

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Doricom GmbH

Dehnenring 16, 38539 Müden/Aller
Geschäftsführer Dorean Wesche und Julien Iwert
Telefon 05375 983187, mail@doricom.de
Handelsregister Amtsgericht Hildesheim, HRB 208743
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer DE360377307

Stand 7. September 2026, Fassung 2.3

1. Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge über IT-Dienstleistungen, die Lieferung von Hard- und Software, Telefonie- und Videotechnik sowie alle sonstigen Leistungen zwischen der Doricom GmbH (nachfolgend „Auftragnehmer“) und ihren Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“). Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit demselben Auftraggeber, ohne dass es einer erneuten Einbeziehung bedarf.

1.2 Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Verbraucher ist jede natürliche Person, die den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

1.3 Vereine, Stiftungen, Körperschaften und ähnliche Zusammenschlüsse werden als Unternehmer behandelt, soweit sie wirtschaftlich tätig sind oder den Vertrag im Rahmen eines organisierten Betriebs abschließen. Der Auftraggeber teilt dem Auftragnehmer vor Vertragsschluss unaufgefordert mit, wenn er als Verbraucher handelt.

1.4 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Auftragnehmer ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, sie kennt oder in Kenntnis von ihnen die Leistung vorbehaltlos erbringt. Sie gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung im Einzelfall in Textform zustimmt.

1.5 Bestimmungen, die ausdrücklich nur gegenüber Unternehmern oder nur gegenüber Verbrauchern gelten, sind entsprechend gekennzeichnet. Alle übrigen Bestimmungen gelten für beide Gruppen.

1.6 Ausschließlich gegenüber Unternehmern gelten darüber hinaus Ziffer 1.1 Satz 2, Ziffer 2.4 Satz 3, Ziffer 6.6, Ziffer 6.9 Satz 2, Ziffer 8.1, Ziffer 14.1 und Ziffer 14.2. Gegenüber Verbrauchern gelten insoweit die gesetzlichen Bestimmungen.

2. Angebot und Vertragsschluss

2.1 Angebote, Kostenschätzungen und Preisangaben des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Sie stellen eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots dar.

2.2 Der Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung des Auftragnehmers in Textform oder durch Beginn der Leistungsausführung zustande. Maßgeblich für den Inhalt des Vertrags ist ausschließlich die Auftragsbestätigung.

2.3 Verbindliche Angebote sind, sofern nicht anders angegeben, 14 Kalendertage ab Angebotsdatum gültig.

2.4 Mündliche und telefonische Aufträge sind wirksam. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sie nach Ausführung in Textform zu bestätigen. Für den Inhalt eines mündlich erteilten Auftrags ist die Dokumentation des Auftragnehmers maßgeblich, sofern der Auftraggeber ihr nicht unverzüglich nach Zugang in Textform widerspricht.

2.5 Nebenabreden, Zusagen und Zusicherungen von Mitarbeitenden ohne Vertretungsmacht bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung in Textform durch die Geschäftsführung.

3. Leistungsumfang und Vertragsarten

3.1 Umfang, Art und Ausführung der Leistung ergeben sich ausschließlich aus der Auftragsbestätigung, dem zugehörigen Angebot, der Leistungsbeschreibung und einem etwaigen Pflichtenheft. Öffentliche Aussagen, Werbeaussagen und Angaben Dritter begründen keine Leistungspflicht und keine Beschaffenheitsvereinbarung.

3.2 Auf die Lieferung von Hardware und Standardsoftware findet Kaufrecht Anwendung. Auf Leistungen mit vereinbartem Erfolg findet Werkvertragsrecht mit Abnahme nach Ziffer 9 Anwendung. Auf Beratung, laufende Betreuung, Administration, Fernwartung, Monitoring, Support und Rufbereitschaft findet Dienstvertragsrecht Anwendung. Der Auftragnehmer schuldet dort ausschließlich die fachgerechte Leistungserbringung, nicht einen bestimmten Erfolg und keine bestimmte Verfügbarkeit.

3.3 Eine Beschaffenheitsgarantie oder eine Garantie im Rechtssinne übernimmt der Auftragnehmer nur, wenn sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet und in Textform erklärt wird.

3.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, technisch gleichwertige oder bessere Produkte, Hersteller und Verfahren einzusetzen, soweit dies für den Auftraggeber zumutbar ist und den vereinbarten Leistungszweck nicht beeinträchtigt.

3.5 Die Sicherung von Daten ist nur dann Gegenstand der Leistung, wenn sie ausdrücklich beauftragt ist. Ein Erfolg der Wiederherstellung von Daten wird in keinem Fall geschuldet.

3.6 Die Beseitigung von Sicherheitsvorfällen, Schadsoftwarebefall und deren Folgen ist nicht Gegenstand von Wartungs- und Managed-Service-Verträgen, sofern nicht ausdrücklich vereinbart. Solche Leistungen werden nach Ziffer 6 abgerechnet.

4. Leistungsänderungen

4.1 Änderungen und Erweiterungen des Leistungsumfangs bedürfen einer Vereinbarung in Textform unter Angabe der Auswirkungen auf Aufwand, Vergütung und Termine.

4.2 Der Auftragnehmer ist zur Prüfung eines Änderungswunsches nicht verpflichtet. Übernimmt er die Prüfung, wird der Aufwand nach Ziffer 6 abgerechnet, auch wenn die Änderung nicht beauftragt wird.

4.3 Bis zum Abschluss einer Änderungsvereinbarung führt der Auftragnehmer die Leistung auf der Grundlage des bestehenden Vertrags fort.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

5.1 Der Auftraggeber stellt alle für die Leistung erforderlichen Informationen, Zugänge, Kennwörter, Unterlagen, Lizenznachweise, Räume, Strom- und Netzanschlüsse sowie Arbeitsplätze rechtzeitig, vollständig und kostenfrei zur Verfügung und benennt einen während der vereinbarten Servicezeiten erreichbaren, entscheidungsbefugten Ansprechpartner. Die Mitwirkungspflichten sind echte Vertragspflichten.

5.2 Der Auftraggeber erstellt vor jedem Eingriff in seine Systeme eine vollständige Sicherung seiner Daten und Konfigurationen und überprüft deren Wiederherstellbarkeit. Diese Pflicht besteht unabhängig davon, ob der Auftragnehmer die Datensicherung betreut. Sie entfällt nur, soweit die Erstellung der Sicherung im Einzelfall ausdrücklich beauftragt ist.

5.3 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die eingesetzte Umgebung die dokumentierten technischen Voraussetzungen erfüllt, dass für alle eingesetzten Produkte gültige Lizenzen bestehen und dass Systeme, deren Herstellerunterstützung abgelaufen ist, abgelöst oder auf eigenes Risiko weiterbetrieben werden. Weist der Auftragnehmer auf ein Risiko in Textform hin und setzt der Auftraggeber die empfohlene Maßnahme nicht um, haftet der Auftragnehmer nicht für Schäden, die auf dem unterlassenen Vorgehen beruhen.

5.4 Der Auftraggeber prüft die Ergebnisse der Leistung in dem nach der Art der Leistung gebotenen Umfang, bevor er sie produktiv einsetzt.

5.5 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, verlängern sich vereinbarte Fristen und Termine um die Dauer der Verzögerung zuzüglich einer angemessenen

Wiederanlaufzeit. Wartezeiten, Stillstandszeiten und vergebliche Anfahrten werden nach Ziffer 6 vergütet. Weitergehende Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

6. Vergütung

6.1 Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Gegenüber Verbrauchern werden Preise als Endpreise einschließlich Umsatzsteuer angegeben.

6.2 Soweit keine abweichende Vereinbarung in Textform besteht, gelten die folgenden Sätze.

- a) Arbeitsstunde 105,00 Euro netto, entsprechend 124,95 Euro brutto bei 19 Prozent Umsatzsteuer.
- b) Für Einsätze vor Ort gilt eine Mindestpauschale von 0,5 Stunden.
- c) Für Leistungen per Fernwartung, Telefon und E-Mail gilt eine Mindestpauschale von 0,25 Stunden.
- d) Über die jeweilige Mindestpauschale hinaus erfolgt die Abrechnung im Rhythmus von jeder angebrochenen Viertelstunde.
- e) Fahrtkosten 1,50 Euro netto je Kilometer, entsprechend 1,79 Euro brutto bei 19 Prozent Umsatzsteuer, berechnet für Hin- und Rückweg zwischen dem Sitz des Auftragnehmers und dem Einsatzort. Die Fahrzeit wird nicht gesondert als Arbeitszeit berechnet.

6.3 Reguläre Arbeitszeit im Sinne dieser Bedingungen ist Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers. Für Leistungen außerhalb dieser Zeiten gelten Zuschläge auf den Netto-Stundensatz. Die Nachtzulage beträgt 50 Prozent in der Zeit von 18:00 Uhr bis 08:00 Uhr. Die Wochenendzulage beträgt 50 Prozent für Arbeiten an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen. Beide Zulagen sind kumulierbar und betragen zusammen 100 Prozent. Für Einsätze, die auf Verlangen des Auftraggebers sofort und außerhalb der Reihenfolge erbracht werden, gilt ein Zuschlag von 100 Prozent. Dieser Zuschlag wird nicht zusätzlich berechnet, soweit bereits ein Zuschlag von 100 Prozent anfällt.

Zuschläge fallen nicht an für Leistungen, die der Auftragnehmer aus eigener Planung außerhalb der regulären Arbeitszeit erbringt, insbesondere für angekündigte Wartungsfenster nach Ziffer 16.5, soweit sie mit der Grundvergütung eines laufenden Vertrags abgegolten sind.

6.4 Wartezeiten und Stillstandszeiten, die der Auftraggeber zu vertreten hat, werden wie Arbeitszeit vergütet. Bei einer vergeblichen Anfahrt werden die Fahrtkosten sowie die Mindestpauschale nach Ziffer 6.2 Buchstabe b berechnet.

6.5 Sagt der Auftraggeber einen vereinbarten Termin weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Beginn ab oder verschiebt er ihn, werden 50 Prozent des geplanten Aufwands, mindestens eine Stunde, sowie die bereits entstandenen Kosten berechnet. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden oder eine Wertminderung nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

6.6 Kostenschätzungen sind unverbindlich. Überschreitungen einer Kostenschätzung um bis zu 20 Prozent gelten als vereinbart und bedürfen keiner vorherigen Ankündigung. Wird erkennbar, dass dieser Rahmen überschritten wird, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber und setzt die Arbeiten bis zu dessen Entscheidung fort, soweit dies zur Vermeidung von Schäden erforderlich ist.

6.7 Auslagen, Fremdleistungen, Lizenzen, Abonnements und Verbrauchsmaterial werden gesondert und ohne Rabatt weiterberechnet. Ein Anspruch auf Weitergabe von Einkaufs- oder Partnerkonditionen besteht nicht.

6.8 Bei Aufträgen mit einem Wert über 1.000,00 Euro netto sowie bei Sonderbestellungen kann der Auftragnehmer eine Anzahlung von 50 Prozent der Auftragssumme verlangen. Bei Neukunden und bei nicht lagerhaltiger Hardware kann er die Lieferung von der vollständigen Vorauszahlung abhängig machen.

6.9 Bei Verträgen über wiederkehrende Leistungen kann der Auftragnehmer die Vergütung einmal je Kalenderjahr mit einer Frist von einem Monat in Textform an die Entwicklung seiner Kosten für Personal, Lizenzen, Vorleistungen und Energie anpassen. Beträgt die Erhöhung nicht mehr als 5 Prozent der bisherigen Vergütung, gilt sie ohne weiteres als vereinbart. Bei einer höheren Erhöhung kann der Auftraggeber den Vertrag bis zum Wirksamwerden der Anpassung zu diesem Zeitpunkt kündigen. Auf dieses Recht wird in der Mitteilung hingewiesen.

6.10 Der Auftragnehmer ist berechtigt, monatlich oder nach Abschluss einzelner Leistungsabschnitte abzurechnen. Bei laufenden Verträgen ist die Grundvergütung im Voraus fällig.

7. Zahlungsbedingungen, Verzug und Sicherheiten

7.1 Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von acht Tagen nach Zugang zur Zahlung fällig. Der Rechnungsversand erfolgt elektronisch an die vom Auftraggeber benannte Adresse. Der Auftraggeber stimmt dem elektronischen Rechnungsversand zu.

7.2 Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Eingang auf dem Konto des Auftragnehmers. Ein Abzug von Skonto bedarf einer Vereinbarung in Textform.

7.3 Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Auftraggeber ohne weitere Mahnung in Verzug. Gegenüber Unternehmern beträgt der Verzugszins neun Prozentpunkte über dem Basiszinssatz, zusätzlich wird die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB in Höhe von 40,00 Euro berechnet. Gegenüber Verbrauchern beträgt der Verzugszins fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz. Für jede Mahnung wird eine Pauschale von 5,00 Euro berechnet. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Verzugsschaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist. Die Geltendmachung eines höheren Verzugsschadens bleibt unberührt.

7.4 Befindet sich der Auftraggeber mit einer nicht unerheblichen Zahlung mehr als 14 Tage in Verzug, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Ankündigung in Textform alle weiteren Leistungen bis zum vollständigen Zahlungseingang zurückstellen und offene Forderungen aus der Geschäftsverbindung sofort fällig stellen. Die Abwehr eines akuten Sicherheitsvorfalls erbringt der Auftragnehmer in diesem Fall nur gegen Vorauszahlung, soweit ihm dies zumutbar ist.

7.5 Werden nach Vertragsschluss Umstände erkennbar, die die Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers in Frage stellen, kann der Auftragnehmer nach § 321 BGB Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheit verlangen und die Leistung bis dahin verweigern.

7.6 Kommt der Auftraggeber einer Aufforderung nach Ziffer 7.5 nicht innerhalb angemessener Frist nach, kann der Auftragnehmer vom Vertrag zurücktreten oder ihn kündigen und die bis dahin erbrachten Leistungen abrechnen.

8. Termine, Lieferung und Selbstbelieferung

8.1 Termine und Fristen sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich in Textform als verbindlich bezeichnet sind. Verbindliche Termine setzen die vollständige Klärung aller technischen und kaufmännischen Fragen und die Erfüllung der Mitwirkungspflichten nach Ziffer 5 voraus.

8.2 Der Auftragnehmer steht für die Belieferung durch seine Vorlieferanten nicht ein. Bei nicht rechtzeitiger oder nicht richtiger Selbstbelieferung, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, kann er vom Vertrag zurücktreten. Bereits erhaltene Zahlungen werden in diesem Fall zurückerstattet, weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bestehen nicht.

8.3 Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig und gesondert abrechenbar, soweit sie für den Auftraggeber zumutbar sind.

8.4 Die Lieferung erfolgt ab Lager des Auftragnehmers. Bei Versendung geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung mit der Übergabe an den Transporteur auf den Auftraggeber über, auch wenn frachtfreie Lieferung vereinbart ist. Gegenüber Verbrauchern geht die Gefahr erst mit der Übergabe der Ware über.

8.5 Softwarelieferungen erfolgen durch Bereitstellung zum Download oder durch Freischaltung. Ein Anspruch auf körperliche Datenträger und gedruckte Dokumentation besteht nicht.

8.6 Nimmt der Auftraggeber die Leistung nicht zum vereinbarten Termin ab, kann der Auftragnehmer nach angemessener Fristsetzung die Vergütung verlangen und die Ware auf Kosten und Risiko des Auftraggebers lagern.

9. Abnahme bei Werkleistungen

9.1 Werkleistungen sind nach Fertigstellung unverzüglich abzunehmen. Der Auftragnehmer zeigt die Fertigstellung in Textform an.

9.2 Der Auftraggeber nimmt innerhalb von zehn Werktagen nach Zugang der Anzeige ab oder benennt in Textform die wesentlichen Mängel, die der Abnahme entgegenstehen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Erklärung, gilt die Leistung als abgenommen.

9.3 Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Die Ingebrauchnahme oder produktive Nutzung der Leistung gilt als Abnahme.

9.4 Gegenüber Verbrauchern greifen die Abnahmefiktionen nach Ziffer 9.2 und 9.3 nur, wenn der Auftragnehmer den Verbraucher zuvor in Textform auf die Folgen einer nicht erklärten Abnahme hingewiesen hat.

9.5 Teilabnahmen abgrenzbarer Leistungsabschnitte sind zulässig und können vom Auftragnehmer verlangt werden, sobald der Abschnitt nutzbar ist.

10. Mängelrechte

10.1 Für Mängel gelten die gesetzlichen Bestimmungen, soweit in dieser Ziffer nichts anderes bestimmt ist.

10.2 Mängelansprüche setzen voraus, dass der Mangel reproduzierbar ist und vom Auftraggeber nachvollziehbar beschrieben wird. Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer bei der Eingrenzung des Mangels.

10.3 Der Auftragnehmer leistet zunächst Nacherfüllung. Bei Kaufleistungen wählt der Auftragnehmer zwischen Nachbesserung und Ersatzlieferung. Gegenüber Verbrauchern steht das Wahlrecht dem Verbraucher zu. Als Nacherfüllung gilt auch die Bereitstellung einer zumutbaren Auswechslung, mit der die Nutzung im Wesentlichen möglich ist.

10.4 Erst wenn die Nacherfüllung zweimal fehlgeschlagen ist, der Auftragnehmer sie verweigert oder sie unmöglich oder unzumutbar ist, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Rechte auf Rücktritt oder Minderung sowie Schadensersatz nach Maßgabe von Ziffer 11 zu.

10.5 Nur gegenüber Unternehmern wird eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB mit folgender Konkretisierung vereinbart. Offen erkennbare Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Ablieferung oder Abnahme in Textform anzuzeigen, verdeckte Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung. Andernfalls gilt die Leistung als genehmigt. Für arglistig verschwiegene Mängel und für die Fälle nach Ziffer 11.2 gelten diese Fristen nicht.

10.6 Nur gegenüber Unternehmern ist die Gewährleistung für gebrauchte Hardware ausgeschlossen. Gegenüber Verbrauchern gilt die gesetzliche Frist, die auf ein Jahr verkürzt werden kann, wenn dies vor Vertragsschluss ausdrücklich und gesondert vereinbart wurde.

10.7 Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor bei Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung, auf Eingriffe des Auftraggebers oder Dritter, auf fehlende Mitwirkung nach Ziffer 5, auf Änderungen der Systemumgebung, auf den Weiterbetrieb von Systemen ohne Herstellerunterstützung, auf Fehler in Produkten oder Diensten Dritter oder auf Schadsoftware zurückgehen.

10.8 Stellt sich eine Mängelanzeige als unberechtigt heraus, kann der Auftragnehmer den entstandenen Aufwand nach Ziffer 6 berechnen, es sei denn, der Auftraggeber hat die fehlende Berechtigung nicht erkennen können.

10.9 Ansprüche des Auftraggebers wegen Aufwendungen der Nacherfüllung sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, dass die Leistung nach der Lieferung an einen anderen Ort verbracht wurde. Der gesetzliche Rückgriff in der Lieferkette bleibt unberührt.

11. Haftung

11.1 Der Auftragnehmer haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit sich aus dieser Ziffer nichts anderes ergibt.

11.2 Unbeschränkt haftet der Auftragnehmer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

11.3 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet der Auftragnehmer begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypisch eintretenden Schaden. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die Erreichung des Vertragszwecks erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertrauen darf.

11.4 Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist bei leichter Fahrlässigkeit insbesondere die Haftung für mittelbare Schäden, für entgangenen Gewinn, für ausgebliebene Einsparungen, für Produktionsausfall, für Betriebsunterbrechung, für Vertragsstrafen, die der Auftraggeber Dritten schuldet, und für Ansprüche Dritter.

11.5 Nur gegenüber Unternehmern ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit zusätzlich summenmäßig begrenzt. Sie beträgt höchstens die für den betroffenen Auftrag in den letzten zwölf Monaten vor dem schadenstiftenden Ereignis vereinnahmte Netto-Vergütung, mindestens jedoch 15.000,00 Euro und höchstens 25.000,00 Euro je Schadensfall sowie höchstens 50.000,00 Euro für alle Schadensfälle eines Kalenderjahres.

11.6 Für den Verlust oder die Veränderung von Daten haftet der Auftragnehmer nach den vorstehenden Absätzen, jedoch begrenzt auf den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger und geprüfter Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Ziffer 5.2 bleibt unberührt.

11.7 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Auftraggeber eine vom Auftragnehmer in Textform empfohlene Maßnahme nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig umgesetzt hat, oder dass er Systeme ohne Herstellerunterstützung weiterbetreibt.

11.8 Ein Mitverschulden des Auftraggebers, insbesondere eine unzureichende Datensicherung, eine verspätete Störungsmeldung oder eine unterlassene Schadensminderung, wird angerechnet. Der Auftraggeber ist verpflichtet, drohende Schäden unverzüglich anzuzeigen und durch zumutbare Maßnahmen gering zu halten.

11.9 Die vorstehenden Regelungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden, Subunternehmer und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers sowie für Ansprüche aus unerlaubter Handlung.

12. Verjährung

12.1 Nur gegenüber Unternehmern verjähren Mängelansprüche bei neu gelieferter Hard- und Software sowie bei Werkleistungen in zwölf Monaten ab Ablieferung oder Abnahme.

12.2 Nur gegenüber Unternehmern verjähren sonstige Ansprüche gegen den Auftragnehmer, insbesondere Schadensersatzansprüche, in zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt, in dem der Auftraggeber von dem Anspruch und den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

12.3 Von den Verkürzungen nach Ziffer 12.1 und 12.2 ausgenommen sind Ansprüche wegen Vorsatz und arglistigem Verschweigen, Ansprüche wegen grober Fahrlässigkeit, Ansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Ansprüche aus einer Garantie, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Ansprüche aus dem gesetzlichen Rückgriff in der Lieferkette. Für diese gelten die gesetzlichen Fristen.

12.4 Gegenüber Verbrauchern gelten ausschließlich die gesetzlichen Verjährungsfristen.

13. Eigentumsvorbehalt

13.1 Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers. Eingeräumte Nutzungsrechte an Software und die Übertragung von Arbeitsergebnissen stehen unter dem Vorbehalt der vollständigen Zahlung.

13.2 Nur gegenüber Unternehmern bleibt die Ware bis zur Erfüllung sämtlicher Forderungen des Auftragnehmers aus der Geschäftsverbindung, einschließlich künftiger Forderungen, dessen Eigentum.

13.3 Der Auftraggeber ist bis zum Widerruf berechtigt, die Vorbehaltsware im gewöhnlichen Geschäftsbetrieb weiterzuveräußern. Er tritt die daraus entstehenden Forderungen bereits jetzt in Höhe des Rechnungswerts sicherungshalber an den Auftragnehmer ab und ist bis zum Widerruf zur Einziehung berechtigt. Der Auftragnehmer nimmt die Abtretung an.

13.4 Bei Verarbeitung oder Verbindung der Vorbehaltsware erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswerts der Vorbehaltsware zum Wert der neuen Sache.

13.5 Verpfändung und Sicherungsübereignung der Vorbehaltsware sind untersagt. Zugriffe Dritter auf die Vorbehaltsware zeigt der Auftraggeber unverzüglich an und übermittelt die für eine Intervention erforderlichen Unterlagen.

13.6 Bei Zahlungsverzug oder Vermögensverfall des Auftraggebers kann der Auftragnehmer die Vorbehaltsware herausverlangen und den Weiterverkauf sowie die Einziehung abgetretener Forderungen widerrufen. Das Herausgabeverlangen ist kein Rücktritt vom Vertrag.

14. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

14.1 Der Auftraggeber kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.

14.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausüben.

14.3 Nur gegenüber Unternehmern ist die Abtretung von Ansprüchen gegen den Auftragnehmer ohne dessen Zustimmung in Textform ausgeschlossen. § 354a HGB bleibt unberührt.

14.4 Die Zurückhaltung von Zahlungen wegen behaupteter Mängel ist auf einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil der Vergütung begrenzt.

15. Laufzeit und Kündigung bei wiederkehrenden Leistungen

15.1 Verträge über wiederkehrende Leistungen, insbesondere Wartungs- und Managed-Service-Verträge, werden mit der im Angebot genannten Erstlaufzeit geschlossen. Ohne abweichende Vereinbarung beträgt sie 24 Monate.

15.2 Gegenüber Unternehmern gilt eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Erstlaufzeit. Wird nicht gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um zwölf Monate mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende.

15.3 Gegenüber Verbrauchern gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Erstlaufzeit. Wird nicht gekündigt, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit weiter und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

15.4 Eine Kündigung einzelner Leistungsbestandteile oder eine Reduzierung der Zahl der betreuten Systeme und Nutzer während der Laufzeit ist ausgeschlossen. Eine Erhöhung ist jederzeit möglich und wird zeitanteilig abgerechnet.

15.5 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Seiten unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen, bei fortgesetzter Verletzung der Mitwirkungspflichten und wenn der Auftraggeber trotz Fristsetzung erforderliche Sicherheitsmaßnahmen verweigert.

15.6 Kündigt der Auftragnehmer aus einem Grund, den der Auftraggeber zu vertreten hat, bleibt der Anspruch auf die Vergütung für die restliche Laufzeit bestehen, abzüglich der ersparten Aufwendungen. Diese werden mit 30 Prozent der restlichen Vergütung pauschaliert. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwendungen vorbehalten.

15.7 Kündigungen bedürfen der Textform.

16. Servicezeiten und Reaktionszeiten

16.1 Servicezeiten, Meldewege, Störungsklassen und Reaktionszeiten werden im Vertrag festgelegt. Ohne abweichende Vereinbarung gilt als Servicezeit die reguläre Arbeitszeit nach Ziffer 6.3.

16.2 Die Reaktionszeit ist die Zeit von der Störungsmeldung über den vereinbarten Meldeweg bis zum Beginn der Bearbeitung. Sie läuft ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Meldungen über andere Wege, insbesondere über Mobilnummern einzelner Mitarbeitender, lösen keine Reaktionszeit aus.

16.3 Angegebene Reaktions-, Bearbeitungs-, Entstörungs- und Wiederherstellungszeiten sind Zielwerte. Sie begründen keine Vertragsstrafe, keinen pauschalierten Schadensersatz und keinen Anspruch auf Minderung. Weitergehende Ansprüche bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 11.

16.4 Zeiten, in denen die Bearbeitung aus Gründen ruht, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, insbesondere fehlende Mitwirkung, Wartezeiten auf Hersteller, Vorlieferanten und Telekommunikationsanbieter sowie Ersatzteilbeschaffung, werden nicht auf die Reaktions- und Bearbeitungszeiten angerechnet.

16.5 Geplante Wartungsfenster werden in der Regel fünf Werktage vorher angekündigt und liegen möglichst außerhalb der regulären Arbeitszeit nach Ziffer 6.3. Sicherheitsrelevante Maßnahmen kann der Auftragnehmer jederzeit und ohne Vorankündigung durchführen. Wartungsfenster und Updatearbeiten begründen keine Ansprüche des Auftraggebers.

16.6 Eine Verfügbarkeit von Systemen, Diensten oder Anbindungen wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich mit einem Prozentwert, einem Messverfahren und einem Messzeitraum vereinbart ist.

17. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

17.1 Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistung Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält, insbesondere bei Fernwartung, Administration, Monitoring, Datensicherung und Hosting, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Vertrag über die Verarbeitung im Auftrag nach Art. 28 DSGVO. Dieser Vertrag ist Bestandteil des Auftrags und geht diesen Bedingungen im Widerspruchsfall vor.

17.2 Der Auftraggeber ist Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. Er stellt sicher, dass für die Verarbeitung eine Rechtsgrundlage besteht, und stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer fehlenden Rechtsgrundlage beruhen.

17.3 Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers bei Betroffenenanfragen, Auskünften, Meldungen an Aufsichtsbehörden, Audits und Nachweispflichten werden nach Ziffer 6 vergütet, soweit dies gesetzlich zulässig ist und sie nicht auf einem Verschulden des Auftragnehmers beruhen.

17.4 Für die Verarbeitung der Daten des Auftraggebers zur Begründung und Durchführung des Vertragsverhältnisses gilt die Datenschutzerklärung des Auftragnehmers.

18. Vertraulichkeit und Referenzen

18.1 Beide Parteien behandeln alle nicht offenkundigen Informationen der anderen Partei vertraulich und verwenden sie ausschließlich zur Erfüllung des Vertrags. Das umfasst insbesondere Netzpläne, Konfigurationen, Zugangsdaten, Sicherheitskonzepte, Preise und Geschäftsinterna.

18.2 Die Pflicht besteht für die Dauer des Vertrags und drei Jahre darüber hinaus fort. Gesetzliche Auskunft- und Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

18.3 Der Auftragnehmer darf Namen und Firmenlogo des Auftraggebers als Referenz nennen. Der Auftraggeber kann dieser Nutzung jederzeit in Textform widersprechen.

18.4 Angebote, Konzepte, Dokumentationen, Skripte und sonstige Arbeitsergebnisse des Auftragnehmers bleiben urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erhält daran nach vollständiger Zahlung ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck. Ein Anspruch auf Herausgabe von Quellcode, Skripten und internen Werkzeugen des Auftragnehmers besteht nicht.

19. Subunternehmer und Leistungen Dritter

19.1 Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung des Vertrags Subunternehmer einsetzen. Seine Verantwortung gegenüber dem Auftraggeber bleibt bestehen.

19.2 Vermittelt oder liefert der Auftragnehmer Leistungen Dritter, insbesondere Cloud-Dienste, Lizenzen, Abonnements oder Anschlüsse, gelten für deren Nutzung zusätzlich die Bedingungen des jeweiligen Anbieters. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese einzuhalten, und stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen frei, die aus einem Verstoß folgen.

19.3 Für Verfügbarkeit, Funktionsumfang, Preisänderungen und Einstellung von Leistungen Dritter haftet der Auftragnehmer nicht, soweit er sie nicht zu vertreten hat. Änderungen der Bedingungen Dritter berechtigen den Auftraggeber nicht zur Kündigung des Vertrags mit dem Auftragnehmer.

20. Höhere Gewalt

20.1 Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers, insbesondere Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, Epidemien, behördliche Maßnahmen, Cyberangriffe auf Vorlieferanten, großflächige Ausfälle von Strom- und Telekommunikationsnetzen sowie nicht vorhersehbare Lieferengpässe, befreien für ihre Dauer und im Umfang ihrer Wirkung von der Leistungspflicht. Vereinbarte Fristen verlängern sich entsprechend.

20.2 Dauert das Ereignis länger als drei Monate, können beide Parteien den betroffenen Auftrag kündigen. Bereits erbrachte Leistungen werden abgerechnet. Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche wegen der Verzögerung bestehen nicht.

21. Vertragsende

21.1 Nach Vertragsende übergibt der Auftragnehmer die vorhandene Dokumentation der betreuten Umgebung und die von ihm verwalteten Zugangsdaten in einem gängigen Format an den Auftraggeber. Die Übergabe erfolgt nach vollständiger Bezahlung aller fälligen Forderungen. Ein Anspruch auf Erstellung oder Aufbereitung einer Dokumentation, die nicht Gegenstand des Vertrags war, besteht nicht.

21.2 Unterstützung beim Übergang zu einem anderen Dienstleister erbringt der Auftragnehmer auf Verlangen nach Ziffer 6 gegen Vergütung, soweit ihm dies im laufenden Betrieb zumutbar ist.

21.3 Der Auftragnehmer löscht nach Vertragsende die Zugänge zu den Systemen des Auftraggebers sowie die im Rahmen der Auftragsverarbeitung erhaltenen Daten nach Maßgabe des Vertrags nach Ziffer 17.1, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

21.4 Vom Auftragnehmer betriebene Systeme, Lizenzen und Abonnements, die auf seinen Namen lauten, werden mit Vertragsende abgeschaltet, soweit keine Übertragung vereinbart wird. Der Auftraggeber ist für die rechtzeitige Sicherung der dort gespeicherten Daten verantwortlich.

22. Änderungen dieser Bedingungen

22.1 Der Auftragnehmer kann diese Bedingungen bei laufenden Verträgen über wiederkehrende Leistungen ändern, wenn dies wegen einer Änderung der Gesetzeslage oder der Rechtsprechung, aus technischen oder organisatorischen Gründen oder wegen einer Änderung des Leistungsangebots erforderlich ist und der Auftraggeber dadurch nicht schlechter gestellt wird als bei Vertragsschluss.

22.2 Der Auftragnehmer teilt die Änderung mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mit und weist auf das Widerspruchs- und Kündigungsrecht hin. Widerspricht der Auftraggeber, kann der Auftragnehmer den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Der Auftraggeber kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden zu diesem Zeitpunkt kündigen.

22.3 Für neue Aufträge gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Fassung.

23. Widerrufsrecht für Verbraucher

Diese Ziffer gilt ausschließlich für Verbraucher im Sinne von Ziffer 1.2 und nur bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden.

23.1 Widerrufsbelehrung

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

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Doricom GmbH, Dehnenring 16, 38539 Müden/Aller, Telefon 05375 983187, E-Mail mail@doricom.de, mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unten abgedruckte 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.

23.2 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.

Bei einem Kaufvertrag können wir 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. 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 Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, 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.

23.3 Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und mit der Ausführung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren.

Bei der Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, erlischt das Widerrufsrecht, wenn wir mit der Ausführung des Vertrags begonnen haben, nachdem Sie ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, und Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie durch Ihre Zustimmung das Widerrufsrecht verlieren.

23.4 Muster-Widerrufsformular

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

An: Doricom GmbH, Dehnenring 16, 38539 Müden/Aller, E-Mail mail@doricom.de

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren beziehungsweise die Erbringung der folgenden Dienstleistung:

.....

Bestellt am / erhalten am:

Name des Verbrauchers:

Anschrift des Verbrauchers:

Unterschrift des Verbrauchers (nur bei Mitteilung auf Papier):

.....
Datum:

24. Schlussbestimmungen

24.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Aufhebung dieser Formvorschrift. Textform im Sinne dieser Bedingungen ist die Textform nach § 126b BGB. Eine E-Mail genügt, eine eigenhändige Unterschrift ist nicht erforderlich.

24.2 Erfüllungsort für alle Leistungen und Zahlungen ist der Sitz des Auftragnehmers.

24.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch der Schutz zwingender Vorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht entzogen wird.

24.4 Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

24.5 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

24.6 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.