen durch den Auftraggeber bedarf der Textform (z. B. per E-Mail). Der Auftragnehmer wird die Anforderung prüfen und das Angebot in Textform (z. B. Bestätigung per E-Mail) annehmen oder ablehnen.
3. Sofern für Zusatzleistungen keine gesonderte Vergütung vereinbart wurde, werden diese nach dem tatsächlichen Zeitaufwand auf Basis der im Vertrag oder in den AGB ausgewiesenen aktuellen Stundensätze / Tagessätze des Auftragnehmers abgerechnet.
4. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, mit der Erbringung von Zusatzleistungen zu beginnen, bevor eine Beauftragung gemäß Ziffer 2 vorliegt.

6. Weisungsrecht

Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers steht dem Auftraggeber kein direktes Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht kann nur gegenüber der für den Auftrag verantwortlichen Person des Auftragnehmers ausgeübt werden. Eine Eingliederung der Mitarbeiter des Auftragnehmers in den Betrieb des Auftraggebers ist

ausgeschlossen (§ 611 BGB - Dienstvertrag, kein Arbeitsverhältnis). Der Auftraggeber gewährleistet, dass seine Mitarbeiter den Mitarbeitern des Auftragnehmers keine Weisungen erteilen, die über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen.

7. Liefer- und Leistungszeiten, Verzug

1. Verbindliche Liefer- und Leistungstermine sowie Fristen müssen ausdrücklich und in Textform (z. B. per E-Mail) vereinbart werden. Bei unverbindlichen oder ungefähren Terminen und Fristen (beispielsweise durch Angaben wie „circa“ oder „etwa“) bemüht sich der Auftragnehmer, diese nach besten Kräften einzuhalten.
2. Liefer- und Leistungsfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Auftraggeber, jedoch nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrags geklärt sind und alle sonstigen vom Auftraggeber zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen – insbesondere vereinbarte Anzahlungen oder Sicherheiten sowie notwendige Mitwirkungsleistungen vollständig erbracht wurden. Entsprechendes gilt für Ausführungstermine. Hat der Auftraggeber nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, beginnt eine neue angemessene Liefer- bzw. Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch den Auftragnehmer in Textform.
3. Gerät der Auftragnehmer in Leistungs- oder Lieferverzug, muss der Auftraggeber ihm zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens – soweit nicht im Einzelfall unangemessen – 14 Tagen zur Erbringung der Leistung setzen. Verstreicht diese Nachfrist fruchtlos, bestehen Schadensersatzansprüche des Auftraggebers wegen Pflichtverletzung ausschließlich nach Maßgabe der Regelungen in § 7 (Haftung).

---

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Preise, Nebenkosten und Drittkosten

1. Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz des Auftragnehmers in Euro netto zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer. Sie enthalten, sofern nicht ausdrücklich in Textform anders vereinbart, keine Kosten für Fracht, Porto, See- oder Lufttransportverpackung, Transportversicherung, etwaige länderspezifische Abgaben bei Lieferungen ins Ausland sowie Zoll oder sonstige öffentliche Gebühren.
2. Falls keine Festpreise vereinbart wurden, werden die geleisteten Arbeitsstunden nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers berechnet. Die Stundensätze beinhalten die Arbeitszeit vor Ort, auf Reisen und im Büro. Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz der eingesetzten Mitarbeiter berechnet. Sie entstehen für Fahrten zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Auftraggebers (bzw. verschiedenen Einsatzorten) und werden gemäß der gültigen Preisliste abgerechnet.
3. Drittkosten (z. B. Hardware, Lizenzen, Hosting) werden zum Nennwert an den Auftraggeber weitergegeben, sofern sie nicht vom Auftragnehmer selbst verursacht wurden. Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass sich Drittkosten durch Änderungen der Lizenzmodelle der Hersteller oder durch Wechselkursschwankungen verändern können.

2. Rechnungsstellung, Fälligkeit und Zahlungsbedingungen

1. Der Auftragnehmer stellt Rechnungen in der im Vertrag vereinbarten Form (monatlich, projektbezogen oder nach Meilensteinen). Fallbezogen können Rechnungen vorab der Leistungserbringung gestellt oder Teilzahlungen vereinbart werden. Bei Projektverträgen mit Gesamtkosten über 1.000 € netto ist der Auftragnehmer berechtigt, eine Anzahlung von bis zu 30 % der Gesamtkosten vor Leistungsbeginn zu verlangen.
2. Rechnungen sind sofort fällig und spätestens innerhalb von 10 Tagen nach Zugang ohne Abzug zu zahlen, es sei denn, es wurde in Textform etwas anderes vereinbart. Skonto wird nicht gewährt. Zahlungen haben durch Banküberweisung zu erfolgen; andere Zahlungsmethoden (insbesondere Barzahlung, Schecks oder Wechsel)

bedürfen einer gesonderten Vereinbarung in Textform. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeingangs beim Auftragnehmer oder der Gutschrift auf dessen angegebenem Konto.

3. Zuschläge für Servicezeiten

Werden Leistungen auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der regulären Servicezeiten des Auftragnehmers erbracht, werden auf die vereinbarten Stundensätze folgende Zuschläge berechnet:

- **Montag bis Donnerstag (06:00 – 08:00 Uhr sowie 17:00 – 22:00 Uhr):** 50 % Zuschlag
- **Freitag (06:00 – 08:00 Uhr sowie 14:00 – 22:00 Uhr):** 50 % Zuschlag
- **Nachtzeiten (22:00 – 06:00 Uhr), Samstage, Sonn- und Feiertage (ganztags):** 100 % Zuschlag

4. Tätigkeitsnachweise und Abnahme

Die Vergütung nach Aufwand erfolgt auf Grundlage der jeweils gültigen Preisliste unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise (z. B. Auszüge aus dem Ticketsystem). Der Auftraggeber kann den dort getroffenen Festlegungen innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der Abrechnung in Textform widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei (2) Wochen ohne Einwände gelten die Tätigkeitsnachweise als vom Auftraggeber genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei Übermittlung der Nachweise auf die Bedeutung seines Verhaltens und den Fristablauf besonders hinweisen; unterbleibt der Hinweis, tritt die Genehmigungswirkung nicht ein. Die schadlose Begleichung einer Rechnung gilt ebenfalls als Genehmigung der Tätigkeitsnachweise sowie als Abnahme der erbrachten Leistungen.

5. Einwendungen gegen Rechnungen

Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen Rechnungen des Auftragnehmers innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Abrechnung als vom Auftraggeber genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung und die Rechtsfolge seines Verhaltens besonders hinweisen. Unterbleibt dieser Hinweis, tritt die Genehmigungswirkung nicht ein.

6. Zahlungsverzug, Verzugsschaden und Leistungssperre

1. Der Auftraggeber gerät durch Mahnung nach Fälligkeit in Verzug. Gegenüber B2B-Kunden tritt Verzug ohne Mahnung ein, wenn der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 14 Tagen ab Fälligkeit und Zugang der Rechnung beglichen wird. Gegenüber Verbrauchern (B2C) tritt Verzug ohne Mahnung erst 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung ein, sofern auf diese Rechtsfolge in der Rechnung ausdrücklich hingewiesen wurde.
2. Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers werden Verzugszinsen nach den gesetzlichen Bestimmungen (§ 288 BGB i.V.m. § 247 BGB) geltend gemacht. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt. Mahngebühren werden gesondert in Höhe von 4,00 € pro Mahnung berechnet, mindestens jedoch in Höhe der tatsächlichen Kosten. Bei B2B-Kunden wird zudem die gesetzliche Verzugspauschale gemäß § 288 Abs. 5 BGB erhoben.
3. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistung bzw. Zugänge vorübergehend zu sperren. Die Kosten für die Sperrung und Wiederfreischaltung trägt der Auftraggeber.
4. Der Auftragnehmer bleibt berechtigt, offene Forderungen im Verzugsfall nebst allen erforderlichen Kundendaten an ein zugelassenes Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt zur Beitreibung zu übergeben.

7. Preisanpassungsrecht

1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die vereinbarten Preise und Stundensätze nach billigem Ermessen einseitig anzupassen, wenn sich die der Leistungserbringung zugrunde liegenden Gesamtkosten nach Vertragsschluss

unvorhersehbar verändern (insbesondere bei Erhöhungen von Materialherstellungskosten, Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben, Energiekosten, Umweltauflagen, Währungsschwankungen, Zöllen, Frachtsätzen, öffentlichen Abgaben oder Vorleistungen Dritter, sofern nicht vom Auftragnehmer selbst zu vertreten).

2. Eine Preisanpassung ist zulässig, wenn zwischen Vertragsschluss und Leistungserbringung bei B2B-Kunden mehr als vier (4) Wochen, bei Verbrauchern (B2C) mehr als vier (4) Monate liegen.
3. Eine Preiserhöhung ist ausgeschlossen, soweit Kostensteigerungen in einzelnen Bereichen durch Kostensenkungen in anderen Bereichen bezogen auf die Gesamtkostenbelastung ausgeglichen werden.
4. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber eine beabsichtigte Preisanpassung mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform (z. B. per E-Mail) ankündigen. Führt die Preisanpassung zu einer Erhöhung des bisherigen Gesamtpreises um mehr als 5 %, steht dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht zu. Dieses Sonderkündigungsrecht kann vom Auftraggeber mit einer Frist von vier (4) Wochen ab Zugang der Ankündigung in Textform in Bezug auf noch nicht vollständig erfüllte Verträge ausgeübt werden; bis zum Wirksamwerden der Kündigung gelten die bisherigen Preise unverändert fort.

8. Aufrechnung, Zurückbehaltung und Tilgungsreihenfolge

1. Ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche zu, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder vom Auftragnehmer anerkannt sind oder aus demselben Vertragsverhältnis stammen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Auftraggeber nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
2. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Erfüllung seiner Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung fälliger Forderungen aus anderen Verträgen mit dem Auftraggeber zurückzuhalten. Das Zurückbehaltungsrecht schließt die Geltendmachung eines Sicherheitsleistungsanspruchs nicht aus.
3. Eingehende Zahlungen werden jeweils zunächst zur Tilgung der Kosten, dann der Zinsen und schließlich der Hauptforderung nach ihrem Alter (älteste Forderung zuerst) verwendet.

9. Abtretungsverbot und Forderungsübertragung

1. Die Abtretung von nicht auf Geld gerichteten Ansprüchen aus dem Vertragsverhältnis durch den Auftraggeber ist nur mit vorheriger Zustimmung des Auftragnehmers in Textform zulässig. Die Abtretung von Geldforderungen bleibt hiervon unberührt.
2. Der Auftragnehmer bleibt uneingeschränkt berechtigt, bestehende Entgeltforderungen gegen den Auftraggeber auch ohne dessen Zustimmung an Dritte (insbesondere zum Zwecke des Factorings oder an Inkassodienstleister) abzutreten oder zu übertragen.

---

5. Laufzeit und Beendigung

1. Feste Laufzeit

Verträge mit fester Laufzeit enden automatisch am Ablauf der vereinbarten Frist, es sei denn, sie werden mindestens 30 Tage vor Ablauf in Textform für eine neue Laufzeit verlängert.

2. Ordentliche Kündigung

Laufende Verträge können – vorbehaltlich abweichender Regelungen bei wiederkehrenden Leistungen in § 5.5 – von beiden Parteien mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende gekündigt werden, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.

3. Außerordentliche Kündigung

Beide Parteien sind berechtigt, aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei:

- Wesentlicher Vertragsverletzung der anderen Partei
- Zahlungsverzug des Auftraggebers über 30 Tage
- Insolvenz oder Eröffnung des Vergleichsverfahrens
- Unmöglichkeit der Vertragserfüllung

4. Leistungseinstellung und Kündigung bei Zahlungsverzug

Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung einer fälligen Rechnung in Verzug und lässt er eine ihm daraufhin gesetzte angemessene Nachfrist von mindestens 14 Tagen unter Kündigungsandrohung erfolglos verstreichen, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistung nach vorheriger Ankündigung in Textform einzustellen und den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Das Recht zur Geltendmachung von Schadensersatz bleibt hiervon unberührt.

5. Automatische Verlängerung

1. Bei wiederkehrenden Leistungen oder Dauerschuldverhältnissen mit Unternehmen (B2B) verlängert sich das Vertragsverhältnis nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn es nicht von einer Partei mit einer Frist von einem (1) Monat vor dem jeweiligen Ablaufdatum in Textform gekündigt wird.
2. Bei Verträgen mit Verbrauchern (B2C) verlängert sich das Vertragsverhältnis nach Ablauf der Erstlaufzeit auf unbestimmte Zeit. Der Verbraucher ist nach Ablauf der Erstlaufzeit berechtigt, den Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat in Textform zu kündigen.

6. Stornierung und Absage

1. Mit Zugang der Auftrags- oder Terminbestätigung durch die ITRevolution GmbH (z. B. per E-Mail) sind vereinbarte Termine, Dienstleistungen und Schulungsteilnahmen für den Auftraggeber verbindlich.
2. Sagt der Auftraggeber vereinbarte Einzeltermine für Dienstleistungen, Wartungen, Beratungen oder sonstige Einsätze ab oder verschiebt diese, gilt folgende Stornierungsstaffel:
    - Bis 96 Stunden vor Terminbeginn: kostenfreie Absage oder Verschiebung möglich;
    - Weniger als 96 Stunden bis 24 Stunden vor Terminbeginn: 50 % der für diesen Termin vorgesehenen Arbeitszeit bzw. Pauschale;
    - Weniger als 24 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen: 100 %der für diesen Termin vorgesehenen Arbeitszeit bzw. Pauschale.
3. Für die Absage oder Stornierung von gebuchten Seminaren, Schulungen und Kursen durch den Auftraggeber gelten folgende Bestimmungen:
    - Bis 21 Tage vor Kursbeginn: kostenfrei
    - 20 bis 14 Tage vor Kursbeginn: 50 % der vereinbarten Teilnahmegebühr
    - Weniger als 14 Tage vor Kursbeginn: 100 % der vereinbarten Teilnahmegebühr
    - Platzübertragung: Der Auftraggeber ist berechtigt, bis spätestens 7 Tage vor Kursbeginn kostenfrei einen Ersatzteilnehmer zu benennen.
4. Soweit ein vereinbarter Gesamtauftrag oder ein Projekt außerhalb von Abs. 2 und Abs. 3 storniert wird, gilt folgende Staffel:

- Bis 4 Wochen vor Leistungsbeginn: kostenfrei;
- Ab 4 Wochen bis 96 Stunden vor Leistungsbeginn: 50 % der Gesamtvergütung;
- Weniger als 96 Stunden vor Leistungsbeginn: 100 % der Gesamtvergütung.

5. Der Auftragnehmer behält sich vor, Schulungen, Seminare oder vereinbarte Termine bei Nichtzustandekommen (z. B. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl bei offenen Kursen) oder bei nicht von ihm zu vertretenden Ausfällen (z. B. Erkrankung des Dozenten/Technikers, höhere Gewalt) abzusagen oder zu verschieben. In diesem Fall wird vorrangig ein Ersatztermin vereinbart. Kommt keine Einigung zustande, werden bereits gezahlte Gebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit dem Auftragnehmer nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.
6. Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers oder seiner Teilnehmer (z. B. nachhaltige Störung des Trainingsbetriebs, Verstöße gegen die Hausordnung) behält sich der Auftragnehmer den Ausschluss von der Veranstaltung vor. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Gebühren.
7. Bei allen Stornopauschalen und Ausfallentschädigungen werden dem Auftragnehmer ersparte Aufwendungen sowie Einnahmen aus einer anderweitigen Verwendung der Arbeitskraft bzw. Schulungsplätze angerechnet. Dem Auftraggeber bleibt in allen Fällen der Absage oder Stornierung ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass dem Auftragnehmer kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden als die geforderte Pauschale entstanden ist.

7. Folgen der Beendigung

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bereits erbrachten Leistungen. Der Auftraggeber hat alle vom Auftragnehmer bereitgestellten Zugangsdaten, Dokumente und Materialienunverzüglich zurückzugeben. Das Recht auf Abschlagszahlungen und das dazugehörige Auskunftsrecht gemäß § 632a BGB bleiben von der Vertragsbeendigung unberührt.

---

6. Gewährleistung

1. Mängelbegriff

Ein Mangel liegt vor, wenn die erbrachte Leistung von der vereinbarten Beschaffenheit abweicht oder eine sonstige Eigenschaft fehlt, die nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 434 / § 633 BGB) oder nach dem vertraglichen Zweck erwartet werden kann.

2. Untersuchungs- und Rügeobliegenheit

Mängelansprüche des Auftraggebers setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist. Offensichtliche Mängel sind dem Auftragnehmer unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Werktagen nach Lieferung bzw. Abnahme, in Textform (z. B. per E-Mail) anzuzeigen.

Bei reinen Dienstleistungen hat der Auftraggeber Beanstandungen bezüglich der Schlechterfüllung unverzüglich nach Kenntnisnahme in **Textform** mitzuteilen, um dem Auftragnehmer eine Überprüfung zu ermöglichen.

3. Nacherfüllung

Im Fall eines Mangels ist der Auftragnehmer nach seiner Wahl zur Nacherfüllung in Form einer Mangelbeseitigung oder zur Lieferung einer neuen mangelfreien Leistung berechtigt. Im Fall der Mangelbeseitigung trägt der Auftragnehmer alle dazu erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten.

4. Rücktritt oder Minderung

Schlägt die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftragnehmer gesetzten angemessenen Frist fehl, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt, Rücktritt oder Minderung zu verlangen.

5. Gewährleistungsfristen

1. Gegenüber Unternehmern (B2B) beträgt die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen und Kaufgegenstände (z. B. Software) zwölf (12) Monate ab Abnahme bzw. Gefahrübergang.
2. Gegenüber Verbrauchern (B2C) gelten für Werkleistungen und Kaufgegenstände die gesetzlichen Gewährleistungsfristen (in der Regel 2 Jahre ab Abnahme bzw. Übergabe).
3. Bei Verträgen über reine Dienstleistungen (Dienstvertrag gemäß § 611 BGB) gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Dienstvertragsrechts.
4. Die Verkürzung der Gewährleistungsfrist gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung des Auftragnehmers.

6. Abnahme-Fiktion und produktive Inbetriebnahme

Erklärt der Auftraggeber die Abnahme nicht und hat innerhalb von vier (4) Wochen nach Bereitstellung der Leistung keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung als abgenommen, sofern keine Akzeptanztests konkret vorgegeben, vereinbart und bestätigt wurden. Diese Abnahmefiktion tritt nur ein, wenn der Auftragnehmer den Auftraggeber bei Beginn der Frist ausdrücklich auf diese Folge und die Bedeutung seines Schweigens hinweist (§ 308 Nr. 5 BGB, § 640 Abs. 2 BGB). Unterbleibt dieser Hinweis, gilt die Leistung nicht als abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Auftraggeber die Leistung in den Produktivbetrieb nimmt. Eine produktive Inbetriebnahme liegt insbesondere vor, wenn die Leistung im laufenden Geschäftsbetrieb eingesetzt wird oder Datenverarbeitung mit Echtdaten erfolgt. Die Abnahme tritt mit Beginn der produktiven Nutzung ein, es sei denn, der Auftraggeber hat vor Aufnahme der produktiven Nutzung wesentliche, die Abnahme hindernde Mängel in Textform angezeigt. Die Nutzung zu Testzwecken, Schulungszwecken oder in nicht produktiven Systemumgebungen gilt nicht als produktive Inbetriebnahme und führt nicht zur Abnahme.

7. Beweislast

Bei nicht genehmigten Zusatzgeräten, nicht autorisierten Arbeiten oder selbstvorgenommenen Änderungen am System entfällt die Gewährleistung. Kann ein Mangel nicht bestätigt werden und ist der Auftraggeber Kaufmann, trägt der Auftraggeber die Untersuchungskosten.

---

7. Haftung

1. Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung bleibt insbesondere bestehen bei:

- Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit
- Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz
- Verstößen gegen wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung

2. Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit — Vertragswesentliche Pflichten

Bei einer einfachen fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Zwecks des Vertrags ist und auf deren Erfüllung der Auftraggeber regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflichten), ist die Haftung des Auftragnehmers auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden beschränkt.

3. Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit — Nicht-vertragswesentliche Pflichten

Bei einfach fahrlässiger Verletzung von Pflichten, die nicht unter § 7.2 fallen, ist die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen.

4. Haftungsausschluss für Folgeschäden

Für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Produktionsausfall haftet der Auftragnehmer nicht, es sei denn, er hat den Schadenvorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

5. Haftungshöchstbetrag

Bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) gemäß Ziffer 7.2 ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt. Die Haftung ist bei Einzelaufträgen maximal auf den Netto-Auftragswert beschränkt, bei Dauerschuldverhältnissen auf die Vergütung, die der Auftraggeber in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem Schadensfall an den Auftragnehmer gezahlt hat. Tatsächlich entstandene Drittkosten (wie Software-, Lizenz- und Hardwarekosten) bleiben bei der Bestimmung der Haftungssumme unberücksichtigt. Die unbeschränkte Haftung nach Ziffer 7.1 bleibt hiervon unberührt. Die Haftungssumme pro Schadensfall wird auf 25.000 EUR festgelegt.

6. Datenverlust

Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverlust, der durch unterlassene oderunzureichende Datensicherung durch den Auftraggeber entstanden ist. Beiordnungsgemäßer Datensicherung ist die Haftung auf den Aufwand zur Wiederherstellung der Daten aus der letzten ordnungsgemäßen Sicherung begrenzt.

7. Mitverschulden

Etwaiges Mitverschulden des Auftraggebers (unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler, unzureichende Datensicherung) ist bei der Schadensbemessung anzurechnen.

8. Garantie

Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie für die dauerhafte Funktionsfähigkeit von Software oder Hardware, es sei denn, dies wurde ausdrücklich in Textformvereinbart.

9. Haftung bei externen Störungen

Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverlust, der durch höhere Gewalt, Systemausfälle, Hackerangriffe oder andere Ereignisse entsteht, die außerhalbseines Einflussbereichs liegen.

10. Haftung für Subunternehmer

Der Auftragnehmer haftet für das Verschulden seiner Subunternehmer in gleichem Umfang wie für eigenes Verschulden.

8. Urheberrecht und geistiges Eigentum

1. Urheberrecht am Werk

Alle vom Auftragnehmer geschaffenen Werke (Software, Dokumentation, Konzepte, Pläne) unterliegen dem Urheberrecht des Auftragnehmers gemäß § 69a UrhG. Das Eigentum an den Werken geht erst mit vollständiger Bezahlung auf den Auftraggeber über.

2. Allgemeine Werkzeuge und Methoden

Von den Regelungen zum Urheberrecht und Nutzungsrecht (§ 8) ausdrücklich ausgenommen sind allgemeine Werkzeuge, Frameworks, Bibliotheken, Vorlagen, Methoden, Know-how und Standardlösungen des Auftragnehmers, die nicht ausschließlich für den Auftraggeber entwickelt wurden. Diese verbleiben ausschließlich beim Auftragnehmer und werden von der Übertragung von Nutzungsrechten auf die individuellen Arbeitsergebnisse nicht erfasst. Der Auftraggeber erwirbt ausschließlich ein Nutzungsrecht an den spezifisch für ihn erstellten Ergebnissen, nicht jedoch anderen zugrunde liegenden allgemeinen Methoden des Auftragnehmers.

3. Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber ein Einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den geschaffenen Werken ein, das ausschließlich für den vertraglich vereinbarten Verwendungszweck gilt.

Audio-/Video- und PDF-Dateien sowie sonstige Unterlagen dürfen vom Kunden und nur für die eigene Nutzung verwendet und ausgedruckt werden. Im Rahmen des Downloads und Ausdrucks darf die technische Unterstützung Dritter (z. B. Copyshop) in Anspruch genommen werden. Die Muster und Unterlagen sowie das vermittelte Wissen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden, weder kostenlos, kostenfrei noch kostenpflichtig. Die Anfertigung von Kopien von Dateien oder Ausdrucken für Dritte, die Weitergabe oder Weitersendung von Dateien und Unterlagen an Dritte oder die sonstige Verwertung für andere als eigene Studienzwecke bedarf der ausdrücklichen vorherigen Textform-Zustimmung der ITRevolution GmbH. Dies gilt während und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Auf den Unterlagen aufgeführten Marken und Logos genießen Schutz nach dem Markengesetz und/oder Urhebergesetz. Nutzungsformen, die aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen erlaubt sind, bleiben von diesem Zustimmungsvorbehalt unberührt.

4. Drittkomponenten

Sollten bei der Leistungserbringung Komponenten Dritter verwendet werden, unterliegendiese den jeweiligen Lizenzbedingungen der Drittanbieter. Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass Open-Source-Komponenten unter bestimmten Bedingungen weitergegeben werden müssen. Soweit Leistungen oder Software ganz oder in Teilen über Drittanbieter (insbesondere App Store-Anbieter wie Microsoft oder Atlassian) bereitgestellt werden, hat der Auftragnehmer keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Anwendungen bei den Drittanbietern und ist hierfür nicht verantwortlich.

5. Quellcode-Hinterlegung (Escrow)

Bei Individualsoftware kann eine Hinterlegung des Quellcodes bei Insolvenz des Auftragnehmers in einer Escrow-Vereinbarung geregelt werden. Die Kosten einer solchen Vereinbarung trägt der Auftraggeber.

6. Software-Lizenzierung

Sofern der Auftragnehmer Software an den Auftraggeber überlässt, gelten folgende Lizenzbedingungen:

- Einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht
- Keine Weitergabe, keine Unterlizenzen, keine öffentliche Zugänglichmachung
- Keine Kopierrechte außer einer Sicherungskopie
- Kein Anspruch auf Quellcode

- Software nur auf vereinbarten Systemen
- Nutzung als SaaS/ASP ohne Zustimmung des Auftragnehmers unzulässig
- Nach Ablauf der Lizenz: Nutzung einstellen, Kopien löschen
- Support/Update im Preis für die Lizenzlaufzeit enthalten

7. Sicherungskopie

Der Auftraggeber ist berechtigt, eine Sicherungskopie der Software anzulegen, soweit dies zur Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit erforderlich ist.

8. Ton- und Bildaufzeichnungen

1. Ton- und Bildaufzeichnungen von Veranstaltungen, Beratungen, Gruppencalls oder Schulungen erfolgen grundsätzlich auf Grundlage einer gesonderten, ausdrücklichen und freiwilligen Einwilligung der Betroffenen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a i. V. m. Art. 7 DSGVO. Eine AGB-basierte Einwilligung findet nicht statt.
2. Ist eine Ton- und Bildaufzeichnung für die vertragsgemäße Erfüllung des Auftrags zwingend erforderlich und verweigert eine betroffene Person die Einwilligung oder widerruft diese, ist der Auftraggeber berechtigt, den Ausschluss dieser Person von der Teilnahme zu verlangen oder vom betroffenen Einzelauftrag zurückzutreten.
3. Die durch den Ausschluss einer Person, die Verzögerung, den Ausfall der Erbringung oder den Rücktritt entstehenden Mehr- und Stornokosten (insbesondere nach Maßgabe von § 5.6) trägt vollumfänglich der Auftraggeber, es sei denn, der Auftragnehmer hat das Fehlen der Einwilligung zu vertreten.

9. Gewährleistung bei Rechtsmängeln

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die erbrachten Arbeitsergebnisse bei vertragsgemäßer Nutzung keine Rechte Dritter verletzen. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Auftraggeber den Auftragnehmer von gegen ihn geltend gemachten Ansprüchen Dritter unverzüglich in Textform in Kenntnis setzt und dem Auftragnehmer die Rechtsverteidigung sowie Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer dabei kostenlos in zumutbarem Umfang. Besteht ein Rechtsverstoß, kann der Auftragnehmer nach eigener Wahl das Arbeitsergebnis so verändern, dass der Rechtsverstoß beseitigt ist, oder dem Auftraggeber die benötigte Befugnis zur Nutzung verschaffen. Eine Selbstvornahme durch den Auftraggeber oder die Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. DieGewährleistung besteht nicht, soweit die Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Auftraggeber geändert wurden oder infolge einer Kombination mitLeistungen oder Produkten Dritter entstanden ist, die nicht vom Auftragnehmer stammen.

---

9. Datenschutz und Geheimhaltung

1. Datenschutz-Grundsätze

Beide Parteien verpflichten sich, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das BDSG, einzuhalten. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung gemäß Art. 6 Abs. 1(b) DSGVO.

2. Auftragsverarbeitung (AVV) / TOM

Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers hat, ist er als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO tätig. Eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) wird auf Anforderung des Auftraggebers geschlossen. Der Auftragnehmer verarbeitet Daten nur

nach Weisung des Auftraggebers. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) gemäß Art. 32 DSGVO werden auf Anforderung bereitgestellt.

3. Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung aller Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, die ihnen im Rahmen der Vertragsdurchführung bekannt werden. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort, für eine Dauer von fünf (5) Jahren. Geheimhaltungspflichtengelten insbesondere für:

- Zugangsdaten und Passwörter
- Geschäftsstrategien und -prozesse
- Kunden- und Mitarbeiterdaten
- Technische Konfigurationen und Architekturpläne

4. Geschäftsgeheimnisse

Im Sinne des GeschGehG sind Informationen, die nicht allgemein bekannt sind, einen wirtschaftlichen Wert haben und deren Geheimhaltung durch angemessene Maßnahmengeschützt wird, als Geschäftsgeheimnis zu behandeln.

5. Datenherausgabe bei Vertragsende

Auf Anforderung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer alle vom Auftraggeber bereitgestellten Daten bei Vertragsbeendigung unverzüglich herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht an den Daten besteht nicht. Arbeitskopien sind zu löschen, es sei denn, gesetzliche Aufbewahrungspflichten stehen einer Löschung entgegen. Der Aufwand für die Bereitstellung und Herausgabe der Daten sowie der zeitliche Aufwand für die Abstimmung hierzu werden auf Basis der zum Zeitpunkt der Herausgabe gültigen Preisliste des Auftragnehmers abgerechnet.

6. Backup- und Protokolldaten-Ausnahme

Ausgenommen von der Lösch- und Herausgabepflicht bei Vertragsende (§ 9.5) sind Backups und Protokolldaten, die ausschließlich zu Zwecken der Systemsicherheit oder gesetzlicher Aufbewahrungspflichten gehalten werden. Diese werden nach Ablauf der jeweiligen gesetzlichen oder behördlichen Aufbewahrungsfrist gelöscht. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass solche Backups und Protokolldaten von den vertraglichen Daten trennbar sind und nicht für andere Zwecke verwendet werden.

7. Datenportabilität

Auf Anforderung stellt der Auftragnehmer die verarbeiteten Daten in einem maschinenlesbaren Format zur Verfügung (Art. 20 DSGVO).

8. Datenschutz-Folgenabschätzung

Bei Verarbeitung personenbezogener Daten, die voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO. Aufwände werden nach tatsächlichem Unterstützungsaufwand gesondert verrechnet.

9. E-Mail als Sicherheitsrisiko

Dem Auftraggeber ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation, z. B. per E-Mail, mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden beide Vertragspartner daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind. Davon ausgenommen sind die Fälle, in denen zuvor eine Verschlüsselung zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart worden ist.

10. Datenübermittlung zur Forderungsdurchsetzung

Der Auftragnehmer behält sich vor, im Falle des Zahlungsverzugs die zur Geltendmachung, Durchsetzung und Beitreibung offener Forderungen erforderlichen Daten (insbesondere Stamm-, Kontaktdaten, Vertragsdaten sowie Abrechnungs- und Zahlungsverlaufsdaten) an Dritte (insbesondere zugelassene Inkassounternehmen, Rechtsanwälte oder Auskunfteien) zu übermitteln. Die Datenverarbeitung erfolgt zur Wahrung der berechtigten Interessen des Auftragnehmers an einer effektiven Rechtsverfolgung und Einbringung ausstehender Entgelte gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Ergänzende Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung des Auftragnehmers.

---

10. Referenzrecht

1. Namentliche Nennung

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Auftraggeber namentlich sowie unter Verwendung des Firmenlogos als Referenzkunden in eigenen Werbemitteln (insbesondere auf der Website, in sozialen Medien sowie in Präsentationen und Printmedien) zu nennen.

2. Weitere Rechteeinräumung

Ein darüber hinausgehendes Recht zur Nutzung von geschützten Marken oder Inhalten wird nicht eingeräumt.

3. Widerruf

Der Auftraggeber kann dieser Nutzung jederzeit in Textform für die Zukunft widersprechen, sofern ein berechtigtes Interesse vorliegt. Bereits gedruckte Werbemittel bleiben von einem Widerruf unberührt.

---

11. Besondere Bestimmungen im Bereich Beratungen und Seminare

1. Leistungserbringung

Der Auftragnehmer bietet unterschiedliche Leistungen, insbesondere Beratungen und Seminare an, die (video-)telefonisch und/oder vor Ort stattfinden können. Die Leistungen erfolgen individualisiert und können einzeln oder gruppenbasiert durchgeführt werden.

2. Kein Erfolgsschulden

Die Parteien sind sich darüber einig, dass der Auftragnehmer dem Auftraggebergegen über ausdrücklich keinen konkreten quantitativen und/oder wirtschaftlichen Erfolg schuldet.

3. Keine Überprüfung der Umsetzung

Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, dass die Umsetzung der Beratungsinhalte durch den Auftragnehmer überprüft oder bewertet wird.

4. Zeitpunkt der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer ist an die vereinbarten Termine geknüpft. Eine Übertragung des Leistungsanspruchs auf einen späteren Zeitpunkt ist ausgeschlossen.

5. Reseller

Sofern die Leistungen des Auftragnehmers von Subunternehmern, Resellern oderanderen Anbietern angeboten und/oder vertrieben werden, gelten vorrangig die vorliegenden Bedingungen.

6. Urheberrechtlicher Schutz der Inhalte

Sämtliche im Rahmen der Vertragserfüllung zur Verfügung gestellten Inhalte sind urheberrechtlich geschützt.

7. Nutzungsrechte an Seminarinhalten

Der Auftraggeber erhält für die Dauer der Vertragslaufzeit ein einfaches Nutzungsrecht zur Nutzung der Inhalte. Jegliche Weitergabe und/oder Vervielfältigung der Inhalte ist untersagt. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, ohne ausdrückliche Erlaubnis des Auftragnehmers Bild-, Film- oder Tonaufnahmen von den Live-Beratungen zu machen. Jeder Verstoß wird verfolgt und führt zu möglichen Schadensersatzansprüchen.

8. Informationspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Auftragnehmer zu jedem Zeitpunkt über alle erforderlichen Informationen verfügt, die zum Erreichen eines bestmöglichen Beratungsergebnisses erforderlich sind.

9. Technische Voraussetzungen

Der Auftraggeber hat zu gewährleisten, dass die technischen Voraussetzungen bereitgehalten werden, um das Angebot vollständig nutzen zu können. Dies betrifft z. B. eine hinreichend leistungsfähige Infrastruktur, Internetverbindung, PC/Notebook/Smartphone, Messengerdienste, etc. Der Auftragnehmer ist für etwaige Nichtverfügbarkeiten insoweit nicht verantwortlich.

10. Digitale Durchführung von Terminen

Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, Termine digital (z. B. via Zoom, Teams, Skype, TeamViewer oder dergleichen) durchzuführen.

---

12. Kundenpflichten und Mitwirkung

1. Anerkennung Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot und Vertrag genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2. Bereitstellung von Zugangsdaten

Der Kunde stellt dem Auftragnehmer alle für die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Zugangsdaten (wie lokale Kennwörter, Netzwerk- und Systemkennwörter sowie Administratorrechte) rechtzeitig, vollständig und funktionsfähig zur Verfügung.

3. Überlassung von Dokumentationen

Der Auftraggeber stellt vorhandene Dokumentationen zu seinen bestehenden IT-Prozessen, Systemarchitekturen und eingesetzten Softwareanwendungen zur Verfügung, soweit diese für die Vorbereitung oder Durchführung des Auftrags notwendig oder zweckdienlich sind.

4. Wissensweitergabe und Auskunft

Soweit relevante Informationen nicht in Textform dokumentiert sind, verpflichtet sich der Auftraggeber, die zur Auftragsdurchführung erforderlichen Auskünfte und das notwendige Fachwissen durch qualifizierte Ansprechpartner unverzüglich an den Auftragnehmer weiterzugeben.

5. Abgrenzung des Supportumfangs / Drittleistungen

Der Auftragnehmer übernimmt den Support ausschließlich für die im jeweiligen Auftrag explizit ausgewiesenen Produkte und Systeme. Nicht vom Supportumfang umfasst sind Produkte und Systeme, für die Gewährleistungsansprüche gegenüber Dritten bestehen oder für die eigenständige Wartungs- oder Supportverträge mit Dritten laufen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich und in Textform abweichend vereinbart.

6. Bereitstellung der IT-Infrastruktur

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko die für die Nutzung der Dienstleistungen erforderliche technische Infrastrukturbereitzustellen und funktionsfähig zu halten.

7. Mitteilung von Datenänderungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Änderungen seiner persönlichen Daten oder Unternehmensangaben, insbesondere eine Änderung der E-Mail-Adresse, der Anschrift oder der Ansprechpartner unverzüglich dem Auftragnehmer mitzuteilen.

8. Richtigkeit der Angaben und Aufwendungsersatz

Der Auftraggeber garantiert die Richtigkeit aller bei Vertragsschluss gemachten Angaben, insbesondere zum Firmennamen (Firmierung) und zur Rechnungsanschrift. Führen fehlerhafte oder unvollständige Angaben des Auftraggebers zu administrativem Mehraufwand (z. B. durch notwendige Rechnungskorrekturen oder Fehlzustellungen), ist der Auftragnehmer berechtigt, diesen Mehraufwand in angemessener Höhe gesondert in Rechnung zu stellen.

9. Datensicherung

Soweit die Erstellung und Überwachung von Datensicherungen nicht ausdrücklich und in Textform als vertragliche Leistung des Auftragnehmers vereinbart wurden, obliegt die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung der Daten ausschließlich dem Auftraggeber. Dies umfasst auch die eigenverantwortliche Pflicht des Auftraggebers, die Vollständigkeit, Funktionsfähigkeit und Wiederherstellbarkeit (Restore-Test) der Datensicherungen im Rahmen der Notfallvorsorge regelmäßig zu überprüfen.

10. Request-for-Change-Verfahren

Beide Parteien können der jeweils anderen Partei eine Änderung der vereinbarten Leistungen vorschlagen („Request for Change", RfC). Der Auftragnehmer wird nachangemessener Prüfzeit dem Auftraggeber ein Angebot basierend auf dem eingereichten RfC übermitteln, welches insbesondere die Auswirkungen auf die Vergütung und den Zeitplan darstellt. Dem Auftraggeber steht es frei, das Angebot anzunehmen oderabzulehnen. Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablaufvon fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen. Alle Abweichungen vom Angebot, insbesondere geänderte, zusätzliche oder erweiterte Leistungen, die sich auf den Zeitplan, Ressourcen oder das Budget auswirken können, berechtigen den Auftragnehmer zu einer zusätzlichen Vergütung.

11. Räumlichkeiten und Ausstattung

Der Auftraggeber stellt auf eigene Kosten geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung für Vor-Ort-Einsätze des Auftragnehmers bereit.

12. Projektverzögerungen

Erfüllt der Auftraggeber eine Mitwirkungspflicht nicht, nicht ordnungsgemäß oderverspätet, kann der Auftragnehmer seine Leistungen nicht vertragsgemäß erbringen. Für hieraus entstehende Projektverzögerungen trägt der Auftraggeber die Verantwortung. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, den daraus entstehenden Mehraufwandgesondert in Rechnung zu stellen.

13. Geheimhaltungspflicht des Auftraggebers

Der Auftraggeber gewährleistet, dass seine Mitarbeiter die Geheimhaltungspflichtennach diesen AGB einhalten. Für Verstöße seiner Mitarbeiter haftet der Auftraggeberin gleicher Weise wie für eigenes Verschulden.

14. Beanstandungen bei Schlechterfüllung und Substantiierungspflicht

1. Verletzt der Auftragnehmer im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung seine Pflichten (Schlechterfüllung), ist der Auftraggeber verpflichtet, die Beanstandung unverzüglich nach Kenntnisnahme, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Werktagen, in Textform (z. B. per E-Mail) gegenüber dem Auftragnehmer anzuzeigen.
2. Die Anzeige hat eine nachvollziehbare und detaillierte Darstellung der beanstandeten Mängel oder Abweichungen zu enthalten (Substantiierungspflicht). Der Auftraggeber hat hierbei die konkreten Umstände, Auswirkungen sowie - soweit vorhanden - entsprechende Belege (z. B. Fehlerprotokolle, Bildschirmfotos, Systemmeldungen, Dokumentationsauszüge) beizufügen, die dem Auftragnehmer eine Prüfung der Beanstandung ermöglichen.
3. Pauschale oder unsubstantiierte Rügen (z. B. *„Die Leistung ist unvollständig/mangelhaft“*) genügen diesen Anforderungen nicht und lösen keine Prüf- oder Nachbesserungspflichten des Auftragnehmers aus.

---

13. Besondere Bestimmungen für IT-Dienstleistungen

1. Support-Zeiten

- Die Supportzeiten erstrecken sich von Montag bis Freitag zwischen 10:00 und17:00 Uhr (Zeitzone am Sitz des Auftragnehmers), außer an gesetzlichen Feiertagen.
- Der Support ist per E-Mail (support@ITRevolution.GmbH) oder Ticketsystem erreichbar.
- Der Auftraggeber benennt mindestens einen Systemverantwortlichen, der berechtigt ist, Supportanfragen zu stellen.
- Für den Kontakt zum Endanwender (1st Level Support) ist der Auftraggeber verantwortlich.
- Eine Fehlermeldung muss ausreichend spezifiziert sein (Beschreibung, Software-Version, Systemumgebung, ggf. Screenshots), sodass ein geschulter Dritter den Fehlernachstellen kann.

2. IT-Outsourcing und SLAs

Bei Outsourcing-Verträgen gelten die nachfolgenden besonderen Regelungen:

- Der Auftragnehmer stellt die vereinbarten Service-Level-Agreements (SLAs) ein.
- Bei SLA-Verfehlungen hat der Auftraggeber Anspruch auf eine angemessene Vertragsstrafe gemäß der vereinbarten SLA-Tabelle.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur regelmäßigen Berichterstattung über die erbrachten Leistungen.

- Die Vertragsstrafe bei SLA-Verfehlungen ist der Höhe nach auf maximal 10 % der monatlichen Grundvergütung begrenzt. Die Gesamtsumme aller Vertragsstrafen in einem Kalendermonat überschreitet nicht die monatliche Grundvergütung.

3. Managed Services

Bei Managed-Service-Verträgen gilt:

- Die monatliche Grundgebühr ist im Voraus fällig.
- Der Auftragnehmer kann die Leistung bei Zahlungsverzug nach 14 Tagen einstellen.
- Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.
- Der Auftragnehmer stellt den vereinbarten Umfang der Überwachung, Wartung und Administration gemäß dem vereinbarten Service-Katalog bereit.

4. Software-Entwicklung

Bei Software-Entwicklungsprojekten gelten:

- Änderungen des Leistungsumfangs während der Projektlaufzeit sind möglich.
- Der Auftragnehmer berechnet Mehrkosten nach den vereinbarten Stundensätzen.
- Der Auftraggeber hat jederzeit das Recht, den Leistungsumfang zu ändern, sofern dies technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar ist.
- Bei Festpreisprojekten bedürfen Änderungen des Leistungsumfangs eines Änderungsantrags in Textform und einer gesonderten Preisvereinbarung.
- Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle erforderlichen fachlichen Entscheidungen innerhalb von fünf (5) Werktagen zur Verfügung. Verzögerungen führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Projektlaufzeit.

5. Cloud-Dienstleistungen

Bei Cloud-Dienstleistungen gilt:

- Der Auftragnehmer gewährleistet eine Verfügbarkeit von mindestens **99,5 %**monatlich (DIN Media: 99,4 %).
- Bei Ausfällen hat der Auftraggeber Anspruch auf eine anteilige Gutschrift.
- Datenportabilität und -löschung sind gemäß Art. 20 DSGVO zu gewährleisten.

6. Backup- und Recovery-Dienstleistungen

Bei Backup-Dienstleistungen gilt:

- Der Auftragnehmer gewährleistet die regelmäßige Durchführung von Backups gemäß dem vereinbarten Zeitplan.
- Die Wiederherstellbarkeit der Daten wird regelmäßig getestet.
- Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverlust, der durch höhere Gewalt odervorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Auftraggebers verursacht wurde.

7. Störungskategorisierung / Priorität (bei Wartungsverträgen)

- **Kategorie 1: Standard** — Sonstige Meldungen
- **Kategorie 2: Normal** — Sonstige Meldungen

- **Kategorie 3: Hoch** — Es ist ein Arbeitsplatz teilweise nicht verfügbar
- **Kategorie 4: Dringend** — Es ist ein Arbeitsplatz nicht verfügbar / VIP
- **Kategorie 5: Kritisch** — Es sind mehrere Arbeitsplätze teilweise oder gar nicht verfügbar

Die Reaktionspflichten des Auftragnehmers richten sich nach der Schwere der Störung. Für jede Kategorie werden Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten im jeweiligen Vertrag konkret festgelegt.

8. Update vs. Release

- **Update:** Fehlerkorrekturen und Weiterentwicklungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten
- **Release:** Neue Version mit wesentlichen neuen Funktionalitäten
- Updates werden ohne Mehrkosten bereitgestellt, Releases können gesondert vergütet werden.

9. Projektmanagement

1. Vertragscharakter: Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, werden alle Projektmanagement-Dienstleistungen auf Basis des Dienstvertragsrechts (§ 611 BGB) erbracht. Ein konkreter werkvertraglicher Erfolg wird nicht geschuldet.
2. Mitwirkungspflichten: Für die einzelnen Meilensteine werden jeweils konkrete und voneinander abgrenzbare Mitwirkungspflichten des Auftraggebers vereinbart.
3. Change-Management: Änderungen oder Erweiterungen des laufenden Projekts, von Teilprojekten oder einzelnen Arbeitspaketen bedürfen eines Change-Request-Verfahrens (Leistungsänderung) in Textform und der Zustimmung beider Vertragsparteien.
4. Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich auf Meilensteinbasis, sofern die Dauer eines Meilensteins einen Zeitraum von maximal sechs Wochen nicht überschreitet. Davon unabhängig werden geleistete Projektarbeitszeiten mindestens monatlich oder nach gesonderter Vereinbarung abgerechnet.
5. Leistungsumfang ohne Projektplanung / Projektmanagement: Sofern kein von beiden Parteien in Textform vereinbarter Meilenstein- oder Projektplan vorliegt, erbringt der Auftragnehmer reine Dienstleistungen (Abrechnung nach Zeitaufwand). In diesem Fall ist kein konkreter Werk- oder Projekterfolg geschuldet. Der Umfang der zu erbringenden Tätigkeiten ergibt sich ausschließlich aus der Aufgabenbeschreibung im zugrundeliegenden Angebot oder Vertrag.

10. Fernwartung (Remote Support)

1. Fernwartung im Sinne dieser AGB umfasst die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Analyse-, Konfigurations- oder Instandhaltungsarbeiten per Fernzugriff über Telekommunikationsnetze auf die IT-Systeme, Server, Arbeitsplätze oder Netzwerke des Auftraggebers ohne physische Präsenz vor Ort. Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung des Auftraggebers durch.
2. Die Fernwartung erfolgt unter Einsatz vom Auftragnehmer gewählter, dem Stand der Technik entsprechender Fernwartungs-Tools sowie – soweit technisch möglich – unter Verwendung sicherer Identifizierungsverfahren. Der Auftragnehmer greift ausschließlich in dem für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang auf die Systeme zu. Soweit technisch möglich, erfolgt die Fernwartung im Wege der visuellen Bildschirmübertragung ohne gleichzeitige Speicherung. Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Vertragserfüllung bekannt werden, werden ausschließlich für Zwecke der Fernwartung genutzt und vertraulich behandelt.
3. Der Beginn einer Fernwartungssitzung wird grundsätzlich vorab mit dem Auftraggeber abgesprochen, um diesem die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen am Bildschirm zu verfolgen. Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen oder Systemdiensten erforderlich, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber vorab, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist. Der Auftragnehmer

ist berechtigt, Fernwartungssitzungen aus Nachweis-, Abrechnungs- und Sicherheitsgründen zu dokumentieren und zu protokollieren.

4. Der Auftraggeber hat das Recht, eine Fernwartungssitzung jederzeit zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass ein unbefugter Zugriff auf Daten erfolgt. In diesem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auftragnehmer unverzüglich und umfassend über die Unterbrechung und deren Gründe zu informieren. Mehraufwände, Verzögerungen und Schäden, die aufgrund einer solchen kundenseitigen Unterbrechung entstehen, sind vom Auftraggeber zu tragen, es sei denn, die Unterbrechung wurde durch ein nachweislich rechtswidriges oder vertragswidriges Verhalten des Auftragnehmers veranlasst.

11. Erfassung von Tätigkeiten über ein Ticketsystem

1. **Ticketsystem:** Sämtliche vom Auftragnehmer zu erbringenden Tätigkeiten, Anfragen, Fehler- und Supportmeldungen sowie Wartungsarbeiten werden in einem elektronischen Ticketsystem des Auftragnehmers erfasst und dokumentiert.
2. **Übermittlung:** Der Auftraggeber übermittelt Anfragen und Aufträge vorzugsweise über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Ticket-Kanäle (z. B. per E-Mail an die Support-Adresse oder über ein Kundenportal). Mündlich oder telefonisch mitgeteilte Aufträge werden vom Auftragnehmer nachträglich als Ticket im System erfasst.
3. **Leistungsnachweis und Abrechnung:** Die im Ticketsystem protokollierten Zeiten, Tätigkeitsbeschreibungen und Bearbeitungsstände gelten als maßgeblicher Leistungsnachweis. Sie dienen als Grundlage für die Abrechnung des zeitlichen und inhaltlichen Aufwands, sofern keine pauschale Vergütung vereinbart wurde.

12. Lieferung, Installation und Dokumentation von Hard- und Software

1. Die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme gelieferter Hard- und Software erfolgt eigenverantwortlich durch den Auftraggeber, sofern in Textform nichts abweichendes vereinbart wurde. Vom Auftraggeber gewünschte Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers bei der Installation oder Inbetriebnahme werden nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers gesondert vergütet.
2. Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzerdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geschuldet, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Zurverfügungstellung der Installations- sowie der Bedienungsanleitung kann nach Wahl des Auftragnehmers auch in elektronischer Form (z. B. als PDF-Download oder Online-Hilfe) erfolgen, es sei denn, dies ist für den Auftraggeber nachweislich unzumutbar.
3. Ausschließlicher Vertragsgegenstand beim Verkauf von Standardsoftware ist die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuelle Version der Software. Die Überlassung von Folgeversionen, Updates, Upgrades oder laufenden Pflegeleistungen ist nicht Vertragsgegenstand, es sei denn, hierüber wurde eine gesonderte Vereinbarung (z. B. ein Software-Wartungsvertrag) getroffen.

13. Besondere Bestimmungen für Mietverhältnisse und zeitweise Überlassung (Mietleistungen)

1. Der Auftraggeber hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er stellt den ordnungsgemäßen Einsatz sowie die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicher. Der Auftraggeber wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen des Auftragnehmers bzw. des Drittherstellers oder Lieferanten - insbesondere die in der überlassenen Dokumentation und den Handbüchern enthaltenen Hinweise - im Rahmen des Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Eigentumshinweise, Schilder, Seriennummern oder Aufschriften, dürfen weder entfernt, verändert noch unkenntlich gemacht werden.

2. Der Mietzins wird im jeweiligen Angebot festgelegt und versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Mietzins umfasst die Vergütung für die zeitweise Überlassung der Mietsache sowie deren vertragsgemäße Instandhaltung und Instandsetzung durch den Auftragnehmer. Nicht im Mietzins enthalten sind:
    - **Verbrauchsmaterialien:** Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.
    - **Reisekosten:** Anfahrts- und Reisekosten zum vereinbarten Standort sowie gegebenenfalls erforderliche Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Auftraggebers und werden gesondert abgerechnet.
3. Soweit die Mietsache auf Wunsch des Auftraggebers durch neue Hard- oder Software erweitert wird, übersendet der Auftragnehmer hierzu vorab ein separates Angebot. Vom Auftraggeber gewünschte Anpassungen und/oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, sofern sie nicht zwingend zur Instandhaltung/Instandsetzung oder zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind.
4. Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die überlassene Hardware und/oder Software unverzüglich an den Auftragnehmer herauszugeben:
    - **Hardware:** Ist in ordnungsgemäßem und betriebsbereitem Zustand (unter Berücksichtigung vertragsgemäßer Abnutzung) zurückzugewähren.
    - **Software:** Überlassene Datenträger sind zurückzugeben. Auf Systemen des Auftraggebers installierte Software sowie sämtliche angefertigten Kopien oder Vervielfältigungen sind vollständig und unwiederbringlich zu löschen.
    - Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die vollständige Rückgabe der Hardware sowie die vollständige Löschung bzw. Vernichtung der Software auf Verlangen in Textform zu bestätigen.

---

14. Ersatzleistungen und Eigentum

1. Eigentumsvorbehalt

Gelieferte Waren und Geräte bleiben bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen des Auftragnehmers Eigentum des Auftragnehmers (erweiterter Eigentumsvorbehalt).Der Auftraggeber ist nur im regelmäßigen Geschäftsverkehr über die gelieferten Waren zu verfügen gestattet. Die Kaufpreisforderung bei Weiterverkauf wird vorababgetreten.

2. Sperrrecht bei Missbrauch

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Leistung zu sperren, wenn der Auftraggeber gegen Gesetze verstößt, Spam versendet, Bot-Netze betreibt, Urheberrechte verletzt oder bewusst die geltende Gesetzgebung missachtet. Der Auftraggeber bleibt zur Zahlung verpflichtet. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über die Sperrung.

---

15. Höhere Gewalt / Force Majeure

1. Allgemein

Höhere Gewalt (Force Majeure) umfasst alle Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen und die Erfüllung des Vertrags unmöglich machen odererheblich erschweren. Dazu gehören insbesondere:

- Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus
- Streik, Aussperrung, Blockaden
- Ausfall von Kommunikationsnetzen, Stromausfälle

- Cyberangriffe, Ransomware, DDoS-Angriffe
- behördliche Maßnahmen, Gesetzänderungen

2. Leistungseinschränkung

Bei Eintritt von Force Majeure ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistung für die Dauer der Unmöglichkeit auszusetzen, ohne dass dem Auftraggeber ein Rücktrittsrecht oder Schadensersatzanspruch zusteht. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer zu informieren. Dauert das Ereignis Höherer Gewalt länger als 60 Tage (oder 2 Monate) an, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag in Textform mit nächstmöglicher Wirkung zu kündigen oder davon zurückzutreten.

---

16. Verjährung

1. B2B-Verjährungsfrist

Gegenüber Unternehmern (B2B) beträgt die Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers aus und im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis (insbesondere Mängel- und Schadensersatzansprüche) ein (1) Jahr, gerechnet ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn (bzw. bei Kauf- und Werkleistungen ab Gefahrübergang oder Abnahme).

2. B2C-Verjährung

Gegenüber Verbrauchern (B2C) verbleibt es für sämtliche Ansprüche bei den gesetzlichen Verjährungsfristen.

3. Ausnahmen von der Fristverkürzung

Die Fristverkürzung nach Ziffer 16.1 gilt ausdrücklich nicht:

a) für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;

b) für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;

c) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder im Falle der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie;

d) für dingliche Herausgabeansprüche Dritter (§ 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB).

4. Abrechnung und Lieferregress

(1) Für Ansprüche betreffend die Abrechnungsmodalitäten gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

(2) Die gesetzlichen Sonderregelungen im Fall eines Rückgriffs (§§ 445a, 445b BGB sowie §§ 478, 479 BGB) bleiben unberührt.

---

17. Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist, soweit gesetzlich zulässig, München vereinbart.

2. Anwendbares Recht

Auf dieses Vertragsverhältnis gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts(CISG).

3. Trennbarkeit (Salvatorische Klausel)

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften. Das Gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke.

4. Änderungsvorbehalt

Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese AGB jederzeit mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Die geänderten AGB gelten als vom Auftraggeber genehmigt, wenn dieser nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Bekanntgabe der Änderung in Textform widerspricht. Das gilt nicht für Änderungen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder Rechtsprechung erforderlich sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei Ankündigung der Änderung besonders auf die Bedeutung seines Schweigens und die Rechtsfolgen hinweisen.

5. Vertragserbe

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Vertrag und die daraus resultierenden Rechte und Pflichten ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers auf ein konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen. Das übernehmende Unternehmen hat die vertraglichen Verpflichtungen in vollem Umfang zu erfüllen. Der Auftraggeber wird über eine solche Übertragung unverzüglich in Textform informiert. Eine Übertragung auf Dritte außerhalb des Konzerns bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers in Textform, die nicht unbillig verweigert werden darf.

---

18. Unterschriften

{{FIRMENNAME}}	**ITRevolution GmbH**
_____	_____
Name	Name
_____ Ort, Datum	_____ Ort, Datum

B. Anhang

1. Widerrufsbelehrung für Verbraucher (B2C)

Aspekt	**Regelung**
Widerrufsfrist	14 Tage ab Vertragsschluss
Fristbeginn Dienstleistungen	Ab Tag des Vertragsschlusses (Bestätigungs-E-Mail)

Aspekt	Regelung
Fristbeginn physische Produkte	Ab Erhalt der Ware durch den Verbraucher oder einen benannten Dritten
Verlust des Widerrufs-rechts	Wenn der Verbraucher ausdrücklich zustimmt, dass die Leistung vor Ende der Wider-rufsfrist beginnt und diese vollständig erbracht wurde
Teilweise erbrachte Leistungen	Kein Widerrufsrecht mehr für bereits erbrachte Teile
Rückzahlung	Spätestens binnen 14 Tagen nach Widerruf
Zahlungsmittel	Dasselbe wie bei ursprünglicher Transaktion (es sei denn, anders vereinbart)
Lieferkosten	Einschließlich der günstigsten Standardlieferung (ausgenommen zusätzliche Kosten)

Widerrufserklärung

Der Verbraucher kann die Widerrufserklärung absetzen an:

ITRevolution GmbH Irisstraße 3882194 GröbenzellDeutschland

oder per E-Mail an: support@itrevolution.gmbh

2. Muster-Widerrufsformular

Feld	Inhalt
Empfänger	ITRevolution GmbH, Irisstraße 38, 82194 Gröbenzell
Betreff	Widerruf des Vertrags über [Leistung/Buchung]
Gebucht am	[Datum]
Ware erhalten am	[Datum]
Dienstleistung erhalten am	[Datum]
Bestätigungs-E-Mail erhalten am	[Datum]
Name des Verbrauchers	[Name]
Anschrift des Verbrauchers	[Adresse]
Kontodaten für Rückerstattung	[IBAN]
Unterschrift	[Unterschrift]
Datum	[Datum]

3. Verbraucherinformationen

Punkt	Information
Streitbeilegung	Verbraucher haben das Recht, eine außergerichtliche Streitbeilegung gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013 in Anspruch zu nehmen
Verbraucherschlichtungsstelle	Die ITRevolution GmbH ist nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§§ 36, 37 VSBG)

4. Preisliste und konkrete Preisangaben

ZWECK: Diese Preisliste enthält die konkreten Nettopreise (exkl. MwSt.) und Bruttopreise (inkl. 19% MwSt.) für die wichtigsten Dienstleistungen der ITRevolution GmbH. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Leistung	Zeiteinheit	Details	Netto	Steuer (19%)	Brutto
IT-Unterstützung (online)	15 min	Remote-Support via TeamViewer, Zoom, etc.	44 €	19%	52,36 €
Stundensatz Dienstleistung	60 min	Beratung, Entwicklung, Administration	165 €	19%	196,35 €
Anfahrtspauschale	je 5 km / 15 Min*	je 5 km & je 15 Minuten	25 €	19%	29,75 €
Notfall-Support (außerhalb Bürozeiten od. ohne gesonderten Vertrag)	60 min	Abends, Wochenende, Feiertage	225 €	19%	267,75 €

Hinweis: Die Abrechnung erfolgt je angefangener Zeiteinheit. Die Preise können sich durch gesetzliche Änderungen der Umsatzsteuer ändern.

Regelung zur Anfahrtsberechnung (Kombi-Abrechnung nach Zeit und Distanz) je Techniker: Die Anfahrt wird in Einheiten berechnet (**1 Einheit = angefangene 15 Minuten oder 5 km**). Für die Ermittlung der abzurechnenden Einheitenanzahl wird der **jeweils höhere Wert** aus benötigter Fahrzeit oder zurückgelegter Strecke herangezogen.

Beispiel: Bei 12 km Strecke (= 3 Distanz-Einheiten) und 50 Minuten Fahrzeit durch Stau (= 4 Zeit-Einheiten) werden **4 Einheiten** berechnet.