

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von: CYBWORLD CONSULTING

## Inhalt

<b>01.</b>	<b>Allgemeine Regelungen</b> .....	<b>2</b>
<b>02.</b>	<b>Laufzeit, Kündigung</b> .....	<b>3</b>
<b>03.</b>	<b>Kosten, Preise, Zahlungsbedingungen</b> .....	<b>3</b>
<b>04.</b>	<b>Pflichten des Kunden</b> .....	<b>4</b>
<b>05.</b>	<b>IT Services</b> .....	<b>6</b>
<b>06.</b>	<b>Managed Services</b> .....	<b>10</b>
<b>07.</b>	<b>Netzwerkbetreuung</b> .....	<b>11</b>
<b>08.</b>	<b>Web-Services</b> .....	<b>12</b>
<b>09.</b>	<b>Nutzungsrechte</b> .....	<b>12</b>
<b>10.</b>	<b>Höhere Gewalt</b> .....	<b>13</b>

## 01. Allgemeine Regelungen

- 1.1 Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CYBWORLD CONSULTING (im Folgenden "CYBWORLD" genannt) welche für angebotenen IT-Dienstleistungen, Produkte und Verträge wirksam ist.
- 1.2 Das Angebot von CYBWORLD richtet sich ausschließlich an Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB bzw. juristische Personen, Gewerbetreibende, Selbständige und Freiberufler sind.
- 1.3 Auf die Vertragsbeziehung finden ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung. Entgegenstehende oder weitergehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil. Sie erhalten auch keine Wirksamkeit, wenn CYBWORLD ihnen im Einzelfall nicht widersprochen hat.
- 1.4 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden durch die jeweils gültige Produkt- oder Vertragsbeschreibung ergänzt. Diese Dokumente sind jederzeit unter [www.cybworld.de/dokumente](http://www.cybworld.de/dokumente) abrufbar und können dort vom Kunden heruntergeladen, gespeichert oder ausgedruckt werden.
- 1.5 Individualvereinbarungen zwischen CYBWORLD und dem Kunden haben eine höhere Gewichtung. Müssen aber schriftlich vereinbart werden.
- 1.6 CYBWORLD ist jederzeit berechtigt, diese AGB mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderung wird dem Kunden in angemessener Weise bekannt gegeben. Die Änderung gilt als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Bekanntgabe der Änderung schriftlich widerspricht. Der Kunde wird auf diese Folge bei der Bekanntgabe der Änderung ausdrücklich hingewiesen. Widerspricht der Kunde nicht, so werden die Änderungen entsprechend der Ankündigung wirksam. Widerspricht der Kunde hingegen fristgemäß, so ist CYBWORLD berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten sollen.
- 1.7 Art und Umfang der auszuführenden Leistungen (Zeitrahmen, Ablaufplan sowie bei Bedarf eines vereinbarten Pflichtenhefts) sowie die Vergütung für CYBWORLD werden durch gesonderte Vereinbarung oder ein Angebot bestimmt.
- 1.8 Die Angebote und darin enthaltene Beschreibungen der Leistungen von CYBWORLD sind grundsätzlich freibleibend. An speziell ausgearbeiteten Angebote hält sich die CYBWORLD entsprechend der Angabe im Angebot gebunden. Ein Vertrag kommt erst mit der Gegenzeichnung des Angebots bzw. Letztunterzeichnung der gesonderten Vereinbarung zustande.
- 1.9 Der Kunde hat CYBWORLD alle für die vereinbarten Leistungen erforderlichen Zugänge und Verbindungen in entsprechendem Umfang bereitzustellen. Etwaige Unklarheiten bei der Bereitstellung oder die verspätete Bereitstellung von Informationen oder Zugängen können zu einer Verzögerung oder Mehraufwand führen, die vom Kunden zu tragen sind.
- 1.10 Der Kunde setzt CYBWORLD darüber hinaus rechtzeitig und ohne besondere Aufforderung von Vorgängen und Umständen in Kenntnis, die in seiner Verantwortung liegen, wenn diese für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können.
- 1.11 Werktage im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Wochentage Montag bis Freitag ausschließlich Feiertage.
- 1.12 Schriftlich ist jede Art von Textform. Der Kunde muss im Zweifelsfall den Beweis bringen, dass er das Schriftstück auch wirklich versendet hat.

## 02. Laufzeit, Kündigung

- 2.1 Handelt es sich bei den vereinbarten Leistungen um wiederkehrende bzw. laufende Leistungen, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 12 Monate, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 2.2 Die Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten von einmaligen Leistungen ergeben sich aus dem entsprechenden Angebot.
- 2.3 Das Vertragsverhältnis ist zum Ablauf dieser Laufzeit mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündbar. Sollte keine Kündigung erfolgen, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um weitere 12 Monate.
- 2.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform, es sei denn die vertragliche Vereinbarung wurde lediglich textlich (E-Mail) getroffen. Dann kann die Kündigung ebenfalls textlich erfolgen.
- 2.5 Sollte der Kunde bei der Kündigung die Übertragung oder Löschung einer Domain oder eines Services nicht mit beauftragen, ist CYBWORLD berechtigt, nach einem entsprechenden Hinweis sowie einer angemessenen Frist die Domain an die zuständige Vergabestelle zurückzugeben bzw. das sog. Transitverfahren zu initiieren. Dem Kunden ist bekannt, dass auch nach der Kündigung des Vertrages mit CYBWORLD Vergütungspflichten gegenüber der jeweiligen Vergabestelle bestehen bleiben können bzw. durch eine automatische Laufzeitverlängerung neu entstehen können. Solche Kosten kann CYBWORLD vom Kunden zurückfordern.

## 03. Kosten, Preise, Zahlungsbedingungen

- 3.1 Sämtliche Preise und Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, auch wenn die Mehrwertsteuer im Einzelfall nicht ausdrücklich ausgewiesen wurde.
- 3.2 Rechnungen und die Kosten der Laufzeitverträge werden von CYBWORLD über das SEPA Lastschrift Verfahren eingezogen, sofern nicht ein besonderer Fall vorliegt. Änderungen zum Referenzkonto sind CYBWORLD unmittelbar und incl. eines neuen SEPA Mandats mitzuteilen. Die Kosten für eine Rückbuchung hat der Kunde zu tragen.
- 3.3 Soweit die Parteien keine Festpreis vereinbart haben oder die Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs liegen, wird nach Aufwand berechnet. Es gilt die zum Zeitpunkt der Erbringung gültigen Stunden- oder Tagessätze.
- 3.3 CYBWORLD ist berechtigt Vorschüsse und/oder Abschlagszahlungen für Projektfortschritte zu verlangen. Die Höhe dieser Beträge ergibt sich aus dem Angebot und dem Zeit- und Ablaufplan oder einer sonstigen zwischen den Parteien getroffenen einzelvertraglichen Regelung.
- 3.4 Zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung ist CYBWORLD berechtigt angefallene Aufwendungen (wie z.B. Einweisungen und Schulungen, Reisekosten und Einkaufskosten für Texte, Bilder u.a.) gegen Vorlage geeigneter Nachweise ersetzt zu verlangen, sofern diese im Vorfeld vom Kunden frei gegeben wurden.
- 3.5 Projekte, Produkte, Workshops und Beratungstermine sind immer Voraus zu zahlen.
- 3.6 Bei laufenden Leistungen sind die monatlichen Preise mit Beginn der betriebsfähigen Bereitstellung für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zu zahlen. Der Preis wird für jeden Tag anteilig berechnet, wenn er für Teile des Kalendermonats zu berechnen ist. Nutzungsabhängige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

- 3.7 Sind zur Herstellung der Betriebsbereitschaft Kosten für Installation, Montage und Einrichtung erforderlich, bestimmen sich diese nach den jeweils gültigen Preislisten von CYBWORLD. Sie werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 3.8 Ein Zahlungsverzug tritt vom Tag einer Rückbuchung, oder dem Überschreiten der Zahlungsfrist von 7 Werktagen auf den Rechnungen angeführt sind, ein.
- 3.9 Im Falle des Verzuges ist CYBWORLD vorbehaltlich eines weiteren tatsächlichen Verzugschadens berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.
- 3.10 Sollte der Kunde bei laufenden Leistungen mit der Zahlung eines nicht unerheblichen Teils von einem Monatsentgelten in Verzug sein oder mit einer Summe, die ein Monatsentgelt ausmacht, ist CYBWORLD berechtigt, die Bereitstellung der Leistung nach vorheriger Ankündigung zu verweigern. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen. CYBWORLD behält sich auch vor, in solchen Fällen ohne Einhaltung einer Frist das Vertragsverhältnis zu kündigen.
- 3.11 Das gleiche gilt, wenn über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet worden ist oder dieses mangels Masse abgelehnt wurde.
- 3.12 Einwendungen gegen eine Rechnung hat der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der CYBWORLD geltend zu machen.
- 3.13 CYBWORLD kann die Preise bei Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes ändern, ohne dass dem Kunden daraus ein gesondertes Kündigungsrecht entsteht.
- 3.14 Sind Preiserhöhungen aus anderen Gründen notwendig, zum Beispiel durch Regelungsvorschriften der Bundesnetzagentur oder Preiserhöhungen von Vorlieferanten, wird dem Kunden dies schriftlich mindestens sechs Wochen vor der Änderung mitgeteilt. Dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht zu, auf welches er in der Änderungsmitteilung aufmerksam gemacht wird. Kündigt der Kunde nicht bis zum Zeitpunkt der Änderung, werden die neuen Preise Vertragsbestandteil.
- 3.15 Die Kosten für eine Sperrung und die eventuell darauffolgende Entsperrung trägt der Kunde, wenn durch sein Verhalten eine Sperrung notwendig war.

#### 04. Pflichten des Kunden

- 4.1. Der Kunde wird alle notwendigen Daten, wie beispielsweise seine Kontaktdaten und E-Mail-Adresse, vollständig und wahrheitsgetreu angeben und Änderungen zeitnah mitteilen.
- 4.2. CYBWORLD wird Erklärungen zu diesem Vertragsverhältnis an die E-Mail-Adresse des Kunden senden. Der Kunde ist verpflichtet, die angegebene E-Mail-Adresse regelmäßig abzurufen.
- 4.3. Der Kunde ist verpflichtet, Mängel, die bei vertragsgemäßer Nutzung auftreten, CYBWORLD unverzüglich in nachvollziehbarer Form mit Angabe der für eine Mängelbeseitigung geeigneten Informationen zu melden. Auf Wunsch des Lieferanten wird diese Meldung schriftlich erfolgen. Bei der Mängelbeseitigung hat der Kunde CYBWORLD im Rahmen des Zumutbaren zu unterstützen.
- 4.4. Bei der Nutzung des Internets wird der Kunde alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften der Bundesrepublik Deutschland beachten. Bei einer internationalen Domain ist zu beachten, dass gegebenenfalls auch internationale Gesetze einzuhalten sind. CYBWORLD ist berechtigt, bei Verstößen oder auch bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten hiergegen die jeweilige Leistung des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall zur Zahlung der monatlichen Preise verpflichtet.

- 4.5. Die Nutzung der von CYBWORLD vertragsgemäß bereitgestellten Leistungen ist ausschließlich dem Vertragspartner gestattet. Dritten darf weder entgeltlich noch unentgeltlich Zugriff gewährt werden, dies schließt Zugriffe über ungesicherte Netzwerke ein. Persönliche Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sollte der Kunde eine Vermutung haben, dass die Zugangsdaten unberechtigter Weise von einem Dritten genutzt werden, so hat er dies unverzüglich CYBWORLD mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, Entgelte zu zahlen, die ein Dritter durch befugte oder unbefugte Zugriffe verursacht hat, es sei denn, er weist nach, dass ihm die Nutzung nicht zuzurechnen ist.
- 4.6. Sollte der Kunde Leistungen die öffentlich zugänglich sind über CYBWORLD registriert oder geordnet haben, ist er für sämtliche Inhalte selbst verantwortlich. Er haftet auch für das Verhalten von Dritten, insbesondere von Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. CYBWORLD ist nicht verpflichtet, Inhalte auf Webservern des Kunden oder von CYBWORLD zur Verfügung gestellten Webservern auf Verstöße zu prüfen.
- 4.7. Im Falle, dass auf den Servern von CYBWORLD Daten des Kunden gespeichert sind, wird CYBWORLD durch regelmäßige Back-Ups für eine ordnungsgemäße Datensicherung sorgen. Schadensersatzansprüche für den Verlust gespeicherter Daten sind der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. CYBWORLD wird dem Kunden bei Bedarf und auf Anfrage des Kunden eine Einweisung in die eigene Sicherung seiner Daten geben. Der Kunde verpflichtet sich, im Falle eines Datenverlustes CYBWORLD bei der Wiederherstellung der Daten zu unterstützen, indem er die Daten unentgeltlich wieder auf die Server von CYBWORLD überspielt, wenn und soweit diese ihm selbst noch vorliegen.
- 4.8. Dem Kunden ist es untersagt, jegliche Form von Spam-, Scam- oder andere schadhafte bzw. unrechtmäßige E-Mails (u.a. keine Einwilligung des Empfängers zum Versand) zu versenden. CYBWORLD ist in einem solchen Fall zur sofortigen Sperrung der Server berechtigt.
- 4.9. Sollte ein Server derart korrumpiert werden, dass er Teil eines Bot-Netztes wird, so ist CYBWORLD berechtigt, den Server sofort zu sperren.
- 4.10. Der Kunde verpflichtet sich, urheberrechtlich geschützte Inhalte nicht unberechtigt anzubieten oder zu vertreiben. Auch entsprechende Links sind untersagt. Bei einem Verstoß ist CYBWORLD auch hier zur sofortigen Sperrung des Servers oder der Homepage berechtigt und ihr obliegt ein sofortiges Kündigungsrecht.
- 4.11. Der Kunde verpflichtet sich, seine im Rahmen des Hosting abgelegten Programme und Dienste stets auf dem aktuellen Stand der IT-Sicherheit zu halten. Dies beinhaltet insbesondere Softwareupdates bzw. Migrationen zu neueren Versionen von Programmiersprachen/Skripten (z.B. .php). Unterlässt der Kunde solche notwendigen Änderungen, so ist CYBWORLD berechtigt, die betreffenden Seiten und Dienste zu deaktivieren, sofern dies zur Aufrechterhaltung der Sicherheit des gesamten Systems, einschließlich der Server anderer Kunden von CYBWORLD und der Netzverfügbarkeit notwendig ist. Dies kann z.B. dann notwendig werden, wenn die Seiten und Dienste nach einem Update bzw. einer Migration nicht mehr mit dem aktuellen Sicherheitsstandard kompatibel sind.
- 4.12. CYBWORLD informiert den Kunden unverzüglich von einer Sperrung eines Servers bzw. von der Deaktivierung einer Webseite bzw. Dienst durch CYBWORLD.
- 4.13. Sollte der Kunde von CYBWORLD Speicherplatz für Homepages (Hosting) und/oder eine virtuelle Maschine und/oder einen vollwertigen Server (Hardware) bereitgestellt bekommen, so hat der Kunde dafür zu sorgen, dass durch die entsprechende Nutzung keine übermäßige Belastung stattfindet. CYBWORLD ist im Falle einer Zuwiderhandlung berechtigt, nach entsprechender Bekanntgabe an den Kunden, nach eigenem Ermessen geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen.
- 4.14. Sollte der Kunde den Hosting-Dienst von CYBWORLD nutzen, so ist er dazu verpflichtet, das TMG einzuhalten und insbesondere die Herkunft der Inhalte auf der Homepage z.B. mittels Impressum

erkenntlich zu machen. Der Kunde wird sich selbst über die Anforderungen eines Impressums informieren.

- 4.15. Hat CYB WORLD schriftlich und verbindlich Fristen und Termine zugesagt und kann diese nicht einhalten oder gerät mit Leistungen mehr als 14 Tage in Verzug, so kann der Kunde von da an eine Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5% für jede vollendete Woche, insgesamt jedoch höchstens bis zu 5% des Auftragswerts der vom Verzug betroffenen Lieferungen und Leistungen verlangen. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Kunden bestehen nur, wenn der Verzug infolge mindestens grober Fahrlässigkeit von CYB WORLD eingetreten ist.

## 05. IT Services

- 5.1 CYB WORLD kann sich zur Erfüllung der Leistung Dritte hinzuziehen. Bei den von CYB WORLD erbrachten Serviceleistungen handelt es sich um Dienstverträge nach § 611 ff. BGB. CYB WORLD behält sich bei Dienstverträgen den Rücktritt vom Vertrag vor und kann die weitere Leistung verweigern, wenn der Vertragspartner sich in Annahmeverzug befindet oder seine vertraglichen Mitwirkungspflichten verletzt, beispielsweise vereinbarte Termine nicht einhält. In diesem Fall ist CYB WORLD berechtigt, den daraus entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu berechnen.

- 5.2 Voraussetzung für die Installation ist die uneingeschränkte Lauffähigkeit des Hardwaresystems und der beigefügten Software. Sollte aufgrund von Ware, die bereits zum Zeitpunkt der Installation defekt war, keine erfolgreiche Installation möglich sein, wird die bis dahin erbrachte Leistung in Rechnung gestellt. Dies gilt auch, wenn eine Installation nicht abgeschlossen werden kann, weil die vorhandenen Umgebungsbedingungen nicht den definierten Mindestanforderungen seitens des Produkt- und Dienstleistungsanbieters entsprechen.

Sind zusätzliche Arbeiten zur Schaffung der Mindestvoraussetzungen notwendig, werden diese Leistungen zusätzlich in Rechnung gestellt. Ausgenommen von den zuvor genannten Fällen ist das direkte Verschulden (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit) durch CYB WORLD.

- 5.3 Unabhängig vom Ergebnis ist CYB WORLD in jedem Fall die erbrachten Anfahrt- und Arbeitszeitleistungen zu entrichten. Auch wenn eine Fehlerbeseitigung nicht erfolgen kann, soweit CYB WORLD nicht dafür verantwortlich ist.

- Der zeitliche Aufwand ist in jedem Fall auch zu berechnen, wenn:
- der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht auftritt
- ein notwendiges Ersatzteil nicht mehr zu beschaffen ist
- der Kunde zu dem vereinbarten Termin nicht anwesend war und/oder keinen Zugang zu den Geräten ermöglicht hat
- der Auftrag storniert wurde und CYB WORLD bereits auf dem Weg zum Kunden war
- der Auftrag während der Ausführung storniert wird

Weisen die aufgeführten Arbeiten Mängel auf, die sich auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von CYB WORLD zurückführen lassen, so ist der Auftraggeber berechtigt, kostenlose Nachbesserung zu verlangen. Darüberhinausgehende Ansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Dies gilt auch für Mangelfolgeschäden. Für Beschädigungen oder Verlust, der instand zusetzenden oder zu überholenden Gegenstände bei Durchführung der Serviceleistungen haftet, CYB WORLD, sofern diese auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von CYB WORLD beruhen. Der

Ersatzanspruch ist in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, regelmäßig Datensicherung zu betreiben und seine Sicherheitskopien auf dem aktuellen Stand zu halten. Für Datenverluste oder/und -änderungen übernimmt CYBWORLD keine Haftung.

- 5.4 Telefonische Beratung ist Arbeitszeit und wird nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet, sofern nicht schriftlich eine andere Vereinbarung getroffen wird. CYBWORLD hat den Kunden zuvor über den gültigen Preis und die Berechnung der Beratungsleistung zu informieren. Ein Beratervertrag für fernmündliche Beratung kommt im Zweifel bereits durch Anruf des Kunden bei CYBWORLD zustande.
- 5.5 Erfüllungsort sind die Geschäftsräume des Kunden. Der Kunde ist gehalten, zumutbare Teillieferungen anzunehmen. Teillieferungen sind gesondert zu bezahlen, soweit nicht berechnete Belange dem Entgegenstehen.
- 5.6 Offensichtliche Mängel müssen innerhalb einer Ausschlussfrist von 10 Werktagen gemeldet werden. In jedem Fall sollten bei einer Mängelrüge zweckmäßigerweise Kaufbeleg und Garantieurkunde mit vorgelegt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt für gebrauchte Gegenstände 1 Jahr.
- 5.7 CYBWORLD hält sich an die schriftlichen Angebotspreise (Brief, E-Mail) 7 Tage gebunden mit Ausnahmen von Aktionsangeboten die zeitlich oder in der Menge beschränkt zu beschaffen sind. Bei einer nach Angebotsabgabe auftretenden Lieferschwierigkeiten oder Abkündigung des Produkts besteht kein Anspruch auf Beschaffung. Für die Standardserviceleistungen ist die gültige Preisliste zum Zeitpunkt der Auftragserteilung durch den Auftraggeber maßgebend.
- 5.8 CYBWORLD behält sich das Eigentum an den gelieferten Waren und Leistungen bis zur Bezahlung des vollständigen Rechnungsbetrages vor. Bei Zahlungsverzug des Vertragspartners ist CYBWORLD berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die von ihr gelieferte Ware zurückzuholen. Ein weiterer Verzugschaden bleibt davon unberührt. Solange der Eigentumsvorbehalt an der gelieferten Ware besteht, darf diese weder an Dritte verpfändet noch sicherungsübereignet werden. Sollten die Rechte von CYBWORLD beeinträchtigt werden oder solches drohen, hat der Vertragspartner unverzüglich CYBWORLD davon zu benachrichtigen und alle Informationen, die geeignet sind, die Rechte von CYBWORLD zu wahren, zur Verfügung zu stellen. Der Vertragspartner hat in diesem Fall die Verpflichtung, auf die Rechte von CYBWORLD hinzuweisen.
- 5.9 Hat der Kunde die Ware nicht abgenommen und schuldet er deswegen Schadenersatz, so hat er 20% des Kaufpreises (ohne Mehrwertsteuer) als pauschalen Schadenersatz zu bezahlen, ohne dass es eines besonderen Nachweises bedarf. Dem Händler bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Der Kunde hat das Recht nachzuweisen, dass im Einzelfall kein oder ein wesentlicher Schaden als die vereinbarte Pauschale entstanden ist. Die Haftung des Händlers beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht bei Personenschäden, ferner nicht für die Verletzung solcher Pflichten, die das Wesen des Vertrages ausmachen (Kardinalpflichten). Schadenersatzansprüche, die nicht auf einem Mangel beruhen, verjähren in einem Jahr, sofern den Händler nur leichte Fahrlässigkeit trifft.



- 5.10 Der Vertragspartner sichert zu und haftet gegenüber CYBWORLD dafür, dass er die von CYBWORLD geprüften Daten und etwaige zugrundeliegende Software zu recht und in Einklang mit den einschlägigen Lizenzbedingungen und anderen gesetzlichen Bestimmungen erworben hat und zu deren Nutzung befugt ist und dass er ferner berechtigt ist, diese Daten CYBWORLD im Rahmen des Auftrages zugänglich zu machen. CYBWORLD weist darauf hin, dass personenbezogene Daten per EDV gespeichert werden, um einen ordnungsgemäßen Geschäftsablauf zu gewährleisten. Gemäß § 26 I, 43 III BDSG setzen wir Sie hiermit von der Speicherung bzw. Übermittlung der personenbezogenen Daten in Kenntnis. CYBWORLD verpflichtet sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen dahingehend, dass keinerlei Daten des jeweiligen Vertragspartners an Dritte weitergegeben wird, sofern wir hierzu nicht rechtlich verpflichtet sein sollten.
- 5.11 Für diese Geschäftsbedingungen, sowie die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen CYBWORLD und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland als zwingend vereinbart. Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts, oder öffentliches Sondervermögen ist, ist der Geschäftssitz von CYBWORLD Gerichtsstand. CYBWORLD ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz von CYBWORLD Erfüllungsort. Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen oder eine sonstige Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein, wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.
- 5.12 Die Garantie ist fest an das erworbene Produkt und an dessen Käufer gebunden und ist nicht übertragbar. Sie gilt nur für Endkunden innerhalb der Europäischen Union und nicht für Wiederverkäufer. Die Garantie gilt für die im Kundenauftrag zusammengebauten Computer, gemäß den nachstehenden Garantiebedingungen. Die Garantie umfasst Defekte, die auf Verarbeitungsmängel zurückzuführen sind und keinem Ausschluss und keiner der Einschränkungen gemäß diesen Garantiebedingungen unterliegen.
- 5.13 Die Garantie deckt darüber hinaus auftretende Funktionsstörungen von Komponenten ab, die bei bestimmungsgemäßem Gebrauch innerhalb der Garantiezeit auftreten. Sie deckt Kosten für Ersatzteile und Arbeitsleistungen, die für eine Reparatur des Defektes notwendig sind, ab. Sollte eine Reparatur aus wirtschaftlichen Gründen nicht sinnvoll sein, so steht es CYBWORLD frei, das Kundengerät gegen ein gleichwertiges Gerät auszutauschen. Als gleichwertig zählen PCs oder für eine Reparatur genutzte überarbeitete und gebrauchte Komponenten. Sollte im Rahmen der Garantiereparatur eine Neuinstallation des Betriebssystems notwendig sein, so wird diese ohne weitere Rücksprache durchgeführt. Für auftretende Datenverluste wird in diesem Zusammenhang keine Haftung übernommen.
- 5.14 Grundsätzlich ist die Rechnung und/oder die dazugehörige Urkunde der Garantienachweis, in der die Dauer der Garantie dokumentiert ist. Ist keine Dauer der Garantie in der Rechnung dokumentiert, gelten die gesetzlichen Regelungen.
- 5.15 Die Fehlfunktion eines Gerätes ist CYBWORLD per E-Mail an [support@cybworld.de](mailto:support@cybworld.de) oder telefonisch mitzuteilen. Zur Bearbeitung von Reklamationen im Rahmen der Garantiebestimmungen muss gemeinsam mit dem Kunden eine telefonische Fehleranalyse durchgeführt werden. Diese



Vorgehensweise ist notwendig, um einen möglichen Softwarefehler auszuschließen und kann eine Neuinstallation des Betriebssystems erforderlich machen. Ersatzteile, die der Kunde selbst ausbauen kann, wie z.B. Arbeitsspeicher, werden nach Eintreffen bei CYBWorld ausgetauscht und an den Kunden ausgeliefert. Das eingesandte Ersatzteil geht wieder in den Besitz von CYBWorld über.

5.15 Die Garantie ist auf die Dauer, die in der Rechnung dokumentiert ist, beschränkt. Jeder Garantiefall ist insgesamt begrenzt auf die Kosten einer Wiederbeschaffung, maximal jedoch auf die Höhe des Neupreises.

5.16 Ausschlüsse der Garantieleistung

Von der Garantieleistung ausgeschlossen sind Fehlfunktionen oder Schäden, die durch:

- eine falsche oder nicht bestimmungsgemäße Nutzung des PCs entstanden sind, insbesondere mechanischer Art, z.B. durch unsachgemäße Beanspruchung oder extreme Verschmutzung
- falsche Einstellungen in der Software oder im BIOS oder durch Viren verursacht wurden
- Kundeneigenmodifikationen, äußere Gewalt oder sonstige nicht bestimmungsgemäße Einwirkungen entstanden sind (z.B. Flüssigkeitsschäden)
- Reparaturversuche des Kunden oder Dritte verursacht wurden

5.17 Weiterhin sind von der Garantie ausgeschlossen:

- Optische Schäden, wie z.B. Kratzer, Dellen oder Verfärbungen von Kunststoffen
- Haftung für Kundendaten. (Die Daten sind vorher durch den Kunden zu sichern und brisante Daten entsprechend sicher zu löschen)
- Kosten, die durch die Inanspruchnahme der Garantie entstehen, wie z.B. Telefonkosten
- Leihgeräte anderer Anbieter als CYBWorld
- Schäden und Ansprüche jeglicher Art, die durch den Ausfall des Gerätes bedingt sind
- Geräte, die vormals bereits für eine Garantiereparatur abgelehnt wurden
- Geräte die bei CYBWorld mit anderen spezifischen Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen erworben wurden, z.B. Sonderposten

5.18 Voraussetzung ist, dass das Gerät sachgemäß betrieben wurde und, dass die von CYBWorld vorgeschriebenen Wartungsarbeiten lückenlos und rechtzeitig (Wartungsintervall: min. 1x pro Jahr) durchgeführt worden sind. Wird die Wartung nicht durchgeführt, entfällt der Garantieanspruch und es treten die gesetzlichen Regelungen in Kraft. Die Garantie bezieht sich auf den im Kundenauftrag zusammengebauten Computer, jedoch nicht auf Peripheriegerät, Einzelkomponenten und Fremdprodukte, die eigenen Garantiebestimmungen unterliegen. So sind beispielsweise zusätzlich erworbene Software, externe Tastaturen oder Bildschirme kein Bestandteil der Garantie. Alle hier nicht aufgeführten oder erwähnten oder aus den aufgeführten oder erwähnten Leistungen entstehend resultierenden Leistungen sind nicht Bestandteil der Garantie.

## 06. Managed Services

- 6.1 Soweit nicht anders vereinbart wird CYBWORLD diverses Monitoring zur Überwachung der Services, innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten, einsetzen. Der Kunde erkennt an, dass die für die Monitoring-Leistungen eingesetzte Software, Messungen vornimmt, die allein maßgeblich für die Bestimmung der Nutzung des Servicegegenstands sind.
- 6.2 Die bei CYBWORLD über die Supportline gemeldete Fehler werden während der Vereinbarten Servicezeiten über ein Inzident-System bearbeitet.
- 6.3 Nach Vereinbarung kann der Kunde Zusatzleistungen in Anspruch nehmen und wird diese in einer gesonderten Bestellung zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen von CYBWORLD beauftragen. Die Verpflichtung zur Leistung kommt erst mit der Annahme seitens der CYBWORLD zustande.
- 6.4 CYBWORLD führt die vertraglichen Leistungen nach Maßgabe eigener Erfahrungswerte und dem Stand der Technik durch.
- 6.5 CYBWORLD wird den Kunden nach Kenntniserlangung von Hindernissen oder Beeinträchtigungen, sofern diese Auswirkungen auf die Services haben, informieren. Und soweit es abschätzbar ist, über die voraussichtliche Dauer der Einschränkung unterrichten. Für die Dauer dieser angezeigten Einschränkung wird CYBWORLD von der Einhaltung vereinbarter Leistungszeiten freigestellt.
- 6.6 CYBWORLD ist für Probleme, Fehler sowie fehlende Verfügbarkeiten des Servicegegenstands nicht verantwortlich, die durch folgendes verursacht werden:
- Störungen und Ausfälle des Netzwerkes, der Kundenumgebung, Klimaanlage und/oder anderer Systeme und Geräte, die mit dem Servicegegenstand im Zusammenhang stehen
  - Nichtvorliegen aller erhältlicher Softwarestände beim Servicegegenstand, z.B. ein Update wurde nicht installiert;
  - Nicht rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Kundenpflichten gemäß Absatz 4
  - Nicht sachgemäße Nutzung des Servicegegenstands durch den Kunden oder Dritter
  - Vereinbarte Wartungsfenster
  - Andere außerhalb des Verantwortungsbereichs von CYBWORLD liegende Umstände
- 6.7 Leistungen, die im Zusammenhang mit 6.6 aufgelisteten „Ausschlüsse“ anfallen, werden CYBWORLD zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen vergütet.
- 6.8 Bei den in der Leistungsbeschreibung definierten vertraglich geschuldeten Leistungen übernimmt CYBWORLD keine Zusicherungen und Garantien im Zusammenhang mit Service Level und Verfügbarkeiten des Servicegegenstands.
- 6.9 CYBWORLD wird im Rahmen der Fernwartung für eine Verschlüsselung der Daten sorgen. Sollte dies durch Fehler an einer Software von Dritten nicht geleistet werden können, übernimmt CYBWORLD keine Haftung.
- 6.10 Erbringt CYBWORLD den Service nicht vertragsgemäß, muss dies der Kunde unverzüglich gegenüber der CYBWORLD beanstanden. CYBWORLD ist berechtigt und verpflichtet, den betroffenen Service ohne Mehrkosten für den Kunden vertragsgemäß zu beheben, wenn CYBWORLD die Mangelhaftigkeit des Services zu vertreten hat. Gelingt es CYBWORLD trotz mehrfacher Versuche nicht, den gerügten Service innerhalb einer durch den Kunden gesetzten angemessenen Frist nachzuerfüllen, so kann der Kunde die Vergütung angemessen mindern. Über die Höhe der Minderung werden der Kunde und die CYBWORLD Einigung erzielen. Diese Ansprüche sind im Falle von Leistungsstörungen abschließend. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

- 6.11 Der Kunde darf Änderungen an seinen Anwendungen grundsätzlich nur so vornehmen, dass sich solche Änderungen nicht auf die vereinbarten Leistungsmerkmale, wie z.B. Verfügbarkeit, Performance auswirken. Soweit dadurch für CYBWORLD ein zusätzlicher Aufwand entsteht, z.B. durch notwendige Hardware-Erweiterungen, gehen die Mehraufwendungen zu Lasten des Kunden. CYBWORLD muss vor Durchführung von Änderungen informiert werden.
- 6.12 CYBWORLD ist ferner berechtigt, Änderungen an der IT-Infrastruktur vorzunehmen, wenn es der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages unter Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Dadurch entstehende Mehraufwände gehen zu Lasten des Kunden.
- 6.13 Für Änderungen hinsichtlich der Bestimmungen des Vertrages oder seiner Anlagen, insbesondere der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Services sowie bei der Erbringung zusätzlicher Services (Vertragsänderungen), gilt das nachfolgende Verfahren:
- Änderungsverfahren können sowohl von der CYBWORLD als auch vom Kunden durch einen entsprechenden Änderungsantrag eingeleitet werden. Der Änderungsantrag muss schriftlich oder per E-Mail erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um den Änderungsantrag zu bewerten. Jeder Änderungsantrag muss mindestens folgende Informationen enthalten:
1. Beschreibung der gewünschten Änderung,
  2. Sinn und Zweck der gewünschten Änderung,
  3. spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind
  4. Dringlichkeit der gewünschten Änderung.

Der Kunde wird CYBWORLD bei der Definition des Änderungsantrags im zumutbaren Rahmen unterstützen. Ein Änderungsantrag wird innerhalb von zehn 10 Werktagen nach Eingang des Änderungsantrags auf zeitliche, organisatorische und finanzielle Auswirkungen geprüft und das Ergebnis dem Kunden mitgeteilt. Bei umfangreicheren Änderungsanträgen erhöht sich die vorgenannte Frist entsprechend.

Generell ist CYBWORLD nicht zur Abgabe eines Angebots verpflichtet. Erstellt CYBWORLD dem Kunden aufgrund eines Änderungsantrages ein Angebot, wird dieses durch den Kunden innerhalb von 5 Werktagen überprüft. Lehnt der Kunde das Angebot ab, erbringt die CYBWORLD die Services wie ursprünglich vereinbart.

## 07. Netzwerkbetreuung

- 7.1. Die Pflege der IT-Infrastruktur des Kunden (Netzwerkbetreuung) erfolgt auf Basis einer gesonderten Vereinbarung, inkl. Entsprechender Auftragsdatenvereinbarung). Sie erfolgt in der Regel, wenn nichts anderes vereinbart ist, im Rahmen des Fernzugriffs. Dieser erfolgt durch den Aufbau einer dem jeweiligen Stand der Technik entsprechend verschlüsselten Fernwartungsverbindung zwischen der CYBWORLD und dem Standort der IT des Kunden.
- 7.2. Die Details der Leistungsinhalte regelt eine gesonderte Vereinbarung. CYBWORLD wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten.
- 7.3. Soweit Vertragsgegenstände dem Kunden zu liefern sind, trägt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten und ebenso die Gefahr.
- 7.4. Der Kunde erbringt die in der gesonderten Vereinbarung aufgeführten Mitwirkungsleistungen. Insbesondere benennt er einen verantwortlichen Ansprechpartner, der fachlich und technisch entsprechend qualifiziert ist und über Entscheidungsbefugnisse verfügt. Nur dieser wird Anfragen an CYBWORLD richten. Den Wechsel des Ansprechpartners teilt der Kunde CYBWORLD unverzüglich mindestens in Textform (E-Mail) mit. Der Kunde sorgt insbesondere dafür, dass nach Meldung einer Störung der Ansprechpartner für Rückfragen und Behebungsvorschläge CYBWORLD mindestens

während der vereinbarten Servicezeit, bei Inanspruchnahme des Notfalldienstes auch außerhalb dieser Zeiten, erreichbar ist.

- 7.5. Der Kunde gestattet den Zugang & Zugriff zu Räumlichkeiten und IT-Infrastruktur, soweit dies zur Erbringung der Netzwerkdienstleistungen durch CYBWORLD erforderlich ist.
- 7.6. Der Kunde wird CYBWORLD unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- 7.7. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle an CYBWORLD übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## 08. Web-Services

- 8.1 Bei der Registrierung und/oder der Pflege von Internet-Domains tritt CYBWORLD zwischen dem Vertragspartner und der für die Registrierung zuständigen Network Information Center (NIC) nur als Vermittler auf.
- 8.2 Die Inhalte von Internetseiten sind vom Kunden in digitaler Form (E-Mail, Cloud-Speicher, USB-Stick usw.) zur Verfügung zu stellen. Falls die Inhalte per Brief oder Fax zur Verfügung gestellt werden, müssen sie vom CYBWORLD digitalisiert werden, was mit einem erheblichen Mehraufwand verbunden ist. Dieser Mehraufwand muss zusätzlich berechnet werden.
- 8.3 Nach Fertigstellung der Webseite ist CYBWORLD verpflichtet, dem Kunden die Webseite zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist zur Abnahme der Webseite verpflichtet, sofern die Webseite den Anforderungen entspricht. Wenn kein gesondertes Abnahmeverfahren vereinbart wurde, gilt die Arbeit zwei Wochen nach der Lieferung bzw. nach Onlineschaltung der Endgültigen Version als abgenommen, sofern kein Einspruch durch den Kunden erfolgt. Einsprüche können nur gegen Mängel geltend gemacht werden, die vom Anbieter entwickelte Arbeit betreffen.

Nach der Abnahme ist der Anbieter nur dann zu einer weiteren Änderung verpflichtet, wenn ein spezielles Wartungsabkommen getroffen wurde. Falls auf den Wunsch des Kunden Änderungen nach der Abnahme vorgenommen werden, so handelt es sich um einen neuen Auftrag, für den eine gesonderte Berechnung durch den Anbieter vorgenommen wird.

## 09. Nutzungsrechte

- 9.1 CYBWORLD erteilt dem Kunden für die Dauer des jeweiligen Servicevertrages das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht zur Nutzung der in den Serviceverträgen genannten Software. Diese Nutzungsrechtseinräumung beschränkt sich auf das Recht zum Gebrauch der zur Verfügung gestellten Software für interne Geschäftszwecke des Kunden im Rahmen der jeweils geltenden Nutzungsbedingungen.
- 9.2 Soweit zur Leistungserbringung Software Dritter genutzt wird (Embedded Systems, Betriebssystem, Middleware, Remote Access usw.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen, die der jeweilige Hersteller oder Lieferant dieser Software dafür vorschreibt. Die konkreten Bedingungen sind

im jeweiligen Servicevertrag als Link zitiert oder als Anhang beigefügt. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten die Nutzungsbedingungen, die der Hersteller für die jeweilige Software vorsieht. Sollten sich diese Bedingungen während der Laufzeit eines Servicevertrags ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.

- 9.3 Das Eigentum und die gewerblichen Schutzrechte, insbesondere Urheberrechte, verbleiben bei CYBWORLD, bzw. dem jeweiligen Rechtsinhaber.
- 9.4 Jegliche Veränderung, Übersetzung, Anpassung oder Weiterentwicklung der in den Serviceverträgen genannten Software ist untersagt, sowie die Nutzung für andere Zwecke als interne Geschäftszwecke.

## 10. Höhere Gewalt

- 10.1 Führt ein Ereignis höherer Gewalt, wie z.B. Terror, Arbeitskonflikte, Wetterbedingungen dazu, dass die CYBWORLD die Services nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird CYBWORLD den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf ihre vertraglichen Pflichten benachrichtigen.
- 10.2 CYBWORLD ist für die Dauer des jeweiligen Ereignisses von der Leistung der Services befreit. Bestehende Service Level Agreements werden in dieser Zeit ausgesetzt. 10.3 Die CYBWORLD wird alle möglichen Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen des jeweiligen Ereignisses auf die Leistung der Services so weit wie möglich zu beschränken. Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird CYBWORLD den Kunden hierüber benachrichtigen und die Leistung der Services wieder vornehmen. Ausgesetzte Service Level Agreements werden wieder aufgenommen.