

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für Dienstleistungen der Firma ALSEHK Computer Bremen - Herbst & Kisser GbR
Stand: 07. Mai 2022

ALSEHK Computer Bremen
Herbst & Kisser GbR
Roggenkamp 39
28259 Bremen

Tel: 0421/8783412
E-Mail: info@alsehk.de

Umsatzsteuer-Nummer: DE 248 415 500

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte der Dienstleistungsfirma ALSEHK Computer Bremen – nachstehend Dienstleister genannt – mit seinem Vertragspartner – nachstehend Kunde/Kundin – genannt.

Soweit einzelvertragliche Regelungen bestehen, welche von den Bestimmungen dieser AGB abweichen oder ihnen widersprechen, gehen die einzelvertraglichen Regelungen vor.

- 1.1 Der Ausübungsort und der Sitz der Firma ist Bremen.
- 1.2 Alle schriftlichen Anfragen, die per Post an ALSEHK Computer Bremen gehen, an folgende Anschrift senden:

Roggenkamp 39
28259 Bremen

- 1.3. Alle Dienstleistungen (s. 4.2), die der Dienstleister anbietet, gelten sowohl für Privatkunden als auch für kleine und mittelständische Unternehmen.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Die Vertragsparteien vereinbaren die Zusammenarbeit gemäß der spezifischen, individualvertraglichen Vereinbarung. Ein Arbeitsvertrag ist von den Parteien nicht gewollt und wird nicht begründet.
- 2.2 Für die Abgaben der Sozialversicherung oder steuerliche Belange trägt der Dienstleister selbst Sorge und stellt den Kunde/Kundin von eventuellen Verpflichtungen frei.
- 2.3 Es steht dem Dienstleister frei, jederzeit auch für andere Kunden/Kundinnen tätig zu werden. -> siehe. 1.3

3. Zustandekommen des Vertrages

- 3.1 Das Vertragsverhältnis für die Dienstleistungen kommt durch Erteilung eines Kundenauftrags durch den Kunden/Kundin (Angebot) und dessen Annahme durch den Dienstleister zustande. Der Kunde/Kundin ist an die Erteilung des Kundenauftrages (Angebot) zwei Wochen gebunden.

Der Kunde/Kundin erteilt dem Dienstleister den Auftrag entweder schriftlich (per Post oder E-Mail) oder telefonisch. Der Dienstleister stimmt auf demselben Weg dem Auftrag zu.

- 3.2 Der Gegenstand des Vertrages bzw. die genaue Aufgabenbezeichnung ist im schriftlichen/mündlichen Auftrag beschrieben.

Kommt es bei einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch den Dienstleister zu offensichtlichen Irrtümern, Schreib-, Druck und Rechenfehlern, welche im Rahmen einer Auftragsbestätigung unterlaufen, sind für den Dienstleister nicht verbindlich.

- 3.3. Der Dienstleister ist Vor-Ort beim Kunden/Kundin tätig. Dabei muß der Kunde/Kundin für eine Kommunikation eine gültige Anschrift beim Dienstleister hinterlassen (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse). Diese Daten werden nur für den Zweck des Vor-Ort Service, Rechnung, Kostenvoranschlag, Lieferschein verwendet.

4. Leistungsumfang, Pflichten der Vertragspartner

- 4.1 Die vom Dienstleister zu erbringenden Leistungen umfassen in der Regel die detailliert aufgelisteten Aufgaben, gemäß dem vom Kunden/Kundin erteilten Auftrag.

- 4.2 Folgende Leistungen deckt der Dienstleister für diese AGB ab:

- Komplettinstallation
- EDV-Dienstleistungen
- Unterhaltungselektronik
- Netzwerkeinrichtung
- Installation Software/Anwenderprogramme/Treiber
- Supportverträge
- Fernwartung
- Datensicherung/Datenrettung
- Virenbeseitigung
- Schulungen -> siehe Nr. 5
- Telekommunikation

- 4.3 Beauftragt der Kunde/Kundin den Dienstleister zur Einrichtung eines PCs oder Notebooks das nicht über den Dienstleister geordert wurde, und stellt der Dienstleister fest, daß das Gerät ein Defekt aufweist, kann der Dienstleister dieses Gerät nicht reparieren. Hier verweist der Dienstleister den Kunden/Kundin an den jeweiligen Händler.

Erteilt der Kunde/Kundin den Dienstleister, die alten Daten vom vorherigen PC zu sichern, und übernimmt der Dienstleister diese Aufgabe, so sichert dieser nach bestem Wissen und Gewissen die Daten des vorherigen PC. Sollten zu einem späteren Zeitpunkt Daten nicht vorhanden sein, so kann der Dienstleister dafür nicht in Regreß genommen werden.

Wenn der Dienstleister die Daten nicht absichern soll, obliegt es dem Kunden/Kundin die Daten zu sichern, und dies dem Dienstleister mitzuteilen.

Sollte der Kunde/Kundin dies unterlassen, dem Dienstleister nicht mitgeteilt haben, die Daten zu sichern, und wird die Festplatte/SSD im Nachhinein durch den Dienstleister sicher gelöscht, kann der Kunde/Kundin den Dienstleister dafür nicht Regress nehmen, da der Dienstleister davon ausgehen mußte, dass der Kunde/Kundin die Daten gesichert hat.

- 4.3 Stellt der Kunde/Kundin bei der Endabnahme des PCs fest, dass etwas nicht läuft, unsauber ist oder fehlt, so wird der Dienstleister diesen Fehler auf eigene Kosten beheben.

Ausnahme: PCs aus dem Elektrofachmarkt und von Fremdfirmen mit denen der Dienstleister keinen Reparaturvertrag hat. Hier verweist der Dienstleister an den jeweiligen Händler.

Stellt der Dienstleister jedoch fest, dass es sich um einen versteckten Mangel handelt oder falsche Bedienung der Software, werden die Tätigkeiten dem Kunde/Kundin in Rechnung gestellt.

- 4.4 Der Dienstleister stellt die zur Leistungserbringung erforderlichen Gerätschaften und das nötige Personal, sofern der Kunde/Kundin nicht über entsprechendes Gerät oder Räumlichkeiten verfügt, es sein denn individualvertraglich ist etwas anderes vereinbart.

Die Parteien sind bemüht, nach bestem Wissen und Gewissen den Vertragspartner bei der Erbringung der jeweiligen Verpflichtung durch Überlassen von Informationen, Auskünften oder Erfahrungen zu unterstützen, um einen reibungslosen und effizienten Arbeitsablauf für beide Parteien zu gewährleisten.

- 4.5 Der Dienstleister stellt ein Fernwartungstool der Firma Remote Utilities zur Verfügung. Dieses Tool wird mit dem Branding des Dienstleisters versehen, eine aktuelle Version wird regelmäßig auf der Webseite zur Verfügung gestellt. Die Datenübertragung erfolgt nach DSGVO und über einen Deutschen Server.

Der Kunde/Kundin kann sich jederzeit das Tool von der Webseite herunterladen, oder der Dienstleister richtet es nach Rücksprache mit dem Kunde/Kundin sofort ein. Bei Kleinigkeiten kann der Kunde/Kundin den Dienstleister telefonisch beauftragen, auf seinem System nachzusehen. Dafür gewährt der Kunde/Kundin dem Dienstleister Zugriff, indem er eine ID-Nr. und PIN übermittelt. Der Kunde/Kundin kann aber auch jederzeit die Verbindung wieder trennen.

- 4.6 Supportverträge sind individuell und werden nicht über die AGB abgedeckt.

- 4.7 Der Dienstleister bietet seinen Kunden/Kundinnen an, Sie unabhängig zu Beraten und zu betreuen. Dies beinhaltet auch die Beratung im Bereich

- Telekommunikation (Smartphone, Tarif/Festnetz, Tarif)
- Unterhaltungselektronik (TV/Lautsprecherboxen/Blu-Ray/AV-Receiver)
- PC/Notebook/Drucker/Monitore/etc.

Der Dienstleister empfiehlt den Kunden/Kundin einen Anbieter/Hersteller/Telekommunikationsanbieter, der Kunde/Kundin ist aber nicht an den Empfehlungen gebunden. Er kann sich jederzeit für etwas anderes Entscheiden. Es fallen dann jedoch Beratungsgebühren an (s. Nr. 6)

Sollte sich der Kunde/Kundin für eine der vom Dienstleister empfohlenen Anbieter/Hersteller/Telekommunikationsanbieter entscheiden, und kommt es dabei zu Störungen, Beschädigungen, Problemen mit dem Anbieter, langsames Internet, etc. so kann der Dienstleister nicht in Regreß genommen werden oder für deren Fehlverhalten zur Verantwortung gezogen werden.

- 4.8 Wird der Dienstleister vom Kunden/Kundin beauftragt einen Virenbefall von seinem PC/Notebook/Server zu beseitigen, so geschieht dies nach bestem Wissen und Gewissen, sowie nach den technischen Möglichkeiten, die die Bedrohung mit sich bringt. Eine Garantie kann der Dienstleister nicht geben, das sich neue Viren auf dem System ausbreiten könnten.

Der Dienstleister empfiehlt während der Virenbeseitigung, daß es Ratsam wäre den PC/Notebook/Server neu aufzusetzen. Kommt der Kunde/Kundin der Empfehlung nicht nach, so handelt er auf eigenes Risiko, der Dienstleister kann dafür nicht in Regreß genommen werden. Auch bei einem erneuten Virenbefall kann der Dienstleister nicht Regreß genommen werden.

Kommt es durch die Bedrohung selbst oder durch die Virenbeseitigung zu einem Datenverlust oder zu Beschädigungen der Daten, so kann der Dienstleister dafür nicht in Regreß genommen werden.

4.9 Wird der Dienstleister beauftragt, Daten zu retten, so prüft dieser, ob es möglich ist, die Daten abzusichern.

Von folgenden Datenträgern können Daten gerettet werden:

- Festplatten
- Externe Datenträger (Festplatten)
- USB Stick/Speicherkarten
- SSD

Sollte dies nicht möglich sein, so teilt er das dem Kunden/Kundin mit und verweist auf seinen Partner Kroll Ontrack.

Ist eine Datenrettung möglich stellt der Kunde/Kundin dem Dienstleister ein Speichermedium zur Verfügung. Sollte der Kunde/Kundin kein entsprechendes Speichermedium haben, so wird der Dienstleister ihm ein Speichermedium zur Verfügung stellen und dieses mit in Rechnung stellen.

Wünscht der Kunde/Kundin, das die Festplatte/SSD sicher gelöscht wird (nach internationalem Standard) so muß dieser mit drei bis vier Tagen Dauer rechnen. Die Festplatte wird dann wieder dem Kunden übergeben. Soll die Festplatte/SSD dem Elektroschrott zugeführt werden, so wird das in Rechnung gestellt wie auch das sichere Löschen (s. Nr. 6)

4.10 Alle Dienstleistungen, Verträge, Komplettinstallationen werden abgerechnet. Siehe dazu Nr. 6.

5. Schulungen

5.1 Der Dienstleister bietet für die Bereiche

- Microsoft Office (Word/Excel/PowerPoint/Publisher/Outlook/Visio)
- Betriebssysteme (Windows 10 und Windows 11)
- Internet (Recherche/Online-Einkaufen/Online-Banking/Sicherheit)

Den Kunden/Kundinnen Schulungen an. Spezielle Schulungen zu anderen Themen können erfragt werden.

5.2 Der Dienstleister führt die Schulung am Gerät des Kunden/Kundin durch. Dabei obliegt es dem Kunden/Kundin die jeweilige Software bereits auf dem PC oder Notebook installiert zu haben. Ist das nicht der Fall, so muß der Kunde/Kundin die Software vorab selbst erstehen, oder beauftragt den Dienstleister die Software zu erwerben und dann zu installieren. Dies wird dem Kunden/Kundin in Rechnung gestellt.

Die Dauer und die Häufigkeit der Schulung bestimmt der Kunde/Kundin. Der Dienstleister kann jedoch dem Kunden/Kundin anraten weitere Schulungsstunden zu buchen.

5.3 Gruppenschulungen finden im Hause des Dienstleisters statt, die Geräte haben die Kunden/Kundinnen mitzubringen. Maximal 4 Personen können an so einer Gruppenschulung teilnehmen. Es ist eine Anzahlung von 75 € brutto zu leisten. Bei Gewerblichen Kunden zzgl. der aktuellen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Die Schulungen werden pro Stunde abgerechnet. (s. Nr. 6)

5.4 Der Dienstleister wird nach der Beendigung der Schulung keine Bescheinigung ausstellen. Da es sich um Schulungen für das Verständnis oder der Bedienung von Software oder spezieller Hardware handelt. Dies betrifft sowohl Privatkunden als auch Mitarbeiter von KMUs.

Sollte jedoch eine Bescheinigung benötigt werden, so muß darauf hingewiesen werden, das dann eine Endprüfung stattfinden muß, mit vorgegebenen Fragen und Tätigkeiten, die das Ziel haben, dem Dienstleister

zu zeigen, dass der Schulungsteilnehmer die Aufgaben der Schulung verstanden hat und umsetzen kann. Danach erhält der Kunde/Kundin eine Bestätigung seitens des Dienstleisters.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Alle Dienstleistungen werden pro angefangene Stunde abgerechnet. Dies gilt für Privatkunden (brutto Betrag) als auch für Gewerbliche Kunden (netto Betrag zzgl. aktueller Umsatzsteuer).

Bei Projekten kann auch ein Projektpreis zwischen dem Kunden/Kundin und dem Dienstleister ausgehandelt werden. Nach Abschluß der Arbeiten und des Projektes erstellt der Dienstleister eine Rechnung die der Kunde/Kundin erhält.

- 6.2 Angegebene Schätzpreise für Dienstleistungen auf Zeitbasis, insbesondere in Kostenvoranschlägen sind unverbindlich. Die einer Schätzung zugrundeliegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfangs.

- 6.3 Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Für Privatkunden gelten Preise inkl. aktuell geltender Umsatzsteuer, für die gewerblichen Kunden gelten Nettopreise (separate Preisliste) zzgl. aktuell geltender Umsatzsteuer.

- 6.4 Rechnungen sind bei Erhalt, spätestens jedoch 5 Tage, ohne Abzug zahlbar. Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum eingegangen, ist der Dienstleister berechtigt Verzugszinsen geltend zu machen. Die Verzugszinsen betragen 5 % p.a. über dem zur Zeit der Berechnung geltenden Basiszinssatz.

Zusätzlich werden noch Mahnkosten (ab der 1. Mahnung) sowie Portokosten dem Kunden/Kundin in Rechnung gestellt. Sollte nach der 2. Mahnung keine Reaktion erfolgen, wird der Gesamte Vorgang an ein Inkasso Büro übergeben.

- 6.5 Eine aktuelle Preisliste für Privatkunden und gewerbliche Kunden liegt öffentlich aus und kann auf der Webseite des Dienstleisters eingesehen werden. Änderungen an der Preisstruktur werden frühzeitig den Kunden/Kundinnen mitgeteilt.

Von der Preisliste unberührt bleiben Projektpreise und Supportverträge. Diese werden individuell mit dem Kunden/Kundin ausgehandelt.

- 6.6 Seit dem 2. Mai 2022 bietet der Dienstleister seinen Kunden/Kundinnen auch Ratenzahlung über eine Bank an. Der Partner ist ratenkauf by easyCredit und gehört den Volksbanken Raiffeisenbanken an.

Kauf, Lieferung, Zahlung und Ratenzahlung werden nicht komplett über diese AGB abgedeckt. Siehe dazu die *AGB Liefer- und Zahlungsbedingungen B2C* oder *Liefer- und Zahlungsbedingungen B2B*. Die *AGB ratenkauf by easyCredit mit Stand Februar 2022* findet sich ebenfalls im Anhang dieser AGB.

7. Haftung

- 7.1 Der Dienstleister haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Dienstleister in demselben Umfang.

7.2 Die Regelung des vorstehenden Absatzes (7.1) erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

8. Datenschutz

Der Dienstleister richtet sich streng nach der DSGVO in Deutschland. Es werden nur notwendige Daten erhoben, um den Kunden sowohl telefonisch, persönlich, schriftlich zu erreichen. Die Daten werden nur innerhalb des Dienstleisters verarbeitet und nicht an Dritte weitergegeben. Eine AVV und eine TOM kann der Kunde/Kundin anfordern/einsehen. Zudem hat der Kunde/Kundin das Recht zu erfahren, welche Daten

9. Gerichtsstand

Für die Geschäftsverbindung zwischen den Parteien gilt ausschließlich deutsches Recht.

Hat der Kunde/Kundin keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder in einem anderen EU-Mitgliedstaat, ist ausschließlich Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag unser Geschäftssitz, soweit der Käufer Vollkaufmann oder eine Privatperson ist.

10. Sonstige Bestimmungen

Im Anhang befindet sich die AGB ratenkauf by easyCredit mit dem Stand Februar 2022. Diese deckt den Ratenkauf für Privatkunden ab. Der Dienstleister berät dahingehend den Kunden/Kundin und dieser kann seine Rate selber bestimmen. Weitere Zahlung- und Lieferbedingungen finden sich in den "AGB Liefer- und Zahlungsbedingungen für B2C".

Bremen, 7. Mai 2022

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen zum ratenkauf by easyCredit

1. Geltungsbereich und allgemeine Nutzungsbedingungen

Die nachfolgenden ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB) gelten zwischen Ihnen und dem Händler für alle mit dem Händler geschlossenen Verträge, bei denen der ratenkauf by easyCredit (im folgenden Ratenkauf) genutzt wird.

Die ergänzenden AGB haben im Konfliktfall Vorrang vor anderslautenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Händlers.

Ein Ratenkauf ist nur für Kunden möglich, die Verbraucher gem. § 13 BGB sind und das 18. Lebensjahr vollendet haben.

2. Ratenkauf

Für Ihren Kauf stellt Ihnen der Händler mit Unterstützung der TeamBank AG Nürnberg, Beuthener Straße 25, 90471 Nürnberg (im folgenden TeamBank AG) den Ratenkauf als weitere Zahlungsmöglichkeit bereit.

Der Händler behält sich vor, Ihre Bonität zu prüfen. Die näheren Einzelheiten entnehmen Sie bitte dem Ratenkauf-Datenschutzhinweis in der Bestellstrecke. Sollte aufgrund nicht ausreichender Bonität oder des Erreichens der Händler-Umsatzgrenze die Nutzung des Ratenkaufs nicht möglich sein, behält sich der Händler vor, Ihnen eine alternative Zahlungsmöglichkeit anzubieten.

Der Vertrag über einen Ratenkauf kommt zwischen Ihnen und dem Händler zustande. Es erfolgt keine Auszahlung, sondern mit dem Ratenkauf entscheiden Sie sich für eine Abzahlung des Kaufpreises in monatlichen Raten. Über eine fest vereinbarte Laufzeit sind dabei monatliche Raten zu zahlen, wobei die Schlussrate unter Umständen von den vorherigen Ratenbeträgen abweicht. Das Eigentum an der Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung vorbehalten.

Die bei Nutzung des Ratenkaufs entstanden Forderungen werden im Rahmen eines laufenden Factoringvertrages vom Händler an die TeamBank AG abgetreten. Zahlungen können mit schuldbefreiender Wirkung ausschließlich an die TeamBank AG geleistet werden.

Abgesehen von der allgemeinen Gewerbeaufsicht unterliegt der Händler keiner Aufsicht durch eine Aufsichtsbehörde. Beschwerden können Sie per Brief oder eMail an den Händler richten.

3. Ratenzahlung per SEPA-Lastschrift

Durch das mit dem Ratenkauf erteilte SEPA-Lastschriftmandat ermächtigen Sie die TeamBank AG, die durch den Ratenkauf zu entrichtenden Zahlungen, von Ihrem im Bestellprozess angegebenen Girokonto bei dem dort angegebenem Kreditinstitut durch eine SEPA-Lastschrift einzuziehen.

Der Einzug erfolgt frühestens zum angegebenen Datum der Pre-Notifikation/Vorabankündigung. Ein späterer, zeitnahe Einzug kann erfolgen.

Wenn zwischen der Pre-Notifikation und dem Fälligkeitsdatum eine Verringerung des Kaufpreisbetrags erfolgt (z.B. durch Gutschriften), so kann der abgebuchte Betrag von dem in der Pre-Notifikation genannten Betrag abweichen.

Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass zum Zeitpunkt der Fälligkeit Ihr Girokonto über eine ausreichende Deckung verfügt. Ihr Kreditinstitut ist nicht verpflichtet die Lastschrift einzulösen, falls eine ausreichende Deckung des Girokontos nicht gegeben ist.

Sollte es mangels erforderlicher Deckung des Girokontos, wegen eines unberechtigten Widerspruchs des Kontoinhabers oder aufgrund des Erlöschens des Girokontos zu einer Rücklastschrift kommen, geraten Sie auch ohne gesonderte Mahnung in Verzug, es sei denn, die Rücklastschrift resultiert aus einem Umstand, den Sie nicht zu vertreten haben.

Von Ihrem Kreditinstitut der TeamBank AG berechnete Kosten für eine von Ihnen verschuldete Rücklastschrift kann die TeamBank AG Ihnen gegenüber als Schaden geltend machen und ist von Ihnen zu erstatten. Ihnen bleibt der Nachweis eines geringeren oder gar keines Schadens bei der TeamBank AG vorbehalten.

Befinden Sie sich in Verzug, ist die TeamBank AG berechtigt für jede Mahnung eine angemessene Mahngebühr oder Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen.

Aufgrund der hohen Kosten, welche mit einer Rücklastschrift verbunden sind, bitten wir Sie im Falle eines Rücktritts vom Kaufvertrag, einer Retoure oder einer Reklamation, der SEPA-Lastschrift nicht zu widersprechen. In diesen Fällen erfolgt in Abstimmung mit dem Händler die Rückabwicklung der Zahlung durch Rücküberweisung des entsprechenden Betrags oder durch eine Gutschrift.