

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Lukas Krempl IT Services e.U.

Bergviertel 61, 8190 Miesenbach bei Birkfeld, Österreich

Stand: 20. Oktober 2026

§ 1 Geltung

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der Lukas Krempl IT Services e.U. („Auftragnehmer“) und ihren Kunden („Auftraggeber“), soweit nicht schriftlich, gegenüber Verbrauchern auch formlos, etwas anderes vereinbart wurde. E-Mail genügt der Schriftform. Angebot, Leistungsblatt, Auftragsbestätigung und Betreuungsvereinbarung gehen diesen AGB vor.

1.2 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

1.3 Es gilt die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Fassung, abrufbar unter krempel-it.at/agb.

1.4 Verbraucher (Privatkunden) und Unternehmer (Firmenkunden) im Sinne dieser AGB sind Verbraucher und Unternehmer nach § 1 KSchG.

§ 2 Leistungen

2.1 Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot, dem Leistungsblatt, der Auftragsbestätigung oder der Betreuungsvereinbarung. Betreuungsvereinbarung ist jede Vereinbarung, einschließlich eines angenommenen Angebots, in der die vom Auftragnehmer laufend betreuten Systeme und Leistungen festgelegt sind.

2.2 Der Auftragnehmer erbringt Leistungen nach seiner Wahl vor Ort oder per Fernwartung und darf dazu Subunternehmer beiziehen.

2.3 Laufende Betreuung umfasst nur die in der Betreuungsvereinbarung genannten Systeme. Andere Systeme, insbesondere privat genutzte Geräte und Systeme Dritter, werden nur auf gesonderten Auftrag nach Aufwand betreut.

2.4 Service- und Supportzeiten sind die Geschäftszeiten: Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr, Freitag 08:00 bis 12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich. Leistungen außerhalb dieser Zeiten erfolgen nur nach Vereinbarung.

2.5 Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten und Verfügbarkeiten sind nur geschuldet, wenn sie schriftlich vereinbart wurden (SLA). Ohne solche Vereinbarung werden Anfragen während der Geschäftszeiten innerhalb angemessener Frist bearbeitet.

2.6 Für Produkte und Leistungen Dritter (z. B. Softwarelizenzen, Cloud-, Hosting- und Sicherheitsdienste) gelten ergänzend die Bedingungen des jeweiligen Anbieters. Für Verfügbarkeit und Störungen im Verantwortungsbereich des Anbieters haftet der Auftragnehmer nicht.

§ 3 Vertragsabschluss

3.1 Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

3.2 Ein Vertrag kommt durch die schriftliche Auftragsbestätigung des Auftragnehmers oder durch den Beginn der Leistungserbringung zustande.

§ 4 Preise und Zahlung

4.1 Alle Preise verstehen sich in Euro. Gegenüber Unternehmern sind sie Nettopreise zuzüglich Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern Bruttopreise inklusive Umsatzsteuer.

4.2 Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, binnen 8 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

4.3 Bei Zahlungsverzug werden gegenüber Unternehmern Verzugszinsen von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 456 UGB) sowie die Pauschale für Betreibungskosten von 40 € (§ 458 UGB) verrechnet, gegenüber Verbrauchern Verzugszinsen von 4 % pro Jahr (§ 1000 ABGB).

4.4 Material, Hardware und Softwarelizenzen werden gesondert verrechnet, sofern nicht anders vereinbart. Anfahrten werden mit 0,50 € netto je gefahrenem Kilometer (gegenüber Verbrauchern 0,60 € inklusive Umsatzsteuer) verrechnet, sofern das Angebot nichts anderes vorsieht.

4.5 Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

4.6 Ändern sich nach Vertragsabschluss die Bezugskosten für weiterverrechnete Leistungen oder Lizenzen Dritter, passt der Auftragnehmer die betroffenen Entgelte im selben Ausmaß an, bei Senkungen ebenso wie bei Erhöhungen. Gegenüber Verbrauchern ist eine Erhöhung frühestens zwei Monate nach Vertragsabschluss möglich. Die Anpassung wird in Textform unter Angabe von Grund und Ausmaß bekannt gegeben. Verbraucher können den betroffenen Vertrag bei einer Erhöhung von mehr als 5 % binnen vier Wochen ab Bekanntgabe kostenlos beenden; darauf wird in der Bekanntgabe hingewiesen.

4.7 Unternehmer können nur mit anerkannten oder gerichtlich festgestellten Gegenforderungen aufrechnen.

§ 5 Abonnements

5.1 Wiederkehrende Leistungen – insbesondere die Servicepakete, Hosting und Softwarelizenzen (z. B. Microsoft 365) – werden als Abonnement erbracht. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Leistungsblatt, dem Angebot oder der Auftragsbestätigung.

5.2 Soweit nicht 5.4 gilt, läuft das Abonnement monatlich ab dem vereinbarten Startdatum und verlängert sich automatisch; das Entgelt wird für jeden Monat ab dem Startdatum (Abrechnungszeitraum) im Voraus verrechnet.

5.3 Soweit nicht 5.4 gilt, kann jede Partei das Abonnement jederzeit in Textform (E-Mail genügt) kündigen. Die Kündigung wird zum Ende des Abrechnungszeitraums wirksam, der auf den Abrechnungszeitraum folgt, in dem sie zugeht; die Rechnung für diesen folgenden Zeitraum ist damit die letzte.

5.4 Für Lizenzen mit einer im Angebot vereinbarten Mindestlaufzeit (insbesondere Jahreslizenzen) gelten die dort genannte Laufzeit und Kündigungsfrist. Ohne abweichende Regelung verlängern sie sich um die ursprüngliche Laufzeit, wenn sie nicht spätestens 30 Tage vor Laufzeitende gekündigt werden. Verbraucher werden rechtzeitig vor Beginn dieser Frist auf die bevorstehende Verlängerung und ihre Kündigungsmöglichkeit hingewiesen.

5.5 Gegenüber Unternehmern kann der Auftragnehmer die Entgelte für künftige Abrechnungszeiträume ändern. Die Änderung wird mindestens vier Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform bekannt gegeben. Der Auftraggeber kann das betroffene Abonnement zum Wirksamwerden der Änderung kündigen; darauf wird in der Bekanntgabe hingewiesen. Gegenüber Verbrauchern sind Preisänderungen nur nach 4.6 oder mit ihrer Zustimmung möglich.

5.6 Zahlt der Auftraggeber trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht, kann der Auftragnehmer die betroffenen Leistungen bis zum Zahlungseingang aussetzen; das Abonnement läuft weiter und die Entgeltpflicht bleibt bestehen. Bei Schutzfunktionen (insbesondere Virenschutz, Updates, Überwachung) wird die Aussetzung mindestens fünf Arbeitstage (Montag bis Freitag) vorher in Textform angekündigt.

5.7 Bereits bezahlte Entgelte werden nicht erstattet, wenn der Auftraggeber die Leistung nicht oder nicht vollständig nutzt.

5.8 Vor dem Ende eines Abonnements sichert der Auftraggeber seine Daten und exportiert benötigte Daten und Zugänge. Auf Wunsch unterstützt der Auftragnehmer bei der Übergabe an den Auftraggeber oder einen Nachfolger nach Aufwand. Die Systemdokumentation wird nach Bezahlung aller fälligen Forderungen aus dem betroffenen Vertrag übergeben; die Übergabe von Daten und Zugängen nach der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bleibt unberührt.

§ 6 Reparaturen

6.1 Werden Geräte zur Fehlersuche oder Reparatur übergeben, ist der Prüfaufwand auch dann zu bezahlen, wenn keine Reparatur beauftragt wird, keine möglich ist oder kein Fehler gefunden wird. Darauf wird vor Übernahme des Geräts hingewiesen.

6.2 Reparierte Geräte sind binnen vier Wochen nach Verständigung abzuholen. Wird ein Gerät trotz schriftlicher Erinnerung nicht binnen sechs Monaten abgeholt, darf der Auftragnehmer es nach vorheriger schriftlicher Ankündigung verwerten oder fachgerecht entsorgen; ein Erlös wird nach Abzug offener Forderungen ausbezahlt.

§ 7 Mitwirkung und Datensicherung

7.1 Der Auftraggeber stellt alle nötigen Informationen und Zugänge rechtzeitig bereit, nennt eine Kontaktperson und behandelt Passwörter vertraulich. Mehraufwand durch fehlende Mitwirkung wird nach Aufwand verrechnet.

7.2 Der Auftraggeber ist für die Sicherung seiner Daten verantwortlich und sorgt vor Arbeiten an Hard- und Software sowie vor der Übergabe von Geräten für eine aktuelle Sicherung. Im Servicepaket Business richtet der Auftragnehmer die Sicherung auf ein vom Auftraggeber bereitgestelltes lokales Speichermedium ein und überwacht die Sicherungsaufträge während der Geschäftszeiten (2.4). Für Bereitstellung, Funktionsfähigkeit, Speicherplatz, Stromversorgung und Ersatz des Speichermediums und der übrigen Hardware ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich; die Gewährleistung für vom Auftragnehmer gelieferte Hardware bleibt unberührt. Eine lokale Sicherung schützt nicht vor Diebstahl, Brand oder Wasserschaden am Standort; eine zusätzliche Sicherung außer Haus (etwa die gesondert angebotene Cloud-Sicherung) liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. Für eine gesondert vereinbarte Cloud-Sicherung gelten Umfang und Speicherort laut Angebot bzw. Leistungsblatt. Eine erfolgreiche Wiederherstellung wird nicht geschuldet; Wiederherstellungen erfolgen auf Anfrage nach Aufwand.

7.3 Eingriffe in betreute Systeme, insbesondere Hardwaretausch, Softwareinstallationen und Konfigurationsänderungen, erfolgen nur in Abstimmung mit dem Auftragnehmer. Für Störungen und Schäden, die durch nicht abgestimmte Eingriffe verursacht werden, haftet der Auftragnehmer nicht.

§ 8 Gewährleistung

8.1 Gegenüber Verbrauchern gilt die gesetzliche Gewährleistung.

8.2 Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate ab Übergabe oder Leistungserbringung. Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung, offensichtliche Mängel binnen 14 Tagen ab Übergabe oder Leistungserbringung schriftlich zu rügen (E-Mail genügt). Verbesserung hat Vorrang vor Preisminderung oder Vertragsauflösung. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB ist ausgeschlossen.

§ 9 Haftung

9.1 Gegenüber Unternehmern ist die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen; dies gilt nicht für Personenschäden.

9.2 Gegenüber Verbrauchern ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Das gilt nicht für Personenschäden und nicht für Schäden an Sachen, die der Auftragnehmer zur Bearbeitung übernommen hat.

9.3 Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverlust oder Betriebsausfälle, die auf einen Defekt, Ausfall oder Verlust von Hardware des Auftraggebers, einschließlich des Speichermediums für die Datensicherung, zurückgehen, es sei denn, der Auftragnehmer hat diesen Defekt, Ausfall oder Verlust verursacht. Er haftet auch nicht für Störungen im Verantwortungsbereich Dritter (2.6).

9.4 Soweit der Auftragnehmer gegenüber einem Unternehmer dennoch haftet, ist die Haftung je Schadensfall auf den Netto-Auftragswert des betroffenen Auftrags begrenzt, bei Abonnements auf das Netto-Entgelt der letzten zwölf Monate; die Haftung für entgangenen Gewinn, Folgeschäden und Ansprüche Dritter ist ausgeschlossen. Das gilt nicht bei Vorsatz, krass grober Fahrlässigkeit und für Personenschäden.

9.5 Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Subunternehmern des Auftragnehmers. Die Bestimmungen in 2.6, 7.3 und 9.3 schränken die Haftung nicht weiter ein als 9.1 und 9.2; Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt.

9.6 Schadenersatzansprüche von Unternehmern verjähren binnen einem Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

§ 10 Vertraulichkeit, Datenschutz, Nutzungsrechte

10.1 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich, auch nach Vertragsende.

10.2 Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ab.

10.3 Informationen zur Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer: kreimpl-it.at/datenschutz.

10.4 An Arbeitsergebnissen, die der Auftragnehmer eigens für den Auftraggeber erstellt (z. B. Websites, Skripte, Konfigurationen, Dokumentationen), erhält der Auftraggeber nach vollständiger Bezahlung ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, übertragbares Nutzungs- und Bearbeitungsrecht; der Quellcode wird übergeben. Für eingesetzte Komponenten Dritter (z. B. Themes, Plugins, Schriften, Bilder) gelten deren Lizenzbedingungen. Eigene Softwareprodukte, die der Auftragnehmer mehreren Kunden anbietet, bleiben dessen Eigentum; der Auftraggeber erhält daran nur das jeweils vereinbarte Nutzungsrecht, der Quellcode wird nicht übergeben. Der Auftragnehmer darf sein allgemeines Know-how weiterverwenden.

§ 11 Schlussbestimmungen

11.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Rechts des Staates entzogen wird, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

11.2 Gerichtsstand für Streitigkeiten mit Unternehmern ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Auftragnehmers. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände nach dem KSchG.

11.3 Höhere Gewalt (z. B. Naturereignisse, flächendeckende Strom- oder Netzausfälle, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Rechenzentren oder Cloud-Anbietern) befreit den Auftragnehmer für ihre Dauer von der Leistungspflicht.

11.4 Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam. Gegenüber Unternehmern tritt an ihre Stelle eine wirksame Regelung, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Verbraucher im Sinne des KSchG können von einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten (§ 11 FAGG).

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage bei Dienstleistungen ab dem Tag des Vertragsabschlusses, beim Kauf von Waren ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Lukas Krempf IT Services e.U., Bergviertel 61, 8190 Miesenbach bei Birkfeld, Telefon: +43 650 401 5113, E-Mail: lukas@krempf-it.at) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nachstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei:

- Dienstleistungen, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht und mit Ihrer vorherigen ausdrücklichen Zustimmung mit der Erbringung begonnen haben, sofern Sie vor Beginn bestätigt haben, zur Kenntnis genommen zu haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung verlieren, oder Sie uns ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert haben, um Reparaturarbeiten vornehmen zu lassen.
- dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, zu deren Ausführung Sie uns ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert haben; ausgenommen sind weitere, nicht ausdrücklich verlangte Dienstleistungen und Waren, die nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden.
- der Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn wir mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung, verbunden mit Ihrer Bestätigung über den Verlust des Widerrufsrechts, vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Lieferung begonnen haben.
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt wurden oder eindeutig auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

An: Lukas Kreml IT Services e.U., Bergviertel 61, 8190 Miesenbach bei Birkfeld, E-Mail: lukas@kreml-it.at

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.