



Allgemeine Geschäftsbedingungen
bugsupport • Neugasse 15-19 • 65183 Wiesbaden
Inhaber: Till Heppner | Stand: 01.02.2018

§ 1 Allgemeines

1. Die Geschäftsbedingungen von bugsupport, nachfolgend bugsupport, gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit Verbrauchern und Unternehmern.
2. Kunde i. S. d. Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

§ 2 Lieferbedingungen

1. Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGB des Kunden gelten nur dann als von bugsupport anerkannt, wenn diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde.
2. Unsere Angebote sind freibleibend. Technische Änderungen sowie Änderungen in Form, Farbe und/oder Gewicht bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
3. Mit der Bestellung einer Ware erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Ware erwerben zu wollen. bugsupport ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei uns anzunehmen. Die Annahme kann entweder schriftlich oder durch Auslieferung der Ware an den Kunden erklärt werden.
4. Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstlieferung durch unsere Zulieferer. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von uns zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit unserem Zulieferer. Der Kunde wird über eine Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Die Gegenleistung wird unverzüglich zurückerstattet.
5. An unsere Kostenvorschläge sowie weitere Angebote halten wir uns 14 Tage gebunden. Wenn zwischen Auftragsbestätigung (Bestellannahme) durch uns und der Übergabe bzw. der Lieferung unerwartete Erhöhungen der Preise eintreten (insbesondere der Umsatzsteuer), so werden wir uns mit unserem Kunden in Verbindung setzen und Verhandlungen mit dem Ziel der Neufestsetzung der Preise aufnehmen. Führen diese Verhandlungen zu keinem Ergebnis, so haben wir und unser Kunde das Recht zum Rücktritt vom Vertrag.
6. Zwecks Erbringung der von bugsupport vertraglich geschuldeten Leistungen ist bugsupport berechtigt, Drittunternehmer einzubinden.
7. Wenn bugsupport im Auftrag des Kunden auf den bei bugsupport bestellten oder zur Reparatur gegebenen Computern Softwareinstallationen vornimmt und diese Software nicht gleichzeitig bei bugsupport erworben wird, versichert der Kunde, dass er über eine rechtmäßige Lizenz zur Nutzung dieser Software (Version und Anzahl installierter Rechner) verfügt. Sollte bugsupport vom Kunden mit Softwareinstallationen beauftragt werden, ohne dass der Kunde über die erforderliche Lizenz verfügt, ist der Kunde verpflichtet, bugsupport den dadurch entstehenden Schaden im Falle der Inanspruchnahme durch die Lizenzinhaber zu ersetzen.

§ 3 Eigentumsvorbehalt

1. Bei Verträgen mit Verbrauchern behalten wir uns das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises vor. Bei Verträgen mit Unternehmern behalten wir uns das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus einer laufenden Geschäftsbeziehung vor.
2. Der Kunde ist verpflichtet, uns einen Zugriff Dritter auf die Ware, etwa im Falle einer Pfändung, sowie etwaige Beschädigungen oder die Vernichtung der Ware unverzüglich mitzuteilen. Einen Besitzwechsel der Ware sowie den eigenen Wohnsitzwechsel hat uns der Kunde unverzüglich anzuzeigen.
3. bugsupport ist berechtigt, bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug oder bei Verletzung einer Pflicht nach Ziffer 2. und 3. dieser Bestimmung vom Vertrag zurückzutreten und die Ware herauszuverlangen.

§ 4 Widerrufs- und Rückgaberecht

1. Bei Fernabsatzverträgen i.S.d. § 312b BGB hat der Verbraucher das Recht, seine auf den Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Ware zu widerrufen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform oder durch Rücksendung der Ware gegenüber dem Verkäufer zu erklären; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.
2. Der Verbraucher ist bei Ausübung des Widerrufsrechts zur Rücksendung verpflichtet, wenn die Ware durch Paket versandt werden kann. Die Kosten der Rücksendung trägt bei Ausübung des Widerrufsrechts bei einem Bestellwert bis zu EUR 40 der Verbraucher, es sei denn, die gelieferte Ware entspricht nicht der bestellten Ware. Bei einem Bestellwert über EUR 40 hat der Verbraucher die Kosten der Rücksendung nicht zu tragen.
3. Der Verbraucher hat Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Ware entstandene Verschlechterung zu leisten. Der Verbraucher darf die Ware vorsichtig und sorgsam prüfen. Den Wertverlust, der durch die über die reine Prüfung hinausgehende Nutzung dazu führt, dass die Ware nicht mehr als „neu“ verkauft werden kann, hat der Verbraucher zu tragen.

§ 5 Vergütung

1. bugsupport erbringt alle Lieferungen und Leistungen ausschließlich zu den Bestimmungen in der jeweils gültigen Preisliste, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Im Preis ist die gesetzliche Umsatzsteuer enthalten. Lieferungen, Serviceleistungen und die Installation von Geräten und Software erfolgen nur nach Absprache und auf Rechnung des Bestellers
2. Der Kunde verpflichtet sich, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang den Kaufpreis zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Der Verbraucher hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Der Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber dem Unternehmer behalten wir uns vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen.
3. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Ein Unternehmer ist nur mit unserer vorherigen Zustimmung berechtigt, Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte abzutreten; § 354a HGB bleibt unberührt. Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von bugsupport anerkannt worden sind.

§ 6 Gefahrübergang

1. Ist der Käufer Unternehmer, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware mit der Übergabe, beim Versandkauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Käufer über.
2. Ist der Käufer Verbraucher, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Sache auch beim Versandkauf erst mit der Übergabe der Sache auf den Käufer über.
3. Der Übergabe steht es gleich, wenn der Käufer im Verzug der Annahme ist.

§ 7 Gewährleistung

1. Ist der Kunde Unternehmer, leisten wir für Mängel der Ware zunächst nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
2. Ist der Kunde Verbraucher, so hat er zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Wir sind jedoch berechtigt, die Art der gewählten Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Verbraucher bleibt.
3. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde grundsätzlich nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrags (Rücktritt) verlangen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden jedoch kein Rücktrittsrecht zu.
4. Unternehmer müssen uns offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Empfang der Ware schriftlich anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Den Unternehmer trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge.
5. Verbraucher müssen uns innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach dem Zeitpunkt, zu dem der vertragswidrige Zustand der Ware festgestellt wurde, über offensichtliche Mängel schriftlich unterrichten.

Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Zugang der Unterrichtung bei uns. Bei gebrauchten Gütern trifft den Verbraucher die Beweislast für die Mangelhaftigkeit der Sache.

6. Wählt der Kunde wegen eines Rechts- oder Sachmangels nach gescheiterter Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, steht ihm daneben kein Schadensersatzanspruch wegen des Mangels zu. Wählt der Kunde nach gescheiterter Nacherfüllung Schadensersatz, verbleibt die Ware beim Kunden, wenn ihm dies zumutbar ist. Der Schadensersatz beschränkt sich auf die Differenz zwischen Kaufpreis und Wert der mangelhaften Sache. Dies gilt nicht, wenn wir die Vertragsverletzung arglistig verursacht haben.

7. Für Unternehmer beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Für Verbraucher beträgt die Verjährungsfrist zwei Jahre ab Ablieferung der Ware. Bei gebrauchten Sachen beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Dies gilt nicht, wenn der Kunde uns den Mangel nicht rechtzeitig angezeigt hat.

8. Ist der Kunde Unternehmer, gilt als Beschaffenheit der Ware grundsätzlich nur die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung des Herstellers stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe der Ware dar.

9. Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde durch uns nicht. Herstellergarantien bleiben hiervon unberührt.

§ 8 Haftungsbeschränkungen

1. Gegenüber Unternehmern haften wir bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

2. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden.

3. Schadensersatzansprüche des Kunden wegen eines Mangels verjähren nach einem Jahr ab Ablieferung der Ware. Dies gilt nicht, wenn uns grobes Verschulden vorwerfbar ist, sowie im Falle von uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden.

4. Für Schadensersatzansprüche, gleich ob aus Warenlieferung, Dienst- oder Werkleistung resultierend, aus Unmöglichkeit der Leistung und aus Pflichtverletzung haftet bugsupport nur

a) ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten des Auftragnehmers oder durch schwerwiegendes Organisationsverschulden verursacht wurden,

b) unter Begrenzung auf die Schäden, die vertragstypisch und vorhersehbar sind, für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, oder für Schäden, die von Erfüllungsgehilfen von bugsupport grob fahrlässig oder vorsätzlich ohne Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden.

Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit (u. a. für entfernte Folgeschäden) ist für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag in Höhe der vertraglichen Vergütung beschränkt. Ist der Vertragspartner ein Unternehmer verjähren solche Ansprüche in einem Jahr. Die Haftung für das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, wegen Arglist und für Personenschäden bleibt davon unberührt.

5. Für Schäden, die auf dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhen, haftet bugsupport nur insoweit, als diese durch eine solche Zusicherung umfasst sein sollten.

6. bugsupport haftet nicht für die korrekte Funktion von Infrastrukturen oder Übertragungswegen des Internet, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich oder dem ihrer Erfüllungsgehilfen liegen.

§ 9 Besondere AGB für den Dienst macgroupware.DE

1. bugsupport erbringt ihre Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und üblichen Technik. bugsupport wird Störungen des Netzbetriebes, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, bugsupport erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und bugsupport in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

3. Neben den Fällen nach §9 Nr. 1 kann bugsupport die Dienstleistung jederzeit aussetzen und/oder die Übermittlung der vom Kunden bzw. Nutzer bereitgestellten Inhalte einstellen, wenn dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen durchzuführen;

- dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten

- der Kunde bugsupport bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert;

- die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist. bugsupport wird den Kunden zuvor schriftlich (per eMail ist ausreichend) von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperre der Dienstleistungen unterrichten.

4. Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Services sieht bugsupport Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen Montag bis Sonntag zwischen 21:00 - 7:00 Uhr. Während der Wartungszeit wird bugsupport die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

5. Der Kunde ist zur Zahlung der Beträge verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des gültigen Preisliste ergeben, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

6. Die Beträge werden jeweils für 6 Monate im Voraus per SEPA-Lastschrift von einem vom Kunden zu benennenden Bankkonto eingezogen.

7. Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Beträge trägt der Kunde in Höhe von 10,- Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich

des Kunden beruht.

8. Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner erstmalig zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss dem Vertragspartner mindestens einen Monat vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich oder per eMail zugehen. Soweit das Vertragsverhältnis von keinem Vertragspartner gekündigt wird, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch jeweils um 6 Monate. Für die Kündigung der jeweils folgenden 6-monatigen Vertragslaufzeiten gilt sodann die Regelung in Satz 2 entsprechend.

9. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10. Ein wichtiger Grund, der bugsupport zur sofortigen, fristlosen Kündigung ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, liegt vor, wenn:

- der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 35,- Euro für zwei (2) Wochen in Zahlungsverzug kommt und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist von zwei (2) Wochen innerhalb dieser Frist keine Zahlung geleistet hat.
- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren, auch unter einer anderen Rechtsordnung, eröffnet worden ist oder in sonstiger Weise ein Verfahren eröffnet wird, durch welches der Kunde Schutz vor den Ansprüchen seiner Gläubiger sucht;
- ein solches Verfahren mangels die Kosten des Verfahrens deckende Masse abgelehnt oder eingestellt wird;
- der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zur Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat;
- der Kunde seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat oder zahlungsunfähig ist;

§ 10 Besondere AGB für den Dienst macphone.de

1. bugsupport erbringt ihre Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und üblichen Technik. bugsupport wird Störungen des Netzbetriebes, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, bugsupport erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und bugsupport in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

3. Neben den Fällen nach §9 Nr. 1 kann bugsupport die Dienstleistung jederzeit aussetzen und/oder die Übermittlung der vom Kunden bzw. Nutzer bereitgestellten Inhalte einstellen, wenn dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen durchzuführen;

- dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten
- der Kunde bugsupport bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert;
- die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist. bugsupport wird den Kunden zuvor schriftlich (per eMail ist ausreichend) von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperre der Dienstleistungen unterrichten.

4. Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Services sieht bugsupport Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen Montag bis Sonntag zwischen 21:00 - 7:00 Uhr. Während der Wartungszeit wird bugsupport die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

5. Der Kunde ist zur Zahlung der Beträge verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des gültigen Preisliste ergeben, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

6. Die Beträge werden jeweils für einen Monat im Nachhinein per SEPA-Lastschrift von einem vom Kunden zu benennenden Bankkonto eingezogen.

7. Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Beträge trägt der Kunde in Höhe von 10,- Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht.

8. Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss dem Vertragspartner mindestens eine Woche vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich oder per eMail zugehen. Soweit das Vertragsverhältnis von keinem Vertragspartner gekündigt wird, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch jeweils um einen Monat. Für die Kündigung der jeweils folgenden 1-monatigen Vertragslaufzeiten gilt sodann die Regelung in Satz 2 entsprechend.

9. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10. Ein wichtiger Grund, der bugsupport zur sofortigen, fristlosen Kündigung ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, liegt vor, wenn:
- der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 35,- Euro für zwei (2) Wochen in Zahlungsverzug kommt und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist von zwei (2) Wochen innerhalb dieser Frist keine Zahlung geleistet hat.
 - über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren, auch unter einer anderen Rechtsordnung, eröffnet worden ist oder in sonstiger Weise ein Verfahren eröffnet wird, durch welches der Kunde Schutz vor den Ansprüchen seiner Gläubiger sucht;
 - ein solches Verfahren mangels die Kosten des Verfahrens deckende Masse abgelehnt oder eingestellt wird;
 - der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zur Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat;
 - der Kunde seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat oder zahlungsunfähig ist;

§ 11 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Wiesbaden. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
3. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Kunden einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahe kommt.
4. Alle Vereinbarungen, insbesondere solche, die von diesen Geschäftsbedingungen abweichen, haben nur Gültigkeit, wenn sie schriftlich getroffen werden.