

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- IT-Dienstleistungen -

von IT-Support4You – Patrick Völker

(Stand: 28.09.2026)

Für den Kauf von Softwareprodukten im Software-Shop gelten gesonderte AGB Software-Shop (www.it-support4you.de/privatkunden/software/agb).

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über IT-Dienstleistungen zwischen IT-Support4You – Patrick Völker, Baumschulenweg 53 b, 96450 Coburg (nachfolgend „Anbieter“) und seinen Kunden (nachfolgend „Kunde“). Dazu gehören insbesondere IT-Support, Einrichtung und Konfiguration von Systemen, Softwareentwicklung, Wartung, Schulungen, Beratung und die Nutzung des Kundenportals.
2. Kunde kann ein Verbraucher im Sinne des § 13 BGB oder ein Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sein. Regelungen, die nur für Unternehmer gelten, sind ausdrücklich gekennzeichnet.
3. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihnen ausdrücklich zustimmt.
4. Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden haben Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsschluss und Leistungsumfang

1. Angebote des Anbieters sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
2. Der Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung des Anbieters in Textform (z. B. per E-Mail) oder durch Beginn der Leistungserbringung auf Wunsch des Kunden zustande.
3. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Änderungen und Erweiterungen des Leistungsumfangs werden in Textform vereinbart. Nicht vereinbarte Zusatzleistungen erbringt der Anbieter nur nach Rücksprache und gegen gesonderte Vergütung.
4. Der Anbieter darf zur Vertragserfüllung Subunternehmer einsetzen. Er bleibt gegenüber dem Kunden für deren Leistungen verantwortlich.

§ 3 Preise und Zahlung

1. Es gelten die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung vereinbarten Preise, ansonsten die zum Zeitpunkt der Beauftragung gültige Preisliste. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich Umsatzsteuer angegeben.

2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird nach tatsächlichem Zeitaufwand abgerechnet. Pauschalpreise und Festpreise werden gesondert vereinbart.
3. Bei umfangreicheren Aufträgen kann der Anbieter angemessene Abschlagszahlungen entsprechend dem Leistungsfortschritt verlangen.
4. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu zahlen. Zahlungsmöglichkeiten sind Überweisung und PayPal; weitere Zahlungsarten können vereinbart werden.
5. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen.
6. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln oder Fertigstellungskosten. Das Recht, Zahlungen wegen Mängeln zurückzuhalten, bleibt unberührt.
7. **Nur für Unternehmer:** Bei laufenden Verträgen kann der Anbieter die Preise mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen in Textform anpassen. Der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung kündigen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt alle für die Leistung erforderlichen Informationen, Zugänge, Daten sowie gegebenenfalls benötigte Hard- und Software rechtzeitig und vollständig zur Verfügung und gewährt bei Bedarf Zugang zu den betroffenen Systemen – vor Ort oder per Fernzugriff.
2. Der Kunde ist für eine regelmäßige, dem Wert seiner Daten angemessene Datensicherung verantwortlich und stellt vor Beginn von Arbeiten an seinen Systemen sicher, dass eine aktuelle Sicherung vorhanden ist.
3. Verzögerungen und Mehraufwand, die auf fehlender oder verspäteter Mitwirkung beruhen, gehen zu Lasten des Kunden; vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.
4. Auf Wunsch benennt der Kunde einen Ansprechpartner für technische und organisatorische Fragen.

§ 5 Leistungszeit

1. Leistungstermine und -fristen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden.
2. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger vom Anbieter nicht zu vertretender Umstände (z. B. Naturereignisse, Pandemien, großflächige Strom- oder Internetausfälle, behördliche Maßnahmen) verlängern die Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung. Die gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 6 Abnahme bei Werkleistungen

1. Soweit Werkleistungen geschuldet sind (z. B. individuell entwickelte Software), nimmt der Kunde die vertragsgemäße Leistung nach Fertigstellung ab. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.
2. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Anbieter dem Kunden nach Fertigstellung eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist

unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert. Gegenüber Verbrauchern tritt diese Wirkung nur ein, wenn der Anbieter zusammen mit der Aufforderung zur Abnahme in Textform auf die Folgen einer nicht erklärten oder ohne Angabe von Mängeln verweigerten Abnahme hingewiesen hat.

§ 7 Mängelrechte

1. Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte.
 2. Für Hard- und Software Dritter, die der Kunde bereitstellt oder die nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters ist, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung.
 3. **Nur für Unternehmer:** Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt ein Jahr ab Abnahme bzw. Leistungserbringung. Dies gilt nicht für Ansprüche nach § 8 Abs. 1 und 2 sowie bei Arglist.
-

§ 8 Haftung

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.
 2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
 3. Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter in den Fällen des Absatzes 2 nur in der Höhe, die bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden (§ 4 Abs. 2) zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.
 4. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Absätze 1 bis 4 gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
-

§ 9 Kundenportal und Software im Kundenportal

1. Der Anbieter kann Kunden einen Zugang zum Kundenportal einrichten. Es dient insbesondere der Kommunikation zu Vorgängen, der Bereitstellung von Dokumenten und Rechnungsinformationen sowie – soweit freigeschaltet – der Nutzung von Software-Funktionen (z. B. Google-Bewertungslink, Kurzlinks mit EasyLink4You).
2. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde verwaltet die Zugänge seiner Mitarbeitenden und sperrt Zugänge ausgeschiedener Personen. Bei Verdacht auf Missbrauch informiert der Kunde den Anbieter unverzüglich.
3. Das Kundenportal und darin enthaltene Software-Funktionen werden, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, als unentgeltliche Zusatzleistung und ohne zugesicherte Verfügbarkeit bereitgestellt. Wartungsarbeiten, Weiterentwicklungen und Störungen können zu Einschränkungen führen. Der Anbieter bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung.
4. Soweit Software-Funktionen Dienste Dritter nutzen (z. B. Google), gelten ergänzend deren Nutzungsbedingungen. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf Änderungen oder Einstellungen dieser Dienste.

5. Der Anbieter kann unentgeltliche Funktionen des Kundenportals mit angemessener Frist ändern oder einstellen. Mit Ende der Geschäftsbeziehung kann der Zugang gesperrt werden; auf Wunsch stellt der Anbieter dem Kunden vorher dessen Dokumente und Rechnungsinformationen zur Verfügung.

§ 10 Kurzlinks (EasyLink4You)

1. Ist EasyLink4You freigeschaltet, kann der Kunde im Kundenportal Kurzlinks auf einer Domain des Anbieters (derzeit EL4Y.de) anlegen, die Besucher auf eine vom Kunden angegebene https-Zieladresse weiterleiten. Der Anbieter stellt dazu eine Statistik der Aufrufe je Tag bereit. Die Zählung ist eine Schätzung (Link-Vorschauen und automatisierte Abrufe werden herausgefiltert) und kein Nachweis für Werbe- oder Abrechnungszwecke.
2. Die Zieladresse kann nach dem Anlegen nicht mehr geändert werden; der Kunde kann Kurzlinks nicht löschen. Für jede Zieladresse führt der Anbieter je Kunde nur einen Kurzlink.
3. Der Kunde ist für die Zieladressen und die dort bereitgestellten Inhalte verantwortlich. Er stellt sicher, dass Kurzlinks nicht auf rechtswidrige, irreführende oder schädliche Inhalte (z. B. Phishing oder Schadsoftware) verweisen, keine Rechte Dritter verletzen und keine personenbezogenen Daten in der Zieladresse enthalten, und hält beim Einsatz für Bewertungsportale deren Richtlinien ein (z. B. keine Anreize für Bewertungen). **Nur für Unternehmer:** Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer schuldhaften Verletzung dieser Pflichten beruhen.
4. Der Anbieter darf einen Kurzlink sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Verstoß gegen Absatz 3 oder für eine Gefährdung von Besuchern oder Systemen bestehen, und eine Zieladresse, die personenbezogene Daten enthält, dauerhaft entfernen. Besucher gesperrter Kurzlinks erhalten einen Hinweis statt der Weiterleitung; der Kunde sieht die Sperre und ihren Grund im Kundenportal. Der Anbieter informiert den Kunden, soweit dies zumutbar ist, und hebt eine Sperre auf, sobald ihr Grund entfallen ist.
5. Kurzlinks werden ohne zugesicherte Verfügbarkeit bereitgestellt; § 9 Abs. 3 gilt entsprechend. Nach dem Ende der Geschäftsbeziehung oder nach Deaktivierung der Funktion leitet der Anbieter bestehende Kurzlinks freiwillig und ohne Rechtsanspruch weiter.
6. Abweichend von § 9 Abs. 5 kann der Anbieter den Kurzlink-Dienst insgesamt nur mit einer Frist von zwölf Monaten einstellen; er kündigt dies dem Kunden in Textform an. Aufrufe bestehender Kurzlinks erhalten danach einen Hinweis statt einer Weiterleitung.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Einmalige Leistungen enden mit ihrer vollständigen Erbringung.
2. Wartungs- und Betreuungsverträge haben die im Vertrag vereinbarte Laufzeit, ansonsten eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.
3. **Unternehmer:** Wird ein Wartungs- oder Betreuungsvertrag nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Laufzeit gekündigt, verlängert er sich um jeweils weitere 12 Monate. Danach ist eine Kündigung mit einer Frist von vier Wochen zum Quartalsende möglich.
4. **Verbraucher:** Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
5. Der Anbieter kann Wartungs- und Betreuungsverträge mit einer Frist von vier Wochen zum Quartalsende kündigen, frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit.

6. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail).
 7. Bereits erbrachte Leistungen sind auch bei vorzeitiger Beendigung zu vergüten.
-

§ 12 Widerrufsrecht

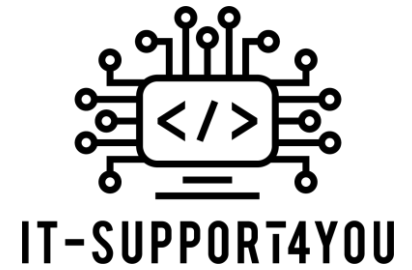
1. Verbraucher haben bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen oder ausschließlich über Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, ein gesetzliches Widerrufsrecht. Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung, die der Anbieter vor Vertragsschluss zur Verfügung stellt.
 2. Auf ausdrücklichen Wunsch eines Verbrauchers beginnt der Anbieter bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung. Widerruft der Verbraucher danach, hat er für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen einen angemessenen Wertersatz zu leisten, sofern er ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht und den Wertersatz belehrt wurde und – bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen auf einem dauerhaften Datenträger – den vorzeitigen Beginn ausdrücklich verlangt hat. Das Widerrufsrecht erlischt, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht ist und der Verbraucher vor Beginn der Leistung ausdrücklich zugestimmt und seine Kenntnis vom Erlöschen des Widerrufsrechts bestätigt hat.
 3. Freiwillig räumt der Anbieter auch Unternehmen ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ab Vertragsschluss ein, solange mit der Leistung noch nicht begonnen wurde.
-

§ 13 Vertraulichkeit und Datenschutz

1. Beide Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen, die sie im Rahmen der Zusammenarbeit erhalten, vertraulich und verwenden sie nur zu Vertragszwecken. Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder aufgrund gesetzlicher Pflichten offengelegt werden müssen. Die Pflicht besteht über das Vertragsende hinaus fort und gilt auch für Mitarbeitende und Subunternehmer.
 2. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten nach den geltenden Datenschutzvorschriften. Einzelheiten enthält die Datenschutzerklärung (www.it-support4you.de/datenschutz).
 3. Soweit der Anbieter bei seinen Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag eines Unternehmers verarbeitet (z. B. bei Wartung oder Fernzugriff auf Systeme mit Kundendaten), schließen die Parteien einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO; der Anbieter stellt hierfür seinen Mustervertrag zur Verfügung.
-

§ 14 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates entzogen wird, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand Coburg.
3. Vertragssprache ist Deutsch.
4. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.



5. Informationen zur Verbraucherstreitbeilegung finden Sie im Impressum (www.it-support4you.de/impressum).

Ende der Allgemeinen Geschäftsbedingungen – IT-Dienstleistungen.