

AGB

Frankford's IT-Solutions GmbH

1.1.2024

1 Allgemeines

1.1 Definitionen

Frankford's IT-Solutions GmbH, mit dem Hauptsitz in 6020 Innsbruck, Fallme-
rayerstraße 14, Firmenbuchnummer 604296x, LG Innsbruck.

UID Nr. ATU79476149. Kunde von Frankford's IT-Solutions GmbH ist ein
Unternehmen im Sinne des §1 Abs. 2 Konsumentenschutzgesetz (KSchG). Ver-
tragsparteien sind Frankford's IT-Solutions GmbH und der Kunde.

1.2 Vereinbarung der Schriftform

Die beteiligten Parteien einigen sich darauf, dass Verträge zur Gültigkeit in
schriftlicher Form abgefasst sein müssen. Mündlich getroffene Vereinbarungen
entfalten keine rechtlichen Wirkungen. Eine Abweichung von der Schriftformbe-
dingung bedarf selbst einer ausdrücklichen schriftlichen Festlegung.

Für die Gültigkeit von Vertragsänderungen, -ergänzungen und -kündigungen,
die explizit als solche gekennzeichnet sein müssen, ist die schriftliche Form
zwingend erforderlich. Andernfalls sind sie rechtlich unwirksam. Im allgemeinen
Geschäftsverkehr zwischen den Vertragspartnern wird die Schriftform ebenfalls
als erfüllt angesehen, wenn die Kommunikation über elektronische Medien, wie
zum Beispiel E-Mail, erfolgt.

1.3 Zustellung

Für die Einhaltung von Fristen ist das Zustellungsdatum beim Empfänger
maßgeblich. Sollten dem Kunden aufgrund unterlassener oder verspäteter Be-
kanntgabe von Änderungen wichtige Schriftstücke von Frankford's IT-Solutions
GmbH, insbesondere Kündigungen oder Mahnungen, nicht zugehen, so gelten
diese dennoch als zugestellt. Dies gilt auch für Rechnungen und Mahnungen von
Frankford's IT-Solutions GmbH, die an die vom Kunden zuletzt angegebene
Zahlstelle gesendet wurden.

1.4 Anwendung von österreichischem Recht

In den vertraglichen Beziehungen zwischen den Vertragsparteien findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung. Das UN-Kaufrecht sowie alle damit verbundenen österreichischen Rechtsvorschriften werden hiermit explizit ausgeschlossen. Weiterhin vereinbaren die Vertragsparteien, keine Verträge aufgrund von Irrtümern oder einer Verkürzung über die Hälfte anzufechten.

1.5 Gerichtsstand

Es wird einvernehmlich festgelegt, dass das zuständige Gericht in Innsbruck der ausschließliche Gerichtsstand ist.

1.6 Unwirksamkeit einzelner Klauseln

Die Ungültigkeit einzelner Vertragsbestimmungen führt nicht zur Gesamtungültigkeit des Vertrages. Stattdessen wird die ungültige Bestimmung durch eine gültige ersetzt, die in wirtschaftlicher Hinsicht der ungültigen Bestimmung möglichst ähnlich ist.

1.7 Änderungen und Ergänzungen

Frankford's IT-Solutions GmbH kann die Leistungsinhalte, Preise und auch sonstige Vertragsbestimmungen sowie diese AGB grundsätzlich jederzeit, immer jedoch vorbehaltlich des Nachstehenden, mit einer angemessenen Ankündigungsfrist von regelmäßig mindestens einem Monat ändern. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb der von Frankford's IT-Solutions GmbH in der Ankündigung mitgeteilten angemessenen Frist, gilt die Änderung als mit dem Kunden vereinbart. Frankford's IT-Solutions GmbH verpflichtet sich, den Kunden in der Ankündigung der jeweiligen Änderung auf diese Folge hinzuweisen, nämlich dass die Änderung wirksam wird, wenn er nicht widerspricht. Preisänderungen erfolgen insbesondere aus Gründen der notwendigen Weitergabe von Preisanpassungen bei Vorlieferanten von Frankford's IT-Solutions GmbH.

2 Übertragung von Pflichten und Rechte

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, sämtliche Rechte und Pflichten dieses Vertrages auf verbundene Unternehmen innerhalb des Unternehmenskonzepts zu übertragen. Eine schriftliche Benachrichtigung an den Kunden erfolgt im Falle einer solchen Vertragsübertragung. Dem Kunden steht kein Kündigungsrecht zu, sofern das übernehmende Unternehmen alle Vertragsrechte und -pflichten übernimmt. Darüber hinaus ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, Subunternehmer zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten heranzuziehen und verlangt von diesen eine schriftliche Bestätigung zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen. Der Kunde kann den Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von Frankford's IT-Solutions GmbH an Dritte übertragen, wobei

der bisherige und der neue Kunde solidarisch für alle bis zum Übergang entstandenen Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche haften. Der Kunde hat Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich über Änderungen seiner Unternehmensdaten zu informieren und bei wesentlichen Änderungen eventuell erforderliche Sicherheitsleistungen gemäß den AGB bereitzustellen. Im Falle eines Unternehmensübergangs gemäß § 38 UGB müssen die beteiligten Unternehmen Frankford's IT-Solutions GmbH umgehend schriftlich informieren, andernfalls haften sie als Solidarschuldner für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche aus dem Vertrag.

3 Rechte und Pflichten der Vertragsparteien

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, zur Identitätsüberprüfung alle erforderlichen Informationen und Nachweise vom Kunden zu verlangen, einschließlich amtlicher Dokumente und Bestätigungen zur Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis. Der Kunde muss auf Anfrage von Frankford's IT-Solutions GmbH eine Zustellanschrift und eine Zahlstelle im Inland oder EU-Ausland angeben sowie eine Bank- oder Kreditkartenverbindung von einem im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstitut mit Sitz in einem EU-Land oder der Schweiz nachweisen.

Frankford's IT-Solutions GmbH kann die Erbringung von Leistungen von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen, wenn die fristgerechte Bezahlung von Entgeltforderungen gefährdet erscheint, z.B. aufgrund eines Insolvenzverfahrens oder Zahlungsverzugs des Kunden. Die Sicherheitsleistung kann in Form einer Barzahlung oder einer akzeptierten Bankgarantie eines erstklassigen Kreditinstituts erfolgen, das seinen Sitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder der Schweiz hat. Der Kunde trägt eventuell anfallende Kosten im Zusammenhang mit der Sicherheitsleistung.

Der Kunde ist für die Vergebührung von Verträgen, die er mit Frankford's IT-Solutions GmbH abschließt, verantwortlich und muss die dafür vorgeschriebenen Gebühren, Steuern und Abgaben entrichten. Für die Einholung von erforderlichen Genehmigungen, Konzessionen und behördlichen Genehmigungen sowie privatrechtlichen Zustimmungen Dritter ist der Kunde selbst verantwortlich und haftet gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.

Die Verfügbarkeit und Qualität der angebotenen Dienste richten sich nach den Service- oder Leistungsbeschreibungen sowie den Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien und den Bestimmungen der Lieferanten. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, vertraglich vereinbarte Leistungen an den Stand der Technik anzupassen, sofern die zugesagten Funktionalitäten unberührt bleiben. Kunden haben daraus keine Ansprüche gegen Frankford's IT-Solutions GmbH.

4 Zahlungsbedingungen

Die Gebührenhöhe richtet sich nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Vereinbarungen mit Frankford's IT-Solutions GmbH und schließt, wenn nicht explizit erwähnt, die gesetzliche Umsatzsteuer nicht ein.

Feste, wiederkehrende Gebühren sind im Voraus zu entrichten, während feste einmalige Gebühren nach Erbringung der Dienstleistung in der nächsten laufenden Rechnung zu begleichen sind, sofern die Vertragsbedingungen für das jeweilige Produkt keine abweichende Regelung vorsehen. Die Abrechnung erfolgt in periodischen Intervallen, wobei die Zahlungspflicht am Tag nach der Bereitstellung entsteht und die Gebühren für den Rest des Monats anteilig berechnet werden, es sei denn, die Vertragsbedingungen sehen eine abweichende Regelung vor. Wenn das Vertragsverhältnis oder der Service während eines laufenden Intervalls gekündigt oder beendet wird, kann Frankford's IT-Solutions GmbH das Entgelt für die gesamte Intervallperiode in Rechnung stellen, sofern keine abweichenden Vertragsbedingungen gelten. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, bestehende Guthaben bei Vertragsende mit anderen Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und Frankford's IT-Solutions GmbH zu verrechnen. Variable Gebühren sind nach Erbringung der Dienstleistung zu begleichen.

Die Gebührenforderungen sind innerhalb von 10 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung oder, sofern kein Fälligkeitstermin angegeben ist, bis zum angegebenen Fälligkeitstermin auf dem in der Rechnung angegebenen Konto zu zahlen. Alle damit verbundenen Bar- und Überweisungskosten trägt der Kunde.

Die Rechnungsstellung erfolgt, wenn möglich, unmittelbar nach Lieferung oder nach Erbringung jeder einzelnen Einheit oder Leistung bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen. Frankford's IT-Solutions GmbH kann eine einheitliche Kundennummer für alle Leistungen festlegen und Zahlungen werden in der Regel auf die älteste ausstehende Schuld angerechnet. Wenn der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt und das angegebene Kreditinstitut den Einzug aus vom Kunden zu vertretenden Gründen verweigert, kann Frankford's IT-Solutions GmbH Bearbeitungskosten berechnen. Wenn der Kunde seine Rechnung ohne Einzugsermächtigung bezahlt, muss er die richtige Verrechnungskontonummer und Rechnungsnummer angeben. Andernfalls erfolgt eine manuelle Zuordnung mit anfallenden Bearbeitungskosten. Die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung tritt erst nach korrekter Zuordnung ein, vorausgesetzt, dass Frankford's IT-Solutions GmbH sich ohne schuldhaftes Verzögern bemüht, die Zuordnung vorzunehmen.

Bei Verzug des Kunden mit der Bezahlung von Gebührenforderungen von Frankford's IT-Solutions GmbH oder Dritten, die von Frankford's IT-Solutions GmbH vorgeschrieben werden, ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen. Der Zinssatz beträgt jährlich 8%, jedoch mindestens 3% über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank. Verzugszinsen werden nach Ablauf von zwei Monaten nach Fälligkeit kapitalisiert. Die notwendigen und zweckmäßigen Kosten für das Einschalten von Rechtsanwälten und Inkassoinstituten im Falle des Verzugs trägt der Kunde. Bei Nutzung eines Inkas-

soinstituts hat der Kunde höchstens die in der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen zu erstatten. Im Falle der Einschaltung eines Rechtsanwalts hat der Kunde höchstens die Vergütungen gemäß den Autonomen Honorarrichtlinien und dem Rechtsanwaltsstarifgesetz zu erstatten. Die entsprechenden Vorschriften sind unter www.oerak.at abrufbar.

Reiseaufwendungen werden gesondert nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet, wobei Frankford's IT-Solutions GmbH vor Reisen die Zustimmung des Kunden einholt. Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage des offiziellen Kilometergeldes bzw. der anfallenden Kosten (Zug, Flug, Taxi usw.), und der Kunde erhält auf Anfrage Kopien der Belege. Wegzeiten werden zum halben Tagessatz verrechnet, während keine Diäten berechnet werden.

Die Preise unterliegen einer jährlichen Anpassung entsprechend dem Verbraucherpreisindex (VPI) 2020 oder dem an seine Stelle tretenden Index. Die Berechnungsgrundlage für die Anpassung ist der Indexwert, der im Monat der Angebotserstellung veröffentlicht wurde. Frankford's IT-Solutions GmbH wird die Indexierung zum Ende eines jeden Kalenderjahres oder Quartals vornehmen. Die zu diesem Zeitpunkt verglichenen oder verfügbaren Indexwerte dienen auch als Basis für zukünftige Anpassungen.

Einwände gegen in Rechnung gestellte Gebührenforderungen müssen innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Rechnung schriftlich bei Frankford's IT-Solutions GmbH erhoben werden, anderenfalls gilt die Forderung als anerkannt. Wenn Gebührenforderungen ohne Rechnungsstellung beglichen werden, beginnt die dreimonatige Frist mit der Zahlung. Soweit Frankford's IT-Solutions GmbH keine Daten gespeichert hat oder gespeicherte Daten aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen gelöscht hat, besteht keine Nachweispflicht für einzelne Daten.

5 Gewährleistung, Fristen und Störungen

Die maximale Zeitspanne für die Erbringung von Dienstleistungen oder Produkten richtet sich nach den jeweiligen Service- oder Leistungsbeschreibungen, den einzelnen Verträgen oder den Vorgaben der Lieferanten. Leistungsfristen und Termine werden nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart wurden. Unser Unternehmen, Frankford's IT-Solutions GmbH, bemüht sich nach Kräften, die vereinbarten Liefertermine präzise einzuhalten.

Vereinbarte Fristen und Termine werden bei vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernissen, die nicht in unserer Verantwortung liegen, angemessen verlängert oder verschoben. Solche Hindernisse können unter anderem unvorhersehbares Ausbleiben von Lieferungen seitens unserer Lieferanten, geografische, technische oder rechtliche Hindernisse bei der Einrichtung von Datenanschlüssen oder Fälle von höherer Gewalt umfassen. Höhere Gewalt bezieht sich auch auf außergewöhnliche Witterungsbedingungen, Arbeitskonflikte aller Art, Kriege, radioaktive Ereignisse, Brände, Erdbeben, Maßnahmen von Regierungsbehörden oder deren Vertreter, Handlungen oder Unterlassungen von

Dritten, für die wir nicht verantwortlich sind, sowie Embargos oder Exportbeschränkungen.

Falls wir aus anderen Gründen in Verzug geraten, behält sich der Kunde das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten oder die Bestellung einer zusätzlichen Leistung zu stornieren, sofern wir eine angemessene Nachfrist, die mindestens vier Wochen betragen muss, nicht einhalten. In diesem Fall hat der Kunde keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen des Rücktritts.

Wenn die Leistung aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, nicht erbracht werden kann, sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Bestellung einer zusätzlichen Leistung zu stornieren, sofern der Kunde eine von uns gesetzte angemessene Nachfrist, die mindestens vier Wochen betragen muss, nicht einhält.

Im Falle von Schäden und Verlusten von Geräten und Einrichtungen, die von uns in den Räumlichkeiten des Kunden aufgestellt werden, haftet der Kunde, unabhängig von der Ursache, einschließlich Fällen höherer Gewalt, es sei denn, der Schaden wurde durch uns oder unsere Beauftragten verursacht. Die Haftung des Kunden gilt unabhängig von seinem Nutzungsrecht am Raum (Eigentum, Pacht, Miete, Fruchtgenuss usw.). Selbst bei vollständigem Verlust der beim Kunden befindlichen Geräte löst sich der Vertrag über die Dienstleistung und die damit verbundene Zahlungsverpflichtung nicht auf, wenn wir die Wiederherstellung innerhalb angemessener Zeit vornehmen. Die Kosten für die Wiederherstellung trägt der Kunde. Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich über Gefahren für unsere Einrichtungen oder unser Eigentumsrecht zu informieren, insbesondere wenn unsere Rechte durch Dritte oder behördliche Maßnahmen gefährdet sind. Die Kosten für die gerichtliche oder außergerichtliche Durchsetzung unseres Eigentumsrechts werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Wir können die Wartung und den Betrieb der angebotenen Softwareanwendungen nur so lange gewährleisten und vertraglich zusichern, wie der Softwarehersteller Support für die verwendete Version des Basisprodukts anbietet. Wenn der Support für die verwendete Version eines Basisprodukts vom Softwarehersteller eingestellt wird, werden wir dem Kunden mindestens vier Monate im Voraus ein entsprechendes Migrationsprojekt vorschlagen. Wenn innerhalb von zwei Monaten nach Vorlage dieses Migrationsprojekts keine Einigung über die Durchführung erzielt wird, können beide Vertragsparteien den Dienst mit einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende außerordentlich kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Sollten durch Upgrades seitens des Softwareherstellers Kosten für uns entstehen, sind wir berechtigt, diese dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden, wobei Teillieferungen möglich sind. Wenn Geräte geliefert werden, geht die Nutzung und das Risiko, sofern nicht anders vertraglich vereinbart, mit dem Verlassen des Werks auf den Käufer über, auch wenn die Lieferung im Rahmen einer Montage erfolgt oder wenn der Transport von uns organisiert wird. Aufbewahrungsmaßnahmen, die aus Gründen beim Kunden erforderlich sind, gehen zu Lasten des Kunden und gelten als Ablieferung.

Wir informieren den Kunden über die Fertigstellung des angebotenen Projekts.

Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von zehn Tagen nach der Benachrichtigung über die Fertigstellung eine Abnahme durchzuführen. Die Abnahme muss durch die Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls beiderseits bestätigt werden. Geringfügige Mängel, die den Betrieb nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme. Mit Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Kunden gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Das Projekt gilt auch als abgenommen, wenn wir die Leistung erbracht haben, jedoch kundenseitig noch Tätigkeiten (Mitwirkungen/ Leistungen/ Aufgaben des Kunden) ausständig sind (z.B. Content-Aufbereitung verzögert sich, interne System Einführung erfolgt verspätet), sodass keine Abnahme erfolgen kann. Die Verrechnung der Leistung erfolgt entweder nach Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls oder, im Falle der ungerechtfertigten Verweigerung der Abnahme oder falls keine Abnahme stattfindet, mit Bereitstellung der Leistung.

Gelieferte Waren, einschließlich Software, bleiben bis zur vollständigen Bezahlung, einschließlich Zinsen und Kosten, Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH. Während dieser Zeit ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten für die ordnungsgemäße Instandhaltung (Wartung und Reparatur) zu sorgen. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen vor vollständiger Zahlung sind ausgeschlossen. Wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht ordnungsgemäß nachkommt, ist Frankford's IT-Solutions GmbH jederzeit berechtigt, auf Kosten des Kunden ihr Eigentum zurückzufordern. Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, die sofortige Herausgabe aller unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu verlangen, wenn der Kunde in Zahlungsverzug gerät.

Wenn für die Inanspruchnahme einer Leistung ein spezieller Code erforderlich ist, wie beispielsweise eine persönliche Identifikationsnummer (PIN-Code) oder ein Kennwort, ist der Kunde verpflichtet, diesen Code geheim zu halten. Falls der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte Kenntnis vom Code erlangt haben, ist der Kunde dazu verpflichtet, den Code umgehend zu ändern oder, sofern dies nur von Frankford's IT-Solutions GmbH durchgeführt werden kann, Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich mit der Änderung des Codes zu beauftragen. Wenn Leistungen von Frankford's IT-Solutions GmbH von unbefugten Dritten unter Verwendung eines Codes in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für sämtliche dadurch entstandene Kosten bis zur Übermittlung des Auftrags zur Code-Änderung an Frankford's IT-Solutions GmbH. Der Kunde trägt die Verantwortung für Schäden, die durch unzureichende Geheimhaltung seitens des Kunden oder durch die Weitergabe des Codes an Dritte entstehen.

6 Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, Störungen oder Mängel an Anschlüssen oder anderen bereitgestellten Einrichtungen unverzüglich an Frankford's IT-Solutions GmbH zu melden und dabei mögliche Ursachen anzugeben. Bei Bedarf stellt der Kunde einen sachkundigen Mitarbeiter zur Verfügung und ermöglicht den Zugang zu den Einrichtungen zur Behebung der Störung.

Frankford's IT-Solutions GmbH nimmt die Störungsmeldung entgegen und beginnt ohne schuldhafte Verzögerung mit der Behebung der Störung. Die Beseitigung der Störung erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Frankford's IT-Solutions GmbH ohne schuldhafte Verzögerung. Die Zeitspannen für die Entgegennahme der Störungsmeldung, den Beginn der Störungsbehebung und die Behebung der Störung sind im Service- oder Wartungsvertrag oder im Einzelvertrag festgelegt. Entstörungen außerhalb der im Servicevertrag festgelegten Entstörungszeit oder zu besonderen Bedingungen erfolgen nach Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt. Wenn aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, die Störung nicht oder nicht rechtzeitig behoben werden kann, kann Frankford's IT-Solutions GmbH nicht für daraus resultierende Folgen verantwortlich gemacht werden. Der Kunde verpflichtet sich, die entstandenen Kosten zu erstatten.

Wenn Frankford's IT-Solutions GmbH zur Behebung einer Störung aufgefordert wird und die Störungsursache vom Kunden verursacht wurde, ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, dem Kunden erbrachte Leistungen sowie angefallene Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn der Kunde selbst oder Dritte Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vorgenommen haben oder wenn Softwarekomponenten beim Kunden durch Computerviren beeinträchtigt wurden.

Frankford's IT-Solutions GmbH wird den Kunden über geplante Unterbrechungen oder wesentliche Einschränkungen rechtzeitig und angemessen informieren, sofern diese zur Wartung, zur Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten, zur Verbesserung eines Netzwerks oder Dienstes oder zur Vermeidung von Störungen erforderlich sind. Angekündigte Unterbrechungen gemäß diesem Punkt stellen keinen Ausfall eines Netzwerks oder Dienstes dar und werden nicht zu den garantierten Verfügbarkeitszeiten gezählt. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, haftet Frankford's IT-Solutions GmbH nicht, wenn sie ihren Verpflichtungen aus einem Vertrag aufgrund von Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht nachkommen kann. Insbesondere garantiert sie nicht die Verfügbarkeit von Leitungen und Einrichtungen Dritter.

Wartungsarbeiten an der Applikation, die aufgrund der Anforderungen des Kunden nur an Wochenenden oder außerhalb der regulären Zeiten (von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr) durchgeführt werden müssen, werden mit einem Aufschlag von 100% auf die benötigten Stunden im Rahmen der Wochenendarbeit in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht für betriebsrelevante Wartungsarbeiten, die gemäß dem definierten Supportplan durchgeführt werden.

7 Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist für von Frankford's IT-Solutions GmbH gelieferte Waren beträgt sechs Monate. Dies gilt auch für Gegenstände, die mit einem Gebäude oder mit Grund und Boden fest verbunden werden. Das Vorhandensein des Mangels ist vom Kunden zu beweisen. Nach Ablauf der sechsmonatigen Frist verfallen sämtliche Gewährleistungsansprüche, sodass gegenüber Frankford's

IT-Solutions GmbH kein Rückgriff gem. § 933b ABGB vom Kunden geltend gemacht werden kann. Während der Gewährleistungsfrist hat der Kunde das Vorhandensein des Mangels bei der Übergabe der Sache, sowie, dass dieser nicht durch Gebrauch verursacht wurde, zu beweisen. Nach Feststellung des Mangels wird Frankford's IT-Solutions GmbH nach ihrer Wahl die Verbesserung oder den Austausch der Sache vornehmen oder Wandlung oder Preisminderung zugestehen.

Mängelrügen haben innerhalb angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen, schriftlich zu erfolgen. Die Mängelbehebung erfolgt innerhalb angemessener Frist, wobei der Kunde Frankford's IT-Solutions GmbH alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglichen wird. Für Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des Kunden sind von diesem allenfalls notwendige Arbeitskräfte unentgeltlich beizustellen. Die im Rahmen einer Wartung oder Reparatur ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH über. Der Kunde ist nicht berechtigt, bei Vorliegen von bloß geringfügigen Mängeln die Übernahme der Leistung von Frankford's IT-Solutions GmbH zu verweigern. Die Rücksendung beanstandeter Ware bedarf des ausdrücklichen vorherigen Einverständnisses von Frankford's IT-Solutions GmbH und erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

Ist Frankford's IT-Solutions GmbH nach wiederholten Versuchen und nach Setzung einer Nachfrist von mindestens vier Wochen nicht in der Lage, den vertraglich vereinbarten Zustand herzustellen, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Dem Kunden erwachsen, sofern gesetzlich zulässig, keine darüber hinaus gehenden Schadenersatzansprüche. Andernfalls sind diese mit dem für das jeweilige Service anfallende Jahresentgelt beschränkt.

Für Einrichtungen des Kunden, die durch eigenes Personal des Kunden oder Dritte nachträglich verändert werden, entfällt für Frankford's IT-Solutions GmbH jegliche Gewährleistung, ebenso kann keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden übernommen werden, die auf unsachgemäße Verkabelung, mangelnde Stromversorgung oder Klimatisierung, Bedienung, Beeinträchtigung durch Computerviren sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind. Frankford's IT-Solutions GmbH kann nicht für Störungen und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt eintreten. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen. Kommt der Kunde einer seiner Verpflichtungen nicht nach, entfällt jede Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Kommt es infolge von Änderungswünschen zu einer eingeschränkten Funktionalität oder anderen Komplikationen, entfällt jede Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Gewähr für Mängel, Schäden oder sonstige Beeinträchtigungen, die den gewöhnlichen Gebrauch der Sache einschränken, wenn diese nach Übergabe der Sache eintreten und nicht aus einem Mangel resultieren, der bereits im Zeitpunkt der Übergabe vorlag. Dies gilt insbesondere für Beeinträchtigungen des gewöhnlichen Gebrauchs mittelbar oder unmittelbar aufgrund in- oder ausländischer hoheitlicher Maßnahmen, wie beispielsweise von Regierungsbehörden oder deren Repräsentanten (z.B. Embargos, Exportkontrollbestimmungen etc.). Wenn nicht

ausdrücklich vereinbart, stellt Frankford's IT-Solutions GmbH keine Updates für Software von Dritten bereit. Für Schäden oder Gebrauchseinschränkungen aufgrund von Verzögerungen der Verfügbarkeit von Softwareaktualisierungen oder weil keine direkten Updates durch den Hersteller möglich sind, ist Frankford's IT-Solutions GmbH nicht verantwortlich. Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus Mängeln, Fehlern oder Problemen entstehen, für die die Gewährleistung ausgeschlossen ist.

Der Kunde verpflichtet sich, Dienste von Frankford's IT-Solutions GmbH nicht missbräuchlich zu verwenden und die relevanten Rechtsvorschriften und insbesondere die mit den jeweiligen Herstellern der Services vereinbarten Regelungen einzuhalten. In jedem Fall ist der Kunde für Inhalte, die er über Einrichtungen von Frankford's IT-Solutions GmbH übermittelt, selbst verantwortlich. Gleiches gilt für Ansprüche, die sich daraus ergeben, dass sich ein Dritter über den Kunden Zugang zu Einrichtungen von Frankford's IT-Solutions GmbH verschafft. Der Kunde verpflichtet sich Frankford's IT-Solutions GmbH schad- und klaglos zu halten, wenn sie wegen eines missbräuchlichen Verhaltens (oder wegen Nichteinhaltung relevanter Vorschriften) des Kunden zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.

8 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat verschiedene Verpflichtungen zu erfüllen. Dazu gehört die Nominierung eines kompetenten Ansprechpartners und Projektleiters während der Umsetzung und als Ansprechperson für Fehlerbehebung und Wartung, die über ausreichende inhaltliche Kenntnisse und Sprachkenntnisse in Deutsch oder Englisch verfügen müssen. Ebenso muss der Kunde alle Voraussetzungen schaffen und aufrechterhalten, damit die von Frankford's IT-Solutions GmbH zur Verfügung gestellten Leistungen gemäß AGB genutzt werden können, dazu zählen die Bereitstellung von ausreichender Bandbreite, gegebenenfalls erforderliche Updates und andere technische Voraussetzungen. Darüber hinaus muss der Kunde Arbeiten an Kommunikationsleitungen im Haus des Kunden, Stromabschaltungen, Abschaltungen von zentralen Einrichtungen und Änderungen an den Einrichtungen vor ihrer Durchführung Frankford's IT-Solutions GmbH schriftlich mitteilen.

Der Kunde hat die Verantwortung, ethische Grundsätze einzuhalten, Interessenkonflikte gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH zu vermeiden und unrechtmäßige Zuwendungen nicht zu fordern oder anzunehmen. Er muss auch sämtliche Koordinationsaufgaben übernehmen, wenn die an Frankford's IT-Solutions GmbH beauftragten Leistungen mit Leistungen anderer Auftragnehmer zusammenfallen, um sicherzustellen, dass die von Frankford's IT-Solutions GmbH erbrachten Leistungen klar von den Leistungen der Nebenauftragnehmer abgrenzbar sind. Sofern der Dienst nicht als Cloud-Service angeboten wird, muss der Kunde sicherstellen, dass Mitarbeiter von Frankford's IT-Solutions GmbH und/oder von Frankford's IT-Solutions GmbH beauftragte Subunternehmer jederzeit kostenlosen Zugang zu den technischen Einrichtungen am Standort des Kunden haben, die zur Servicebereitstellung erforderlich sind. Die Erlangung

privatrechtlicher oder öffentlich-rechtlicher Bewilligungen oder Konzessionen obliegt ebenfalls dem Kunden.

Der Kunde muss die vertraglichen Leistungen und bereitgestellten Einrichtungen ausschließlich bestimmungsgemäß nutzen und jede missbräuchliche Verwendung unterlassen. Er ist allein verantwortlich für über die Services übermittelte und abgefragte Inhalte, die Einhaltung geltender Gesetze und die Vermeidung von Inhalten, die die Sicherheit oder Wirtschaftsinteressen der Republik Österreich gefährden oder gegen Gesetze, öffentliche Ordnung oder Sittlichkeit verstoßen. Bei einer Verletzung dieser Verpflichtungen, die bei Frankford's IT-Solutions GmbH zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen. Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, bei Verletzung dieser Verhaltenspflichten die Erbringung ihrer Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern und/oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Der Kunde darf an den Schnittstellen der von Frankford's IT-Solutions GmbH gelieferten Dienstleistungen/Systeme nur Endgeräte betreiben, die den Schnittstellenspezifikationen entsprechen. Alle an das Kommunikationsnetz angeschlossenen Geräte müssen den jeweils geltenden Rechtsvorschriften und gültigen Normen entsprechen. Eventuell erforderliche Genehmigungen müssen rechtzeitig eingeholt werden, und der Anschluss von Einrichtungen innerhalb des Kommunikationsnetzes bedarf der Genehmigung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Bei Nichterfüllung dieser Voraussetzungen entfällt jede Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH.

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel sorgfältig zu verwahren und sie nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Im Verdachtsfall von Missbrauch hat der Kunde Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet für Schäden, die aus der von ihm zu vertretenden missbräuchlichen Verwendung dieser Informationen entstehen. Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel werden dem Kunden elektronisch an die zuletzt bekannt gegebene Kontakt-E-Mail-Adresse übermittelt.

9 Vertragsverhältnisse

Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn:

Der Kunde, mit Zahlungsverpflichtungen gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH im Verzug ist, nach erfolgloser Mahnung mit Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen.

Der Kunde der Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nachkommt.

Ein außergerichtlicher Sanierungsversuch unternommen wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde, die Bonität aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist und der Kunde unter Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen erfolglos gemahnt wurde.

Der Kunde grob oder wiederholt wesentliche vertragliche Pflichten verletzt, einschließlich solcher gegenüber dem Lieferanten der Services, oder einen im Verhältnis zu dem von ihm in Anspruch genommenen Speicherplatz überproportionalen Datentransfer durchführt, welcher die Funktionalität des Netzes beeinträchtigt.

Ein begründeter Verdacht besteht, dass der Kunde die in Anspruch genommenen Dienste oder damit im Zusammenhang stehende Leistungen, insbesondere in betrügerischer Absicht, missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet. Missbrauch liegt auch bei gewerbsmäßiger Nutzung der vom Kunden in Anspruch genommenen Dienste vor, insbesondere bei bloßem Wiederverkauf (Handel mit) von Frankford's IT-Solutions GmbH erbrachten Dienstleistungen ohne gesonderte Vereinbarung mit letzterer.

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich vor, die Kosten für eine vom Kunden zu vertretende Sperre, einschließlich der Kosten für die Wiedereinschaltung, dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die Leistungen werden von Frankford's IT-Solutions GmbH wieder erbracht, sobald die Gründe für die Sperre entfallen sind und der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung ersetzt hat. Eine Einstellung von Diensten gemäß der AGB entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung der monatlichen Entgelte.

Verträge werden grundsätzlich unbefristet geschlossen; eine eventuelle Mindestvertragsdauer kann je nach Service im Einzelvertrag/ Angebot vereinbart werden. Sofern im Einzelvertrag nichts anderes geregelt ist, können unbefristet geschlossene Verträge nach Ablauf der Mindestvertragsdauer mit einer schriftlichen Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss Frankford's IT-Solutions GmbH an der auf der Rechnung angegebenen Stelle zugehen.

Befristete Verträge können vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer nicht ordentlich gekündigt werden. Wird nach Ablauf der Mindestvertragsdauer die vereinbarte Leistung von Frankford's IT-Solutions GmbH weiter angeboten und vom Kunden weiterhin angenommen, und enthält der Einzelvertrag keine speziellere Regelung, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate. Eine Kündigung kann dann mit einer schriftlichen Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres erfolgen.

Wenn mit dem Kunden eine Mindestvertragsdauer vereinbart wurde, zum Beispiel in den Servicebeschreibungen/ Servicebedingungen, im Einzelvertrag/ Angebot oder in den mit dem Kunden vereinbarten Bestimmungen der Lieferanten, so ist der Kunde, sofern dem zwingenden Recht nicht entgegensteht – nicht berechtigt, den Vertrag vor Ablauf dieser Dauer zu kündigen. Wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragsdauer beendet wird, ist der Kunde verpflichtet, ein Restentgelt für die Zeit zwischen der Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer zu zahlen. Dieses Restentgelt entspricht den bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer zu entrichtenden Entgelten. Sämtliche Restentgelte sowie andere offene Forderungen werden innerhalb von 10 Tagen fällig. Restentgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich Frankford's IT-Solutions GmbH zu

vertreten hat, insbesondere die in diesen AGB vorgesehenen außerordentlichen Kündigungsgründe. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem die Leistung erbracht wurde, frühestens jedoch mit Abschluss des die Mindestvertragsdauer vorsehenden Vertrages. Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung für die im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschten Daten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, eine entsprechende lokale Sicherung der Daten vorzunehmen.

Frankford's IT-Solutions GmbH hat das Recht, das Vertragsverhältnis vorzeitig, fristlos und mit sofortiger Wirkung aufzulösen, wenn die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistung gemäß der AGB vorliegen. Für den Kunden besteht das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der in der Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungsumfang in einem wesentlichen Punkt trotz Aufforderung seitens des Kunden von Frankford's IT-Solutions GmbH über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht erfüllt wird.

Sollte ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden, kann Frankford's IT-Solutions GmbH den Anschluss sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken. Die Bestimmungen der §§ 25a und 25b der Insolvenzordnung idgF bleiben davon unberührt. Der Insolvenzverwalter kann den Vertrag fortführen, bis das Insolvenzverfahren rechtskräftig aufgehoben ist. Dafür hat dieser innerhalb von 7 Tagen ab Insolvenzeröffnung eine Sicherheit bzw. Vorauszahlung zu leisten oder einen Antrag mit einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche ab Insolvenzeröffnung zu stellen. Wenn kein Insolvenzverwalter bestellt ist, dann kann der Kunde schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen – vorausgesetzt der Kunde leistet innerhalb der gleichen Frist eine Sicherheit oder Vorauszahlung. Lässt der Kunde oder der Insolvenzverwalter diese Frist ungenutzt verstreichen, geht Frankford's IT-Solutions GmbH davon aus, dass kein Interesse an der Fortführung des Vertragsverhältnisses besteht. In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis.

10 Haftung

Frankford's IT-Solutions GmbH haftet nur in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Falle von Personenschäden erstreckt sich die Haftung auch auf leichte Fahrlässigkeit. Die Haftung für entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Kapital- und Zinsverluste, mittelbare und Folgeschäden, ideelle Schäden sowie Schäden, die sich aus Ansprüchen Dritter ergeben, wird ausgeschlossen. Ebenso übernimmt Frankford's IT-Solutions GmbH keine Haftung für den Inhalt von übermittelten Daten oder für den Inhalt von Daten, die durch Dienste von Frankford's IT-Solutions GmbH zugänglich sind. Der Kunde haftet für die Inhalte seiner eigenen privaten oder geschäftlichen Homepages, seiner in Speicherplätzen abgelegten Daten, der von ihm versandten E-Mails und der von ihm in Umlauf gebrachten Daten und handelt in Bezug auf die Datenver-

arbeitung als Verantwortlicher gemäß den Datenschutzgesetzen. Im Falle einer vollständigen oder teilweisen Einstellung der Leistung gemäß dieser AGB ist jeglicher Schadenersatzanspruch des Kunden gegen Frankford's IT-Solutions GmbH ausgeschlossen. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, den Transport von Daten oder Diensten, die gegen Gesetze, internationale Konventionen oder die guten Sitten verstoßen, zu unterbinden, ist jedoch nicht dazu verpflichtet. Der Kunde haftet für Entgeltforderungen, die durch die Nutzung von Frankford's IT-Solutions GmbH-Diensten durch Dritte entstehen, soweit er dies innerhalb seines Verantwortungsbereichs zu vertreten hat.

Die Haftung von Frankford's IT-Solutions GmbH für Schäden, ausgenommen Personenschäden, ist auf das jeweilige Jahresentgelt beschränkt, das für den entsprechenden Service anfällt, und gilt pro Schaden verursachendem Ereignis gegenüber dem einzelnen Geschädigten.

Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung und gewährleistet nicht, dass die von ihr gelieferte Software den Anforderungen des Kunden entspricht, mit anderen Programmen des Kunden kompatibel ist oder dass alle Softwarefehler behoben werden können. Bei der Einrichtung von Firewall-Systemen oder Sicherheitslösungen, wie beispielsweise Anti-Viren-Produkten, geht Frankford's IT-Solutions GmbH nach dem aktuellen Stand der Technik vor, kann jedoch keine absolute Sicherheit garantieren und haftet nicht für die Umgehung oder Beeinträchtigung dieser Sicherheitslösungen.

11 Software

Der Kunde erhält während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, die ihm zur Verfügung gestellten Softwareprodukte gemäß den Servicebeschreibungen, den Servicebedingungen und den Lizenzbedingungen der jeweiligen Hersteller für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Software und die dazugehörigen Unterlagen, einschließlich aller Kopien in bearbeiteter, erweiterter oder geänderter Form, Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Frankford's IT-Solutions GmbH nicht zugänglich gemacht werden. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne ausdrückliche Genehmigung von Frankford's IT-Solutions GmbH weder vervielfältigen, ändern, dekompileieren, zurückentwickeln noch Teile davon extrahieren. Bei der Nutzung lizenzierte Software von Drittanbietern ist der Kunde verpflichtet, die Lizenzbestimmungen, die ihm beim Abruf der Software zugänglich sind, zu überprüfen und einzuhalten. Frankford's IT-Solutions GmbH haftet nicht für Ansprüche des Lizenzgebers, die aus der Nichteinhaltung der Lizenzbestimmungen durch den Kunden resultieren. Der Kunde verpflichtet sich, Frankford's IT-Solutions GmbH in diesem Zusammenhang von jeglichen Ansprüchen freizustellen.

Für Software, die weder von Frankford's IT-Solutions GmbH entwickelt noch angeboten wird, übernimmt Frankford's IT-Solutions GmbH keine Gewährleistung und haftet nicht für Mängel oder daraus resultierende Schäden. Eine Anfechtung wegen Irrtums ist ausgeschlossen. Frankford's IT-Solutions

GmbH haftet nicht für Anwendungsfehler des Kunden oder für eigenmächtige Änderungen oder Konfigurationen der Software durch den Kunden oder auf Grundlage von Angaben, Plänen oder Ausschreibungen des Kunden. Der Kunde hat Frankford's IT-Solutions GmbH in Fällen von Verletzungen von Urheber- oder anderen Schutzrechten schad- und klaglos zu halten.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erwirbt der Kunde keine Rechte jeglicher Art an der während der Erbringung der Dienstleistungen verwendeten Software, unabhängig davon, ob es sich um Standardanwendungen oder individuell entwickelte Lösungen handelt. Während der begrenzten Bereitstellung und Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und Cloud-Services erwirbt der Kunde keinerlei Rechte an Know-how oder, insbesondere nicht an den Source Codes der zur Erbringung der Dienstleistungen verwendeten Software oder anderer Software jeglicher Art. Dies gilt auch ausdrücklich für verwendete kompilierte Dateien.

Wenn eine Leistung oder ein Dienst von Frankford's IT-Solutions GmbH auf der Grundlage von Angaben oder Plänen des Kunden eingerichtet und erbracht wird, ist der Kunde verpflichtet, Frankford's IT-Solutions GmbH im Falle von Verletzungen von Urheber- oder anderen Schutzrechten schad- und klaglos zu halten.

Angebote, Ausführungsunterlagen wie Pläne oder Skizzen, Muster, Kataloge, Abbildungen und andere technische Unterlagen bleiben stets geistiges Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH und unterliegen den geltenden Bestimmungen in Bezug auf Vervielfältigung, Nachahmung, Wettbewerb und andere rechtliche Aspekte.