



AGB – Vollversion

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – KapFixIT

Stand: 06.03.2026

1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen KapFixIT (nachfolgend „KapFixIT“, „wir“) und unseren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“) über IT-Dienstleistungen, insbesondere Wartung, Monitoring, Patch-Management, Fernwartung/Remote-Support, Vor-Ort-Service, Beratung sowie Bereitstellung/Betreuung von Cloud-Diensten. 1.2 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn wir ihrer Geltung in Textform zustimmen. 1.3 Die AGB gelten gegenüber Verbraucher:innen (§ 13 BGB) und Unternehmer:innen (§ 14 BGB); spezielle Verbraucherregelungen sind gekennzeichnet.

2. Leistungsbeschreibung und SLA

2.1 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot/Auftragsbestätigung oder Wartungsvertrag. 2.2 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgen ****Supportzeiten nach Absprache****. 2.3 Reaktions- und Entstörzeiten richten sich nach der vereinbarten Priorität:

- ****Prio 1 – Kritische Störung (Betriebsstillstand):**** Reaktion remote binnen 4 Std., Entstörung nach Best-Effort, Vor-Ort nach Vereinbarung.
- ****Prio 2 – Schwerwiegende Störung (erhebliche Beeinträchtigung):**** Reaktion remote binnen 8 Std., Entstörung zeitnah.
- ****Prio 3 – Geringe Störung/Anfrage:**** Reaktion innerhalb von 2 Werktagen.

2.4 Vor-Ort-Leistungen erfolgen nach Terminvereinbarung. 2.5 Bei Dienstleistungen schulden wir kein bestimmtes Ergebnis; bei Werkleistungen schulden wir das vertraglich vereinbarte Werk.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Der Kunde stellt rechtzeitig alle erforderlichen Informationen, Ansprechpartner, System- und Administratorzugänge bereit. 3.2 Der Kunde sorgt – sofern nicht gesondert beauftragt – für regelmäßige, funktionsfähige Datensicherungen (3-2-1-Prinzip empfohlen). 3.3 Der Kunde hält die eigene IT-Sicherheitsbasis (z. B. Benutzer-/Passwortkonzepte, Virenschutz, physische Sicherheit) auf einem angemessenen Niveau. 3.4 Verzögert sich die Leistungserbringung mangels Mitwirkung, verlängern sich Fristen angemessen; Mehraufwände sind zu vergüten.

4. Fernwartung/Remote

4.1 Fernzugriffe erfolgen nur mit Zustimmung des Kunden über sichere Verbindungen. 4.2 Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der bereitgestellten Zugänge verantwortlich. 4.3 Sitzungs-/Zugriffsprotokolle können aus Sicherheits- und Nachweisgründen geführt werden.

5. Vergütung, Abrechnung, Preisanpassung

5.1 Es gelten die in Angebot/Vertrag genannten Preise zuzüglich gesetzlicher USt. 5.2 Wartungsverträge werden monatlich oder jährlich im Voraus abgerechnet; Einmalleistungen nach Aufwand oder Festpreis. 5.3 Zahlungsziel: 14 Tage netto. 5.4 Bei Verzug gelten

gesetzliche Zinsen; wir können Leistungen bis zum Ausgleich zurückbehalten. 5.5

****Preisanpassung:**** Bei Dauerschuldverhältnissen kann KapFixIT Preise mit Frist von ****6 Wochen**** zum Monatsende anpassen. Der Kunde hat im Erhöhungsfall ein ****Sonderkündigungsrecht**** zum Anpassungszeitpunkt.

6. Laufzeit und Kündigung (Wartungsverträge)

6.1 Mindestlaufzeit 12 Monate, Verlängerung jeweils um 12 Monate, wenn nicht mit Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende in Textform gekündigt wird. 6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7. Verfügbarkeit, Drittanbieter, höhere Gewalt

7.1 Leistungen werden nach dem Stand der Technik und mit angemessener Sorgfalt erbracht. 7.2 Verfügbarkeiten von Dritt-Services (z. B. Microsoft 365, Syspectr, Hosting-/Internetprovider) richten sich nach deren SLA; eine eigenständige Verfügbarkeit schuldet KapFixIT hierfür nicht, sofern nicht ausdrücklich vereinbart. 7.3 Ereignisse außerhalb unseres Einflussbereichs (höhere Gewalt, Ausfälle von Energie-/Netz-/Cloud-Anbietern, behördliche Maßnahmen) befreien uns für die Dauer der Störung von Leistungspflichten.

8. Gewährleistung/Mängel

8.1 Bei Werkleistungen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte; der Kunde hat Mängel unverzüglich anzuzeigen und Nacherfüllung zu ermöglichen. 8.2 Bei Dienstleistungen wird kein Erfolg geschuldet; Beanstandungen bearbeiten wir im Rahmen der vereinbarten Pflichten.

9. Haftung

9.1 KapFixIT haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz. 9.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur für vertragstypische, vorhersehbare Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. 9.3 Für Datenverlust haften wir nur, soweit der Schaden auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung nicht eingetreten wäre. 9.4 Die vorstehenden Beschränkungen gelten auch zugunsten unserer Erfüllungsgehilfen.

10. Datenschutz/AVV/Vertraulichkeit

10.1 Personenbezogene Daten verarbeiten wir gemäß unserer Datenschutzerklärung (abrufbar unter /datenschutz). 10.2 Soweit KapFixIT personenbezogene Daten ****im Auftrag**** des Kunden verarbeitet (z. B. im Rahmen von Monitoring/Remote/Support), wird eine ****Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung (AVV)**** nach Art. 28 DSGVO geschlossen (siehe /avv). 10.3 Beide Parteien wahren Vertraulichkeit über nicht offenkundige Informationen.

11. Nutzungs-/Urheberrechte

11.1 An von KapFixIT erstellten Arbeitsergebnissen (Skripte, Dokumentationen, Konfigurationen) erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke, sofern nicht anders vereinbart. 11.2 Rechte an Drittsoftware richten sich nach den Bedingungen der Hersteller.

12. Aufrechnung/Zurückbehaltung

Nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen; Zurückbehaltung nur aus demselben Vertragsverhältnis.

13. Verbraucherhinweise (nur B2C)

13.1 Widerrufsrecht nach gesetzlichen Vorgaben; Details in unserer Widerrufsbelehrung (/widerruf). 13.2 Vorzeitiges Erlöschen bei vollständiger Leistungserbringung nach ausdrücklicher Zustimmung. 13.3 OS-Plattform: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> . Wir sind nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungen vor Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen (§ 36 VSBG).

14. Recht/Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht. Ist der Kunde Kaufmann/juristische Person des öffentlichen

Rechts/öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist – soweit zulässig – ****Dortmund****
Gerichtsstand.

15. Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht.

Hinweis: Diese Vorlage ersetzt keine Rechtsberatung. Stand: 06.03.2026.