

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

(Fassung 01.05.2021)

### **1. Allgemeines**

Für sämtliche Rechtsgeschäfte zwischen der RMC system-solution GmbH in der Folge kurz RMC genannt und dem Kunden gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Vertragsbeziehungen, somit auch dann, wenn bei Zusatzverträgen darauf nicht ausdrücklich hingewiesen wird.

Etwaige anderslautende Bedingungen, die jenen der RMC entgegenstehen, werden hiermit zurückgewiesen. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind ungültig, es sei denn, diese werden von der RMC ausdrücklich schriftlich anerkannt.

Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein und/oder werden sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame ist durch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.

### **2. Preise, Lieferung/Leistung, Zahlungsbedingungen:**

Angebote sind grundsätzlich freibleibend. Sämtliche Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer. Irrtümer, Änderungen und Druckfehler vorbehalten. Für die Erstellung von individuellen Projektangeboten ist ab einer Angebotssumme von EUR 5.000,-- eine Erstellungsgebühr in Höhe von 3 % der Angebotssumme fällig, welche bei Auftragserteilung in Abzug gebracht wird. Aufträge gelten erst durch schriftliche Bestätigung als angenommen. Die Annahme eines Auftrages kann von einer gänzlichen oder teilweisen Vorauszahlung abhängig gemacht werden. Die angegebenen Lieferfristen sind unverbindlich. Für unvorhergesehene Ereignisse, wie z.B. höhere Gewalt, Betriebsstörungen, oder andere unvorhergesehene Ereignisse in der Sphäre der RMC entbinden diese von der Einhaltung der vereinbarten Verpflichtungen, wobei Betriebs- und Verkehrsstörungen auch als höhere Gewalt gelten. Die RMC wird für die Dauer der Behinderung von der zu erbringenden Lieferung und/oder Leistung entbunden, ohne dass dem Kunden dadurch Ansprüche auf Preisminderung entstehen. Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers. Eine Transportversicherung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Kunden.

Beanstandungen aus Transportschäden, Fehlmengen oder Minderleistungen hat der Kunde sofort nach Erhalt bzw. Empfang der Ware, spätestens jedoch innerhalb von 10 Werktagen schriftlich vorzubringen, anderenfalls gilt die Lieferung als genehmigt. Sollte der RMC aufgrund des nicht rechtzeitigen Beibringens erforderlicher Informationen oder Unterlagen, unvollständiger, unrichtiger oder nachträglich geänderter Angaben Mehrkosten entstehen, werden diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt und sind diese jedenfalls von Ihm zu tragen.

Für Leihgeräte wird je nach Leihdauer und Art des Produktes, falls nicht anderes vereinbart wurde, eine Leihgebühr in Höhe von 0,5 % des Verkaufspreises pro Tag verrechnet. Wird das Leihgerät nicht nach Ablauf der vereinbarten Leihdauer und/oder nicht vollständig und unversehrt an uns retourniert, verpflichtet sich der Kunde den gesamten Verkaufspreis zu zahlen. Rücksendungen bedürfen unserer vorangegangenen Zustimmung und haben frei zu erfolgen.

Rechnungseinsprüche haben umgehend nach Rechnungserhalt, spätestens jedoch 10 Werktage nach Rechnungsdatum schriftlich an unsere Firmenanschrift oder per E-Mail an office@rmc-partner.com zu erfolgen. Sollte innerhalb dieser Frist kein Einspruch erfolgen, so gelten die Rechnung und die erbrachten Leistungen als anerkannt.

Die Zurückhaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen des Kunden ist nicht erlaubt, ebenso wenig die Aufrechnung mit solchen. Vor völliger Zahlung fälliger Rechnungsbeträge, Verzugszinsen und Diskontspesen, ist die RMC zu keiner weiteren Lieferung verpflichtet.

Befindet sich der Kunde mit einer fälligen Zahlung im Verzuge, so kann die RMC nach Androhung für sämtliche noch ausstehende Lieferungen aus allen Kontrakten Barzahlung vor Lieferung verlangen.

Als Zahlungsbedingung "Sofort nach Rechnungserhalt" bedeutet, Einlangen auf unserem Konto spätestens 5 Werktage nach Rechnungsdatum. Bei Neukunden, oder bei Nichteinhaltung des Zahlungszieles wird Zahlung mittels Vorkasse (= Zahlungsbedingung: "Lieferung erfolgt nach Eingang d. Bruttogesamtbetrages auf u.a. Konto") vereinbart. Unberechtigt abgezogener Skonto wird nachbelastet.

Das Entgelt für Dauerleistungsverhältnisse wird folgendermaßen wertgesichert: Der gültige Index ist der Verbraucherpreisindex 2000, der monatlich von der Statistik Österreich, Bundesanstalt öffentlichen Rechts veröffentlicht wird. Die Preiserhöhung tritt ab dem 01. Januar eines jeden Jahres in Kraft und wird auf Grundlage des Oktoberindex, der für das Jahr vor der Preiserhöhung gilt, im Vergleich zum Oktoberindex des vorangegangenen Jahres, berechnet. Bei Vertragsverlängerungen tritt die Preiserhöhung ab dem Monat in Kraft, mit welchem die Vertragsverlängerung beginnt und wird auf der Grundlage des Oktoberindex, der für das Jahr vor der Preiserhöhung gilt, im Vergleich zum Oktoberindex des vorangegangenen Jahres, berechnet. Bei Vertragsverlängerungen über einem Jahr (= bei 2- oder 3 Jahresverträgen) wird die Indexanpassung auf die Laufzeit (2- oder 3 Jahre) berechnet.

### **3. Leistung und Prüfung**

Die Ausarbeitung individueller IT-Konzepte (Projektangebote) erfolgt nach Art und Umfang der vom Kunden vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisingerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Kunde zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Kunden bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Kunden. Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen oder IT-Konzepten ist entweder die schriftliche Leistungsbeschreibung (Projektangebot), die die RMC gegen Kostenberechnung aufgrund der ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. eine Leistungsbeschreibung, die der Kunde zur Verfügung stellt. Das von seitens der RMC erstellte Angebot (Leistungsbeschreibung) ist vom Kunden auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

Lässt der Kunde den Zeitraum von 10 Tagen ab Ablieferung ohne Einwand oder Mängelrügen verstreichen, so gilt die gelieferte Leistung oder Ware mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Leistung/Software/Programmadaptierung im Echtbetrieb durch den Kunden gilt diese jedenfalls als abgenommen.

Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind umgehend nach Bekanntwerden vom Kunden ausreichend dokumentiert der RMC zu melden, welche so rasch wie möglich um eine Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Kunde mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist die RMC verpflichtet, dies dem Kunden sofort anzuzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann die RMC die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Kunden oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Kunden, ist die RMC berechtigt vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Kunden zu ersetzen.

Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Darüber hinaus vom Kunden gewünschte Schulung und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden.

Erforderliche Vorbereitung von Räumlichkeiten: Der Kunde hat rechtzeitig vor Lieferung der Ware auf eigene Kosten einen lt. den im Angebot angeführten Spezifikationen der RMC entsprechenden Raum mit Stromanschluss bereitzustellen. Die RMC wird auf Kundenwunsch durch fachmännische Beratung gegen Kostenersatz behilflich sein, den Aufstellungsort einwandfrei vorzubereiten, oder mit den vom Kunden beauftragten Professionisten das Einvernehmen für die jeweiligen Erfordernisse herstellen.

#### **4. Gewährleistung und Haftung für Mängel:**

Im Fall einer berechtigten Mängelrüge kann die RMC nach Ihrer Wahl eine mangelfreie Ware liefern, oder vom Verkauf zurücktreten. Eine Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist oder eine Vergütung eines Teiles des Kaufpreises sind ebenfalls möglich. Der Ersatz von Mangelfolgeschäden, insbesondere mittelbare oder unmittelbare Schäden, sind ausgeschlossen. Beschädigungen, die auf Fahrlässigkeit oder durch unsachgemäße Behandlung des Kunden entstanden sind, sowie natürlicher Verschleiß sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Die Gewährleistungspflicht erlischt auch bei Veränderungen der Leistung/Ware (Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe) durch den Kunden selbst und/oder von Dritten vorgenommen, sowie bei Nichteinhaltung der Zahlungsverpflichtungen bzw. Zahlungsvereinbarungen durch den Kunden.

Für Schäden, die dem Kunden und/oder Dritten durch den Gebrauch der Leistung/Ware entstehen, ist die RMC in keinem Fall verantwortlich. Bei Reparatur bzw. dem Austausch von z.B. Festplatten wird keine Haftung für den Verlust oder die Beschädigung der darauf befindlichen Daten übernommen. Bei einem Garantieaustausch z.B. einer Festplatte wird der ursprüngliche Auslieferungszustand wiederhergestellt. Sämtliche Arbeiten für nachträglich installierte Programme fallen nicht in die Garantie und werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt, wenn diese auf dessen Wunsch von der RMC wiederhergestellt werden.

Kundendaten werden mit großer Sorgfalt gegen Datenverlust und vor unberechtigtem Zugriff oder nicht gewollten Veränderungen geschützt. Die RMC ergreift alle dem Stand der Technik entsprechenden, erprobten und marktüblichen Maßnahmen, um die Daten zu schützen. Die RMC ist jedoch nicht verantwortlich, sollte es jemandem gelingen, auf rechtswidrige Art und Weise sich diese Daten anzueignen und auch zu verwenden.

Die RMC haftet dem Kunden für von ihr nachweislich verschuldeten Schäden nur im Falle von grober Fahrlässigkeit. Dieser Ausschluss gilt auch bei zeitweiliger Unerreichbarkeit der Daten, bei Mängeln oder Fehlern in der bereitgestellten Software, sowie bei sonstigen Störungen, insbesondere eine Haftung für entgangenen Gewinn, Kosten die mit Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter wird ausdrücklich ausgeschlossen. Schadenersatzansprüche sind innerhalb von 6 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, geltend zu machen.

Für Produkte, welche nicht von RMC hergestellt worden sind, beschränkt sich die Gewährleistungsverpflichtung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche gegen den jeweiligen Erzeuger. RMC übernimmt diesfalls nicht die für die Nachbesserung oder den Austausch eines gerügten und anerkannten Mangels aufgewendeten Kosten. Alle sonstigen, mit Nachbesserung oder Ersatzlieferung verbundenen Kosten (z.B. Transportkosten), trägt der Besteller. Die Haftung für Mangelfolgeschäden, insbesondere für Datenverluste, ist ausgeschlossen. In Garantieverprechen von Herstellern tritt RMC nicht ein.

#### **5. Eigentumsvorbehalt:**

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises (einschließlich Zinsen, Kosten und Spesen) uneingeschränktes Eigentum der RMC. Der Kunde hat für diese Zeit für die ordnungsgemäße Instandhaltung (Wartung und Reparatur) auf seine Kosten Sorge zu tragen. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen vor restloser Bezahlung gelten als ausgeschlossen. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß oder nur teilweise nach, so ist die RMC jederzeit berechtigt, ihr Eigentum auf Kosten des Kunden zurückzuholen, zu dessen Herausgabe sich der Kunde verpflichtet. Falls Dritte die noch im Eigentumsvorbehalt der RMC stehende Ware zugreifen bzw. Ansprüche geltend machen, so verpflichtet sich der Kunde darauf hinzuweisen, dass diese Ware im Eigentum der RMC steht. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes stellt keinen Vertragsrücktritt dar.

Sofern eine Rechnung sowohl Werklohn für erbrachte Dienstleistungen, als auch Entgelt für Warenlieferungen (z. B. Hardware, Software, usw.) enthält, werden Teilzahlungen zuerst auf den Werklohn angerechnet !

#### **6. Zahlungsverzug:**

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche im Zusammenhang mit der Eintreibung der Forderung entstehenden Kosten (auch vorprozessuale Kosten wie z.B. Mahn- und Inkassospesen, Rechtsanwaltskosten), der RMC zu ersetzen. Der Kunde hat zusätzlich zur Forderung an Mahnspesen (Manipulationsgebühr, Evidenzhaltung, Büroaufwand, usw.) für die 1. Mahnung einen Betrag von EUR 10,-- , für die 2. Mahnung einen Betrag von EUR 20,-- und für die 3. Mahnung einen Betrag von EUR 35,-- zu entrichten. Er verpflichtet sich außer den Mahnspesen bereits ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz p.a. für Unternehmer (§ 352 UGB) zu begleichen.

Vor Begleichung sämtlicher offener Forderungen durch den Kunden ist die RMC zu keiner weiteren Lieferung verpflichtet, bzw. bei Zahlungsverzug kann für sämtliche noch ausstehende Lieferungen und Leistungen Vorkasse bzw. Barzahlung vor Lieferung- und Leistungserbringung verlangt werden.

Sollte der Kunde trotz der 3. Mahnung die offene Forderung nicht innerhalb der in dieser Mahnung angegebenen Frist begleichen, ist die RMC berechtigt, nach Ablauf der Frist sämtliche zur Verfügung gestellte Dienste einzustellen und bestehende Verträge ohne Einhaltung von Kündigungsfristen und Kündigungsterminen aufzukündigen. Dies gilt auch insbesondere für die im Rechenzentrum (dzt. im Interxion Österreich) der RMC zur Verfügung gestellten Lieferungen und Leistungen, wie z.B. Serverhousing, Backup-Lösungen, Email- und Internetverkehr. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass er hierbei keinerlei wie auch immer genannten Schadenersatzansprüche geltend machen kann.

### **7. Datenschutzbestimmungen:**

Die RMC verpflichtet ihre MitarbeiterInnen, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich mit der Erfassung, Verarbeitung und Speicherung seiner System- und Konfigurationsdaten einverstanden und entbindet die RMC von der Verschwiegenheit gegenüber allfälligen Gehilfen und Stellvertretern, denen sie sich bedient.

Erfolgt der Internet- und/oder Email-Verkehr des Kunden über das Rechenzentrum (dzt. im Interxion Österreich) der RMC verpflichtet sich der Kunde ausdrücklich die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die des Telekommunikationsgesetzes einzuhalten. Verboten sind insbesondere, Internetaufrufe oder Nachrichtenübermittlungen, welche rassistische, pornografische, obszöne, beleidigende, vulgäre, gewaltverherrlichende oder verharmlosende sowie sittenwidrige Inhalte enthalten. In diesem Fall ist die RMC berechtigt, sämtliche Zugänge des Kunden umgehend zu sperren und alle laufenden Verträge fristlos zu kündigen.

### **8. Bestimmungen zu Hostingleistungen**

Betriebsunterbrechungen, wie z. B. Wartungsarbeiten, Implementierung neuer Hard- und/oder Software werden an eine vom Kunden gewünschte email-Adresse vorzeitig bekanntgegeben.

Der Kunde ist für die Informationen, die er im Internet der Öffentlichkeit zugänglich macht, vollumfänglich selbstverantwortlich.

Jede missbräuchliche Nutzung und rechtswidrige Handlung, insbesondere der Upload von pornographischen, politisch-extremistischen und gewaltbetonten Inhalten auf die Websites bzw. die Verlinkung zu solchen Websites berechtigen die RMC zur sofortigen Vertragskündigung und die betroffene Website ohne Vorankündigung vom Internet zu nehmen.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass durch seine Web-Präsenz (inkl. Programme, Datenbanken, Scripte,...) keine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit von Diensten, Serverstabilität, Serverperformance erfolgt. Das Versenden von Spam-Mails (Massenmails) ist ebenfalls nicht erlaubt. Der Server ist für allgemein übliche Dienste zu verwenden - Der Kunde haftet für alle Schäden, die der RMC oder anderen Teilnehmern auf dem Server durch unsachgemäßen Gebrauch entstehen. Die Nutzung der Dienstleistungen der RMC erfolgt auf eigenes Risiko. Die RMC übernimmt keine Haftung für direkte und/oder indirekte Schäden infolge z.B. techn. Probleme, Datenverlust, Übertragungsfehlern, Serverausfall, oder sonst. Gründe. Weiteres haftet die RMC nicht für entgangenen Gewinn und Folgeschäden. Haftungsansprüche, welche durch fehlerhafte oder unvollständige Informationen bzw.

die Nutzung oder Nichtnutzung von Informationen verursacht wurden, werden ebenfalls ausgeschlossen. Die RMC ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Unter höherer Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse, wie z.B. Ausfall v. Kommunikationsnetzen, Störungen im Bereich von Leitungsgebern, sonst. techn. Störungen.

### **9. Bestimmungen für Firewalls, Antispam- und Backup-Systeme**

Bei Firewalls, die von RMC aufgestellt, betrieben oder überprüft werden, geht RMC mit der Sorgfalt eines ordentlichen Providers und dem allgemeinen Stand der Technik vor, weist den Kunden aber darauf hin, dass absolute Sicherheit und Funktionsfähigkeit von Firewall-Systemen nicht gegeben ist. Für Firewall-Systeme wird somit keine Garantie abgegeben, sondern es wird für Nachteile, die dem Kunden dadurch entstehen, dass die von RMC aufgestellten, betriebenen oder überprüften Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Organen, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von RMC haftet. Dasselbe gilt für Antispam-Systeme; Da es technisch keine 100%-igen Lösungen gibt, werden diese nach bestem Gewissen und Stand der Technik konstruiert - für suboptimale Funktionsweise wird allerdings keine Haftung übernommen. Das gilt insbesondere für:

- die Zustellung von unerwünschten Nachrichten (SPAM), die die jeweiligen Filter umgangen haben,
- die Nichtzustellung von erwünschten Nachrichten (false Positives)

Bei Backup-Diensten wird lediglich der dafür nötige Speicherplatz für den Kunden reserviert; Weder für die langzeitige Sicherheit, noch für die Integrität der Daten wird in diesem Fall - sofern nicht anders angegeben - haftet. Das gilt insbesondere dann, wenn es sich um optionale Zusatzprodukte handelt, etwa bei Server- Housing oder Zugangsdienstleistungen. Ebenfalls ausgeschlossen wird eine Haftung im Falle höherer Gewalt, etwa bei Naturkatastrophen, Pandemien, ....

Bei Produkten bzw Diensten, die Daten auf Anlagen der RMC ablegen - etwa E-Mail - wird nicht für die Sicherheit bzw Integrität dieser gewährleistet. Der Kunde ist verpflichtet, selbst Sicherungen dieser Daten anzulegen, sofern diese für ihn von Wert sind. RMC ist verpflichtet, ebendies dem Kunden technisch zu ermöglichen. RMC ist nicht verpflichtet, über das Vertragsverhältnis hinaus Daten des Kunden zu speichern.

### **10. Abwerbeverbot**

Der Auftraggeber verpflichtet sich es zu unterlassen, MitarbeiterInnen des Auftragnehmers abzuwerben oder über Dritte abwerben zu lassen oder zu beschäftigen. Dieses Verbot gilt für die Dauer der Zusammenarbeit und endet ein Jahr nach Beendigung der Zusammenarbeit. Im Falle der Missachtung dieses Verbotes ist pro Fall eine Vertragsstrafe des 12-fachen letzten Bruttoentgelts der betroffenen Person zu entrichten.

### **11. Gerichtsstand, anwendbares Recht:**

Erfüllungsort für die Lieferung, Leistung und Zahlung sowie Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der RMC. Wenn der Kunde Verbraucher ist, gilt dieser Gerichtsstand nur dann als vereinbart, wenn der Kunde in diesem Gerichtssprengel seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt, oder Ort der Beschäftigung hat, oder wenn der Kunde im Ausland wohnt. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde gelten bei B2B die anzuwendenden Bestimmungen des Unternehmensgesetzbuches. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.