

Allgemeine Geschäfts- und Servicebedingungen

Quintessenz IT Consulting GmbH

Stand 23.06.2020

Allgemeine Geschäfts- und Servicebedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) betreffen den Verkehr mit Unternehmen (nachfolgend „Kunden“). Die Quintessenz IT Consulting GmbH erbringt Lieferungen und Leistungen ausschließlich für natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des jeweiligen Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- 1.2 Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden, soweit es sich um Rechtsgeschäfte verwandter Art handelt, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Mit der Erteilung des Auftrags werden diese AGB durch den Kunden anerkannt. Anders lautende AGB des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch der Quintessenz IT Consulting GmbH auch im Falle einer Lieferung oder Erbringung einer Dienstleistung nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. eine schriftliche Bestätigung der Quintessenz IT Consulting GmbH maßgebend.

2. Angebote und Vertragsschluss

- 2.1 Die Angebote der Quintessenz IT Consulting GmbH sind nach Menge, Preis und Lieferzeit frei widerruflich und lediglich als Aufforderung zur Abgabe von Kaufanträgen gemäß § 145 BGB durch den Kunden zu verstehen. Die zum Abschluss des Vertrags führende Annahme kann durch Lieferung der Ware bzw. Erbringung der Dienstleistung oder durch Bestätigung des Kaufangebots bzw. des Dienstleistungsauftrags erfolgen. Mit der Annahme des Kaufantrags bzw. des Dienstleistungsauftrags durch die Quintessenz IT Consulting GmbH ist der Vertrag rechtskräftig.
- 2.2 Ein Widerrufsrecht steht Unternehmen und somit Kunden der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht zu.
- 2.3 Wurde im Angebot der Quintessenz IT Consulting GmbH ausdrücklich die Beibringung einer Vorkasse oder Anzahlung verlangt, so hat der Kaufantrag des Kunden erst dann Gültigkeit, nachdem die Vorkasse oder Anzahlung seitens des Kunden beigebracht wurde.
- 2.4 Vertragssprache ist Deutsch.

3. Preise und Kostenvoranschläge

- 3.1 Die Preise für Waren und Dienstleistungen der Quintessenz IT Consulting GmbH sind Nettopreise.
- 3.2 Die Preise für Waren verstehen sich ab der Geschäftsstelle der Quintessenz IT Consulting GmbH. Versand-/Transportkosten sowie besondere Verpackungskosten hat der Kunde zusätzlich zu entrichten.
- 3.3 Sämtliche mündlich oder schriftlich veröffentlichten Preise sind unverbindlich. Irrtümer und kurzfristige Preisänderungen sind vorbehalten.
- 3.4 Kostenvoranschläge für Dienstleistungen werden schriftlich und möglichst genau erstellt, bleiben jedoch unverbindlich.
- 3.5 Verlangt der Kunde einen Kostenvoranschlag für eine Reparatur und wird diese dann auf Wunsch des Kunden nicht ausgeführt, so braucht der betreffende Gegenstand nicht mehr in den Ursprungszustand zurück versetzt zu werden, wenn dies technisch und wirtschaftlich nicht vertretbar ist.

4. Lieferung

- 4.1 Alle von der Quintessenz IT Consulting GmbH gemachten Angaben zu Lieferterminen sind unverbindlich.
- 4.2 Die Vereinbarung fester Liefertermine bedarf der Schriftform. Vereinbarte Lieferzeiten können nur eingehalten werden, wenn der Kunde den ihm obliegenden Pflichten (zum Beispiel fristgerechte Leistung einer vereinbarten Anzahlung oder Vorkasse, vollständige Beibringung ggf. bereitzustellender Unterlagen etc.) nachgekommen ist.

- 4.3 Lieferungen erfolgen vorbehaltlich der korrekten und rechtzeitigen Selbstbelieferung der Quintessenz IT Consulting GmbH.
- 4.4 Bei nachträglichen Änderungs- oder Ergänzungswünschen des Kunden verlängert sich die Lieferzeit angemessen. Die Lieferfrist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware versandt oder die Versandbereitschaft seitens der Quintessenz IT Consulting GmbH mitgeteilt wird.
5. Gefahrübergang bei Versendung
- 5.1 Wird die Ware auf Wunsch des Kunden an diesen versandt, so geht mit der Absendung an den Kunden, spätestens mit Verlassen der Geschäftsstelle der Quintessenz IT Consulting GmbH bzw. der Geschäftsstelle derer Lieferanten bei Direktlieferung, die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Ware auf den Kunden über. Dies gilt unabhängig davon, ob die Versendung der Ware vom Erfüllungsort erfolgt, wer den Transport durchführt oder wer die Frachtkosten trägt.
- 5.2 Eine Versicherung des Versandes erfolgt nur auf Wunsch und auf Kosten des Kunden.
- 5.3 Wird der Versand aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert, so geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft seitens der Quintessenz IT Consulting GmbH auf ihn über.
- 5.4 Bei Sendungen an die Quintessenz IT Consulting GmbH seitens des Kunden trägt dieser jedes Risiko sowie die Transportkosten bis zum Eintreffen der Ware.
6. Leistungserbringung
- 6.1 Die Quintessenz IT Consulting GmbH erbringt die Leistungen gemäß Kundenauftrag zu den Vereinbarungen im jeweiligen Vertrag sowie in diesen AGB.
- 6.2 Die Quintessenz IT Consulting GmbH entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Auch kann sie freie Mitarbeiter oder Subunternehmen auftragsbezogen einsetzen. Bei der Auswahl freier Mitarbeiter oder Subunternehmen ist die Quintessenz IT Consulting GmbH frei. Ein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeiter seitens des Kunden besteht nicht.
- 6.3 Soweit die Leistungen in der Betriebsstätte des Kunden erbracht werden, werden die Mitarbeiter der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht in den Betrieb eingegliedert. Weisungsbefugt gegenüber ihren Mitarbeitern ist ausschließlich die Quintessenz IT Consulting GmbH.
- 6.4 Dienstleistungen der Quintessenz IT Consulting GmbH werden ohne Erfolgsgarantie erbracht. Aufwände für eine Fehleranalyse oder Störungsbehebung werden dem Kunden in Rechnung gestellt, auch wenn der Fehler bzw. die Störung nicht behoben werden können.
- 6.5 Der bei der Fehlersuche entstandene und zu belegende Aufwand wird dem Kunden in Rechnung gestellt, wenn: ein Auftrag nicht ausgeführt werden kann, weil der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht auftrat oder ein benötigtes Ersatzteil nicht mehr zu beschaffen ist oder der Kunde durch sein Verschulden zum vereinbarten Termin nicht anwesend war oder der Auftrag während der Ausführung zurückgezogen wurde. Dies gilt auch bei Arbeiten im Rahmen der Gewährleistung.
7. Mitwirkungspflichten des Kunden
- 7.1 Der Kunde benennt mindestens einen verantwortlichen Ansprechpartner, der für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann und juristische Erklärungen gegenüber der Quintessenz IT Consulting GmbH abgeben kann.
- 7.2 Der Kunde ist verpflichtet, alle erforderlichen Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Durchführung beauftragter Dienstleistungen durch die Quintessenz IT Consulting GmbH zu schaffen. Hierzu gehören z.B. die erforderlichen Betriebsbedingungen für Hardware und Software und die Bereitstellung und regelmäßige Aktualisierung notwendiger Informationen und Unterlagen. Freier Zugang zum Einsatzort der Hardware und Software ist zu gewähren.
- 7.3 Bei Meldung von Fehlern oder Störungen hat der Kunde nachvollziehbar alle relevanten Informationen anzugeben. Hierzu gehören insbesondere die Beschreibung der Handlungen, die dem Auftreten des Fehlers bzw. der Störung voraus gegangen sind, die Erscheinungsweise des Fehlers oder der Störung sowie die Auswirkungen des-/ derselben.

- 7.4 Der Kunde ist verpflichtet, jeweils vor der Durchführung von Arbeiten durch die Quintessenz IT Consulting GmbH relevante Daten ordnungsgemäß selbst zu sichern. Dies betrifft auch Remote-Einsätze. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen betreffend die Verfügbarkeit, Konsistenz und Integrität der IT-Systeme und Daten. Sofern die Datensicherung Bestandteil der bei der Quintessenz IT Consulting GmbH beauftragten Arbeiten ist, so hat sich der Kunde von der ordnungsgemäßen Durchführung gemäß der technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen sowie der geltenden Sicherheitsrichtlinie zu überzeugen.
- 7.5 Schadenersatzansprüche für den Verlust von Daten, außer bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz eines Mitarbeiters der Quintessenz IT Consulting GmbH, sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung nicht eingetreten wäre und der Kunde auf eine ordnungsgemäße Datensicherung hingewiesen wurde.
- 7.6 Der Kunde versichert, dass er die von der Quintessenz IT Consulting GmbH im Rahmen von Vor-Ort- und Remote-Einsätzen gewartete Software rechtmäßig und in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers erworben hat. Für Verletzung der Urheberrechte Dritter übernimmt die Quintessenz IT Consulting GmbH keine Haftung.
- 7.7 Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Serviceeinsätze der Quintessenz IT Consulting GmbH. Bei Remote-Einsätzen hat der Kunde für die dem Schutzbedarf der Daten und Informationen entsprechende Verschlüsselung der Verbindung Sorge zu tragen.
8. Abrechnung/Zahlung
- 8.1 Alle Rechnungen sind sofort zahlbar per Überweisung ohne Abzug. Besondere Zahlungsbedingungen sind mit dem Kunden zu vereinbaren und gelten nur, sofern sie auf dem Rechnungsbeleg zu erkennen sind.
- 8.2 Unter Abbedingung des § 366 BGB ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt festzulegen, welche Forderungen durch Zahlungen der Kunden erfüllt sind. Zurückbehaltungsrechte können gegenüber den Forderungen der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht geltend gemacht werden.
- 8.3 Die Aufrechnung gegenüber den Forderungen der Quintessenz IT Consulting GmbH ist ausgeschlossen, es sei denn der Gegenanspruch bzw. die Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.
- 8.4 Forderungen der Quintessenz IT Consulting GmbH gegenüber Kunden verjähren entgegen der gesetzlichen Bestimmungen nach 5 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ablauf des Jahres, in dem die Forderung entstanden ist. Maßgeblich ist die Entstehung der Forderung.
- 8.5 Die Berechnung von Serviceleistungen erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, zum jeweils für den Kunden gültigen Stundensatz, der sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. aus der jeweiligen Vereinbarung ergibt.
- 8.6 Bei Vor-Ort-Einsätzen werden in jedem Falle 60 Minuten abgerechnet, anschließend im Viertelstundentakt. Bei Fernwartungseinsätzen und telefonischem Support werden in jedem Falle 30 Minuten abgerechnet, anschließend im Viertelstundentakt.
- 8.7 Serviceeinsätze sowie ggf. Anfahrten und Pauschalen werden auf bzw. mit der Rechnung jeweils gesondert ausgewiesen.
- 8.8 Als Tätigkeitsnachweise gelten die Auflistungen der einzelnen Serviceeinsätze auf der Rechnung bzw. der Rechnung beiliegende Aufstellungen. Der Kunde kann den hier getroffenen Feststellungen schriftlich innerhalb von zwei Wochen widersprechen. Nach Ablauf von zwei Wochen ohne Widerspruch gelten die Nachweise/Rechnungen als anerkannt.
- 8.9 Sofern Leistungen außerhalb der regulären Servicezeiten Montag bis Freitag von 06:00 bis 20:00 Uhr erbracht werden, erhebt die Quintessenz IT Consulting GmbH auf die jeweils gültigen Stundensätze folgende Zuschläge:

Montag bis Freitag 20:00 – 22:00 Uhr	25%
Montag bis Freitag 22:00 – 06:00 Uhr	50%
Samstag 00:00 – 08:00 Uhr	75%
Samstag 08:00 – 20:00 Uhr	50%
Samstag 20:00 – 00:00 Uhr	75%
Sonn- und Feiertag 00:00 – 08:00 Uhr	200%
Sonn- und Feiertag 08:00 – 20:00 Uhr	150%
Sonn- und Feiertag 20:00 – 00:00 Uhr	200%
Heiligabend, 00:00 – 08:00 Uhr	75%
Heiligabend, 08:00 – 12:00 Uhr	50%
Heiligabend, 12:00 – 00:00 Uhr	300%
1./2. Weihnachtsfeiertag	300%

9. Nicht-Rechtzeitig-Zahlung

- 9.1 Wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, seine Zahlungen einstellt und eine ihm gesetzte Nachfrist verstreichen lässt, ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen, auch wenn Teilzahlungen hereingenommen worden sind. Das gleiche gilt, wenn der Quintessenz IT Consulting GmbH andere Umstände bekannt werden, die erhebliche oder begründete Zweifel über die Kreditfähigkeit des Kunden aufkommen lassen – wie zum Beispiel Eröffnung eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Vergleichsverfahrens, Ablehnung eines Konkursantrags oder auch schriftliche Kreditauskunft über die Kreditwürdigkeit des Vertragspartners. In diesem Fall ist die Quintessenz IT Consulting GmbH außerdem berechtigt, in Hinsicht auf sämtliche sonstige Verträge Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, sowie nach angemessener Nachfrist bezüglich dieser Leistungen von diesen Verträgen zurückzutreten.
- 9.2 Die Quintessenz IT Consulting GmbH ist berechtigt, eine Gebühr von 30 EUR zzgl. USt. für die Bearbeitung von Rücklastschriften in Rechnung zu stellen, sofern nicht von ihr ein größerer Schaden oder vom Kunden ein geringerer Schaden nachgewiesen wird.
- 9.3 Sobald sich der Kunde um mehr als zwei Wochen im Zahlungsverzug befindet, ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, Mahngebühren in Höhe von 7,50 EUR pro Mahnung als Aufwandsentschädigung zu berechnen, es sei denn, der Kunde weist einen geringeren Schaden nach.
- 9.4 Die Quintessenz IT Consulting GmbH ist berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank zu berechnen. Die Zinsen sind sofort fällig.
- 9.5 Die Quintessenz IT Consulting GmbH ist berechtigt, offene Forderungen gegen Ihre Kunden an Dritte abzutreten.

10. Eigentumsvorbehalt

- 10.1 Bis zur Erfüllung aller (auch Saldo-)Forderungen, die der Quintessenz IT Consulting GmbH aus jedem Rechtsgrund gegen den Kunden jetzt oder künftig zustehen, bleibt die Ware Eigentum der Quintessenz IT Consulting GmbH.
- 10.2 Verarbeitung und Umarbeitung erfolgen stets für die Quintessenz IT Consulting GmbH, jedoch ohne Verpflichtung für diese. Für den Fall des Erlöschens des Eigentums der Quintessenz IT Consulting GmbH durch Verbindung oder Vermischung wird bereits jetzt vereinbart, dass ein (Mit-)Eigentum an der einheitlichen Sache wertanteilmäßig (Grundlage ist der Rechnungswert) an die Quintessenz IT Consulting GmbH übergeht. Der Kunde verwahrt das (Mit-)Eigentum der Quintessenz IT Consulting GmbH unentgeltlich und sorgfältig. Ware, an der der Quintessenz IT Consulting GmbH ein (Mit-)Eigentum zusteht, wird im Folgenden als Vorbehaltsware bezeichnet.
- 10.3 Solange der Kunde mit Zahlungen gegenüber der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht in Verzug ist, ist er berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern. Verpfändungen oder Sicherheitsübereignungen sind jedoch stets unzulässig.

- 10.4 Die aus dem Weiterverkauf oder einem sonstigen Rechtsgrund (zum Beispiel Ansprüche gegen Versicherungen oder aus unerlaubter Handlung) bezüglich der Vorbehaltsware entstehenden Forderungen tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber in vollem Umfang an die Quintessenz IT Consulting GmbH ab. Die Quintessenz IT Consulting GmbH ermächtigt den Kunden widerruflich, die abgetretenen Forderungen auf ihre Rechnung im eigenen Namen einzuziehen. Ein Widerruf darf nur erfolgen, wenn der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht nachkommt. Nach Aufforderung durch die Quintessenz IT Consulting GmbH hat der Kunde die Abtretung offenzulegen und ihr die erforderlichen Auskünfte und Unterlagen zu übergeben.
 - 10.5 Der Kunde gibt, wenn er nicht gegen sofortige Barzahlung weiterverkauft, den Eigentumsvorbehalt der Quintessenz IT Consulting GmbH in der Weise an seine Kunden weiter, dass er sich diesen gegenüber selbstständig gemäß § 449 BGB das Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung vorbehält.
 - 10.6 Bei Zugriffen Dritter – insbesondere des Gerichtsvollziehers – auf die Vorbehaltsware hat der Kunde auf das Eigentum der Quintessenz IT Consulting GmbH hinzuweisen und diese unverzüglich zu benachrichtigen. Kosten und Schäden, die durch solche Zugriffe entstehen, trägt der Kunde.
 - 10.7 Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware gegen Diebstahl, Zerstörung, Beschädigung und sonstige Beeinträchtigungen auf seine Kosten zu versichern.
 - 10.8 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere bei Zahlungsverzug – ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden zurückzunehmen oder gegebenenfalls Abtretung der Herausgabeansprüche des Kunden gegen Dritte zu verlangen.
 - 10.9 Soweit die Quintessenz IT Consulting GmbH nach den vorstehenden Regelungen zur Rücknahme von Vorbehaltsware berechtigt ist, räumt der Kunde ihr und ihren Beauftragten das unwiderrufliche Recht ein, seine Geschäftsräume zu den geschäftsüblichen Zeiten gegebenenfalls mit Fahrzeugen zum Zwecke der Abholung der Vorbehaltsware zu betreten.
11. Nicht-Rechtzeitig-Annahme
- 11.1 Nimmt der Kunde die Ware nicht ab, so ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, nach Setzung und fruchtlosem Ablauf einer Nachfrist von mindestens zehn Tagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. An Stelle der Geltendmachung der oben genannten Rechte ist die Quintessenz IT Consulting GmbH nach Setzung und fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Frist auch berechtigt, anderweitig über die Ware zu verfügen und den Kunden anschließend in angemessener verlängerter Frist zu beliefern.
 - 11.2 Der Kunde ist verpflichtet, zumutbare Teillieferungen sowie Teilleistungen entgegenzunehmen. Diese können sofort berechnet werden.
 - 11.3 Verzögert sich der Versand der Ware auf Wunsch des Kunden um mehr als einen Monat nach Anzeige der Versandbereitschaft, so ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, die durch die Lagerung entstehenden Kosten - bei Lagerung in deren Räumen mit mindestens 0,5% des Rechnungsbetrages für jeden angefangenen Monat – dem Kunden in Rechnung zu stellen, sowie die sofortige Zahlung des Rechnungsbetrags zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
 - 11.4 Werden reparierte Gegenstände nicht innerhalb von 4 Wochen nach Abholaufforderung abgeholt, so kann die Quintessenz IT Consulting GmbH nach Ablauf dieser Frist an ein angemessenes Lagergeld verlangen.
 - 11.5 Erfolgt nicht spätestens drei Monate nach der Abholaufforderung die Abholung, entfällt die Verpflichtung zur weiteren Aufbewahrung und somit jede Haftung für leicht fahrlässige Beschädigung oder Untergang. Einen Monat vor Ablauf dieser Frist ist dem Kunden eine Verkaufsandrohung zuzusenden.
Die Quintessenz IT Consulting GmbH ist berechtigt, den Reparaturgegenstand nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist zur Deckung seiner Kosten zum Verkehrswert zu veräußern. Ein etwaiger Mehrerlös ist dem Kunden zu erstatten.

12. Rücktritt / Schadenersatz

- 12.1 Hält die Quintessenz IT Consulting GmbH verbindlich zugesagte Fristen zur Warenlieferung oder Leistungserbringung nicht ein, so hat der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist zu setzen, die mit Zugang der Nachfristsetzung beginnt. Der Kunde ist erst nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen.
- 12.2 Schadenersatz wegen Nichterfüllung kann der Kunde nur verlangen, wenn die Quintessenz IT Consulting GmbH oder ihre Erfüllungsgehilfen den Verzugsschaden vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben. Das Recht zum Rücktritt vom Vertrag bleibt hiervon unberührt.
- 12.3 Ein Rücktritt vom gesamten Vertrag wegen teilweisen Verzugs oder teilweiser Unmöglichkeit ist nur zulässig, wenn die bereits erbrachte Teilleistung für den Kunden nachweislich nicht von Interesse ist.
- 12.4 Auch bei vereinbarten Fristen oder Terminen hat die Quintessenz IT Consulting GmbH Liefer- und Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt nicht zu vertreten. Dies gilt auch, wenn es bei ihren Lieferanten auf Grund höherer Gewalt zu Liefer- und Leistungsverzögerungen kommt oder die Quintessenz IT Consulting GmbH unverschuldet von diesen, trotz entsprechender Verträge, die den durch die Vereinbarung mit dem Kunden entstandenen Bedarf gedeckt hätten, nicht beliefert wird. In diesem Fall ist die Quintessenz IT Consulting GmbH berechtigt, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben oder wegen der unverschuldeten Verzögerung von abgeschlossenen Verträgen zurückzutreten.
- 12.5 Wenn die vorstehend beschriebenen Störungen länger als acht Wochen andauern, ist auch der Kunde berechtigt, vom geschlossenen Vertrag zurückzutreten
- 12.6 Die Quintessenz IT Consulting GmbH ist bei einer den Vertragszweck gefährdenden Vertragsverletzung des Kunden berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn eine Nachfristsetzung durch die Quintessenz IT Consulting GmbH erfolglos ist.

13. Haftung

- 13.1 Die Quintessenz IT Consulting GmbH haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für Personenschäden sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für ihre Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- 13.2 Die Quintessenz IT Consulting GmbH haftet bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Die Haftung ist in diesem Fall auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens begrenzt. Etwaige Schadenersatzansprüche verjähren binnen eines Jahres nach der Lieferung bzw. nach der Erbringung der Leistung.

14. Gewährleistung

- 14.1 Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb eines Jahres. Handelt es sich um Verschleißteile wie Toner, Batterien, Festplatten etc. oder um gebrauchte Gegenstände, so sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
- 14.2 Werden die Betriebs- oder Wartungsanweisungen der Quintessenz IT Consulting GmbH nicht befolgt, Änderungen an Produkten vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Gebrauchsmaterialien verwendet, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, oder Eingriffe von nicht ausdrücklich dazu autorisierten Stellen vorgenommen, so entfällt jede Gewährleistung, wenn dadurch Mängel entstehen. Liegt ein Mangel vor und ist eines der vorstehenden Kriterien erfüllt, hat der Kunde zu beweisen, dass der Mangel nicht durch Eintritt einer der vorstehenden Voraussetzungen entstanden ist.
- 14.3 Wird von der Quintessenz IT Consulting GmbH gelieferte Ware vom Kunden zurückgesandt, so kann sie die Reparatur ablehnen, wenn der Sendung keine Rechnungskopie und/oder ein Liefernachweis beigefügt wurden. Vor der Warenrücksendung ist die Quintessenz IT Consulting GmbH stets zu benachrichtigen.
- 14.4 Die Warenrücksendung erfolgt auf Gefahr des Kunden und hat frei Haus zu erfolgen.

- 14.5 Sollten Gewährleistungsarbeiten auf Wunsch des Kunden vor Ort ausgeführt werden, so sind die An- und Abfahrtskosten vom Kunden zu tragen. Für die Überprüfung ungerechtfertigter oder unvollständiger Rücksendung von beanstandeter Ware kann die Quintessenz IT Consulting GmbH eine Bearbeitungsgebühr erheben.
- 14.6 Angaben zu Waren sind generell keine Beschaffenheitsangaben, es sei denn sie werden ausdrücklich als zugesicherte Eigenschaft bezeichnet. Änderungen der Konstruktion oder der Ausstattung behält sich die Quintessenz IT Consulting GmbH ausdrücklich vor, sofern diese nicht grundlegender Art sind, der vertragsgemäße Zweck nur unwesentlich eingeschränkt wird und die Interessen des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.
- 14.7 Bei Bestehen einer Herstellergarantie muss sich der Kunde nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungsfrist eigenständig an den Hersteller wenden.
- 14.8 Ist der Liefergegenstand mangelhaft oder fehlen ihm zugesicherte Eigenschaften oder wird er innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist durch Fabrikations- oder Materialmängel schadhaft, bessert die Quintessenz IT Consulting GmbH unter Ausschluss sonstiger Gewährleistungsansprüche nach. Schlägt die Nachbesserung nach angemessener Frist zweimal fehl, so kann der Kunde wahlweise Herabsetzung oder Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags verlangen.
- 14.9 Werden Dienstleistungen nicht ordnungsgemäß oder mangelhaft ausgeführt und hat die Quintessenz IT Consulting GmbH dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Leistung innerhalb einer angemessenen Nachfrist ohne Mehrkosten für den Kunden ordnungsgemäß zu erbringen. Der Kunde hat den Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- 14.10 Während der Durchführung einer Nachbesserung ist der Ablauf der Gewährleistungsfrist gehemmt. Darüber hinaus bewirkt die Durchführung von Gewährleistungsarbeiten keine Verlängerung der Gewährleistung für das Produkt. Der Kunde hat der Quintessenz IT Consulting GmbH offensichtliche Mängel unverzüglich mitzuteilen.
- 14.11 Die mangelhaften Liefergegenstände sind in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Feststellung des Mangels befinden, zur Besichtigung durch die Quintessenz IT Consulting GmbH bereitzuhalten.
- 14.12 Der Kunde muss die Warensendung bei Erhalt unverzüglich auf Transport- und sonstige Schäden untersuchen und die Quintessenz IT Consulting GmbH von etwaigen Schäden oder Verlusten sofort unter Angabe des genauen Sachverhalts Mitteilung machen.
- 14.13 Ein Verstoß gegen die vorstehenden Verpflichtungen schließt jegliche Gewährleistungsansprüche aus. Die Quintessenz IT Consulting GmbH haftet für Mangelfolgeschäden wegen Fehlens zugesicherter Eigenschaften nur insoweit, als die Zusicherung gerade das Ziel verfolgte, den Kunden vor dem eingetretenen Schaden zu schützen. Für untypische, nicht vorhersehbare Schäden, insbesondere wegen des Auftretens von Computerviren, besteht daher keine Haftung. Die Gewährleistung beschränkt sich ausschließlich auf die Reparatur der beschädigten Gegenstände. Das Risiko eines Verlustes von Daten trägt der Kunde.
- 14.14 Die Gewährleistung für Reparaturarbeiten beträgt ein Jahr. Sie beginnt mit dem von der Quintessenz IT Consulting GmbH mündlich oder schriftlich mitgeteilten Abholtermin. Die Gewährleistung bezieht sich nur auf tatsächlich ausgeführte Reparaturen und das dabei eingesetzte Material.
- 14.15 Für die im Außendienst durchgeführten Reparaturen kann die Gewährleistung nach besonderer Vereinbarung entfallen, soweit die werkstattübliche Überprüfung des Reparaturgegenstandes nicht möglich ist. Der Kunde ist hierüber vor der Durchführung der Reparatur zu informieren. Auf seinen Wunsch ist die Reparatur in der Werkstatt durchzuführen.
- 14.16 Für die in der Werkstatt durchgeführten Reparaturen wird Gewähr nur geleistet, wenn der Kunde das Auftreten des gleichen Fehlers unverzüglich beanstandet.
- 14.17 Die Quintessenz IT Consulting GmbH behebt einen gewährleistungspflichtigen Mangel auf ihre Kosten im Betrieb und trägt die zum Zwecke der Nachbesserung erforderlichen Lohn- und Materialkosten. Die Versandkosten hat der Kunde zu tragen.
- 14.18 Wenn der Mangel nicht beseitigt werden kann oder für den Kunden ein weiterer Nachbesserungsversuch – wobei zwei Nachbesserungsversuche zumutbar sind – unzumutbar ist, kann der Kunde an Stelle der Nachbesserung Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags (Wandlung) verlangen.

14.19 Wird im Vorfeld der Gewährleistungsarbeiten eine vom Kunden gemäß seiner geltenden Informationssicherheitsbestimmungen zu prüfende Datensicherung durch die Quintessenz IT Consulting GmbH durchgeführt, so ist diese nicht Bestandteil der Gewährleistungsarbeiten und somit kostenpflichtig.

15. Pfandrecht

15.1 Die Quintessenz IT Consulting GmbH hat für ihre Forderungen aus dem Vertrag ein Pfandrecht an den von ihr hergestellten oder ausgebesserten Sachen des Kunden, die bei der Herstellung oder zum Zwecke der Ausbesserung in ihren Besitz gelangt sind.

15.2 Dieses Pfandrecht bezieht sich auch auf noch offene Forderungen aus vorangegangenen Verträgen zwischen der Quintessenz IT Consulting GmbH und dem Kunden.

16. Abtretungsverbot

16.1 Die Rechte des Kunden aus den Geschäften mit der Quintessenz IT Consulting GmbH sind ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung nicht an Dritte übertragbar.

17. Gerichtsstand und Erfüllungsort

17.1 Für etwaige Streitigkeiten aus den Verträgen und damit im Zusammenhang stehenden Rechtsbeziehungen wird für beide Vertragsparteien Berlin als Gerichtsstand vereinbart. Gleiches gilt, wenn zum Zeitpunkt der Klageerhebung der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt des Kunden unbekannt ist. Es bleibt der Quintessenz IT Consulting GmbH jedoch unbenommen, auch am jeweiligen Sitz des Kunden zu klagen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist ebenfalls Berlin.

17.2 Für die gesamten Rechtsbeziehungen mit dem Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts sind ausgeschlossen.

18. Datenschutz

18.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß den Richtlinien der DSGVO. Die Mitarbeiter der Quintessenz IT Consulting GmbH sind hinsichtlich der Richtlinien der DSGVO geschult und zu deren Einhaltung verpflichtet.

18.2 Details sind in einer gesonderten Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung zwischen der Quintessenz IT Consulting GmbH und dem Kunden geregelt.

18.3 Sollte keine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung mit dem Kunden bestehen, so gelten unsere allgemeinen Datenschutzbestimmungen.

19. Sonstiges

19.1 Beim Erwerb von Softwarelizenzen über die Quintessenz IT Consulting GmbH gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers.

19.2 Die über die Quintessenz IT Consulting GmbH bezogenen Produkte sind nicht für den Einsatz im Rahmen risikoreicher Tätigkeiten wie Lebenserhaltungssysteme oder Nuklearanlagen zertifiziert. Die Quintessenz IT Consulting GmbH übernimmt keine Gewährleistung für die Eignung der von ihr vertriebenen Produkte in solchen Einsatzumgebungen.

20. Schlussbestimmungen/Salvatorische Klausel

20.1 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

20.2 Eventuell unwirksame Bestimmungen dieser AGB haben keinen Einfluss auf die übrigen Bedingungen des Vertrags. Die unwirksame Bestimmung gilt als ersetzt durch eine Bestimmung, die geeignet ist, den wirtschaftlichen Zweck einer unwirksamen Bestimmung zu verwirklichen.