

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

### **DIMAWEB e.U.**

Die angeführten AGB erlangen ihre Gültigkeit mit Stichtag 01. Oktober 2018. Sämtliche bis zu diesem Zeitpunkt bekannten AGB Fassungen von DIMAWEB e.U. werden nicht mehr verwendet und sind somit ungültig.

#### **Geltungsbestimmungen/Umfang**

Gegenständliche AGB des Unternehmens DIMAWEB e.U. sind für folgende drei Kernbereiche und deren gesamtem Inhalt gültig:

- a) INFORMATIONSTECHNIK**
  - Hard- und Software – Verkauf und Reparatur
  - Netzwerktechnik – Installation und Wartung
  - Computerservice – „Computerpickerl“ und Datenrettung
  - Fernwartungen – TeamViewer Support
  
- b) HOSTINGDIENSTE**
  - Hostingservices – Domain und Webspaces
  - CMS Webdesign – Corporate Design
  - Exchangehosting – E-Mail und Verwaltung
  - Clouddienste – eigene Cloudlösungen
  
- c) KOMMUNALSERVICES**
  - Kommunalservices – Gemeindeinstitutionen
  - Premium-Support – 24 Stunden Supportline
  - IT-Sicherheitsdienste – Datenschutz und Software
  - Persönliches IT Center – Kurze Reaktionszeit
  
- d) TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE**
  - Internetanbindungen – Breitbandinternet und dazugehörige Hardware

#### **Erklärung**

- I. DIMAWEB ist DIMAWEB e.U., im Nachfolgenden kurz „DIMAWEB“ genannt, mit Hauptsitz in 2601 Eggendorf, Erlengasse 14, Bezirk Wiener Neustadt-Land, NÖ, Firmenbuchnummer 349324m.
  
- II. Kunde von DIMAWEB ist eine natürliche oder eine juristische Person des privaten oder öffentlichen Rechts, die Informationstechnik, Hostingdienste, Kommunalservices oder Telekommunikationsdienste und deren Unterbereiche in Anspruch nimmt und in einem Vertragsverhältnis mit DIMAWEB steht oder mit der im Sinne von Punkt 7 ein solches eingegangen werden soll.
  
- III. Unternehmer ist ein Kunde von DIMAWEB, für den das mit DIMAWEB eingegangene Vertragsverhältnis zum Betrieb seines Unternehmens im Sinne des § 1 Abs. 2 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gehört.
  
- IV. Verbraucher ist ein Kunde von DIMAWEB, für den das mit DIMAWEB eingegangene Vertragsverhältnis nicht zum Betrieb seines Unternehmens gehört und für den die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gelten.
  
- V. Kommunalinstitutionen sind Kunden von DIMAWEB, für welche das mit DIMAWEB eingegangene Vertragsverhältnis zum Betrieb von Gemeindeinstitutionen gehört und für welche die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gelten.

#### **Umfang**

- I. Diese AGB von DIMAWEB einschließlich der für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen gelten in ihrer jeweiligen Fassung für Leistungen, deren Leistungsbeschreibung ausdrücklich Bezug auf diese AGB nehmen oder sofern keine anderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIMAWEB für die Zurverfügungstellung von Diensten vereinbart sind.
  
- II. Der Umfang und die Fristen der vertraglichen Leistungen, insbesondere Bereitstellungsfristen, sowie die Höhe der jeweiligen Entgelte ergeben sich aus den für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen, Entgeltbestimmungen oder Einzelverträgen.
  
- III. Diese AGB liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung bei den Kundendienststellen von DIMAWEB zur Einsichtnahme bereit und können ebenso im Internet unter <https://www.dimaweb.at/agb.html> abgerufen werden. Diese AGB sowie die für die Leistung

maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden dem Kunden auf sein Ersuchen für die ihn betreffende Leistung unentgeltlich übermittelt.

#### **Gültigkeit der AGB/Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen**

- I. DIMAWEB schließt grundsätzlich Verträge nur unter Anwendung dieser AGB sowie der für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen ab.
- II. Stehen diesen AGB, den für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen oder Entgeltbestimmungen aus Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden entgegen, so erfolgt dennoch der Vertragsabschluss ausschließlich zu den AGB sowie den für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen von DIMAWEB. Dies gilt auch dann, wenn DIMAWEB der Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen hat oder vorbehaltlos Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bestimmungen des Kunden erbringt.
- III. Abweichende Regelungen gelten nur dann, wenn DIMAWEB diesen ausdrücklich Privatpersonen, Unternehmen oder Kommunalinstitutionen gegenüber, in Schriftform, zugestimmt hat (Individualvereinbarung).

#### **Vertragsänderungen**

- I. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen sowie deren Inkrafttreten werden in geeigneter Weise (zum Beispiel im Internet unter [www.dimaweb.at](http://www.dimaweb.at) oder als Vermerk auf den gestellten Rechnungen) kundgemacht.
- II. Werden Kunden durch die Änderung(en) ausschließlich begünstigt, so kann/können diese Änderung(en) durch DIMAWEB bereits an dem Tag der Kundmachung der Änderung(en) angewandt werden. Dies gilt auch für Entgeltänderungen aufgrund einer vereinbarten Indexanpassung.
- III. Werden Kunden durch die Änderung(en) nicht ausschließlich begünstigt, so wird DIMAWEB diese Änderung(en), soweit diese nicht nur für künftige Kunden gelten sollen, zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten, kundmachen. Der wesentliche Inhalt der den Kunden nicht ausschließlich begünstigende(n) Änderung(en) wird dem Kunden in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck oder als Rechnungsbeilage zu einer Rechnung, zumindest einen Monat vor Inkrafttreten mitgeteilt. Die Mitteilung über den wesentlichen Inhalt der Änderung wird einen Hinweis auf das kostenlose Kündigungsrecht und die Kündigungsfrist enthalten. Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der aktuellen AGB übermittelt. Entgeltänderungen aufgrund eines vereinbarten Index berechtigten nicht zur außerordentlichen Kündigung.
- IV. Einvernehmliche Vertragsänderungen: DIMAWEB kann Änderungen mit dem Kunden auch einvernehmlich vereinbaren. Der Kunde erhält ein Angebot zur einvernehmlichen Vertragsänderung vor In-Kraft-Treten der geplanten Änderungen in schriftlicher Form, zB. durch Rechnungsaufdruck oder als Rechnungsbeilage. Darin finden sich alle Änderungen. Auch wenn DIMAWEB nur einen Teil eines Punktes ändert, sendet DIMAWEB dem Kunden den gesamten neuen Punkt. Zusätzlich findet der Kunde einen Hinweis auf die Volltextversion unter [www.dimaweb.at](http://www.dimaweb.at). Der Kunde kann die Volltextversion auch bei DIMAWEB kostenlos anfordern. Gleichzeitig informiert DIMAWEB den Kunden über den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der geplanten Änderungen. Das Angebot gilt als angenommen, wenn der Kunde nicht bis zum In-Kraft-Treten der geplanten Änderungen schriftlich widerspricht. DIMAWEB wird den Kunden in diesem Angebot über diese Frist sowie über die Bedeutung seines Verhaltens informieren.

#### **Vertragsübertragungen durch DIMAWEB**

- I. Das Unternehmen DIMAWEB ist berechtigt, seine Forderungen gegenüber seinen Kunden an Dritte zu veräußern.
- II. Die Übertragung von Rechten und Pflichten von DIMAWEB ist bei Unternehmern zulässig und entfaltet die Rechtswirkungen der §§ 1409 ABGB und 38 Unternehmensgesetzbuch (UGB).

#### **Vertragsübertragungen durch Kunden**

- I. Der Kunde kann den Vertrag mit DIMAWEB auf einen Dritten übertragen, sofern DIMAWEB dieser Übertragung schriftlich zustimmt.
- II. Der bisherige Kunde und der neue Kunde haften für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, als Solidarschuldner.
- III. Im Falle eines Unternehmensüberganges gem. § 38 UGB verpflichten sich die beteiligten Unternehmen (Veräußerer, Erwerber), unverzüglich DIMAWEB schriftlich davon zu verständigen. Unterlassen die beteiligten Unternehmer diese Mitteilung haften sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche aus dem Vertrag mit DIMAWEB als Solidarschuldner.

## **Zustandekommen des Vertragsverhältnisses**

- I. Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und DIMAWEB kommt durch Bestellung des Kunden und durch Annahme von DIMAWEB zustande. Das Vertragsverhältnis wird grundsätzlich auf unbestimmte Dauer abgeschlossen, sofern sich aus den maßgeblichen LB und EB oder dem maßgeblichen Einzelvertrag nichts Abweichendes ergibt.
- II. DIMAWEB kann das Anbot für Verkauf von Hard- und Software jedenfalls ablehnen, insbesondere wenn:
  - a) begründete Zweifel betreffend die Identität, Rechtsfähigkeit oder Rechtspersönlichkeit des Kunden bestehen;
  - b) begründeter Verdacht des Missbrauchs von Hard- und Software oder damit zusammenhängenden Leistungen vorliegen. Ein Missbrauch wird insbesondere bei Gefährdung der Netzintegrität, der Gefahr der Schädigung anderer Kunden oder bei nicht zweckentsprechender Nutzung laut der maßgeblichen Leistungsbeschreibung, vermutet;
  - c) der Kunde minderjährig oder geschäftsunfähig ist und keine Haftungs- oder/und Zustimmungserklärung des gesetzlichen Vertreters bzw. Sachwalters für den Vertragsabschluss vorliegt;
  - d) wenn der Kunde keine Zustellanschrift oder Zahlstelle im Inland oder EU Ausland bekannt gibt;
  - e) Gründe vorliegen, die DIMAWEB berechtigen, Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlungen zu fordern;
  - f) der Kunde gegenüber DIMAWEB mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist;
  - g) sonstige Gründe vorliegen, die für DIMAWEB die Begründung eines Vertragsverhältnisses mit dem Kunden unzumutbar machen oder bereits machten, wie insbesondere grobliche Pflichtverletzungen nach diesen AGB, oder aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen;

## **Ergänzungen zu den AGB**

- I. In Ergänzung der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen der DIMAWEB gelten die vom Fachverband der Unternehmensberatung und Datenverarbeitung der Wirtschaftskammer Österreich herausgegebenen, in der jeweils aktuellen Fassung.
- II. Der Kunde verpflichtet sich, die österreichischen Gesetze auch im internationalen Datenverkehr über DIMAWEB einzuhalten und bemerkte Gesetzesverstöße unverzüglich an DIMAWEB zu melden.
- III. Der Kunde verpflichtet sich, bei Verstößen gegen österreichische oder internationale Gesetze (wie zum Beispiel dem Pornographie Gesetz, dem Urheberrechtsgesetz und ähnlichem), DIMAWEB von jedem Nachteil freizuhalten, der durch vom Kunden übermittelte, verbreitete oder ausgestellte Daten, Texturen, Bilder und Nachrichten entsteht und des weiteren DIMAWEB Schad- und Klaglos zu halten.
- IV. Als Gerichtsstand gilt Wiener Neustadt als vereinbart. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.

## **Kommunikation zwischen DIMAWEB und dem Kunden**

- I. Kundendaten werden seitens DIMAWEB elektronisch erfasst und verarbeitet. (siehe Datenschutz gemäß Datenschutzgrundverordnung – DSGVO 2018).
- II. Die Kommunikation zwischen Kunden und DIMAWEB sollte, soweit es möglich ist, vorwiegend in schriftlicher Form, per E-Mail, erfolgen um eine einwandfreie Dokumentation bzw. eine Nachverfolgung jederzeit zu gewährleisten.
- III. Alle Rechnungen und andere kaufmännische Belege werden nach Möglichkeit per E-Mail zugestellt. Es werden dabei die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Rechnungslegungsgesetz bzw. elektronischem Rechnungslegungsgesetz von DIMAWEB eingehalten. (digitale Signatur).
- IV. Für Rechnungen, die auf Kundenwunsch in gedruckter Form und per Post zugestellt werden, kann der Mehraufwand in angemessener Höhe an den Kunden verrechnet werden (Zeit- und Materialaufwand, Postgebühren).
- V. Alle das Vertragsverhältnis zwischen DIMAWEB und Kunden betreffende Mitteilungen und Erklärungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich per Post oder Email erfolgen. Es sind dabei die gültigen Rechtsvorschriften zu beachten.

## **INFORMATIONSTECHNIK**

### **Hard- und Software – Verkauf und Reparatur**

- I. Die von DIMAWEB an den Kunden zu liefernde Hard- und Software umfasst ausnahmslos nur diejenigen Elemente, die DIMAWEB auf Kundenwunsch bzw. nach Kundenauftrag im jeweiligen Angebot ausgewiesen hat. Die spezifischen Eigenschaften der betreffenden Hard- und Software ergeben sich aus den jeweiligen Produktbeschreibungen.

- II. Sind in ein und derselben Bestellung Waren mit unterschiedlicher Verfügbarkeit enthalten, erfolgt die Lieferung erst, wenn sämtliche Produkte der Bestellung verfügbar sind. Die Lieferung erfolgt ausnahmslos aus dem DIMAWEB Zentrallager in Eggendorf an die vom Kunden mitgeteilte Lieferanschrift. Für die Lieferung ist DIMAWEB die Wahl eines geeigneten Frachtführers freigestellt. Erfüllungsstandort für alle Warenbestellungen ist der Firmenstandort von DIMAWEB. Die Lieferung erfolgt jedenfalls innerhalb von 14 Werktagen ab Einlangen des Kaufpreises (bei Vorauszahlung auf das Bankkonto von DIMAWEB).
- III. Soweit eine Lieferung an den Besteller nicht möglich ist, weil die gelieferte Ware nicht durch die Eingangstür, Haustür oder den Treppenaufgang des Bestellers passt oder weil der Besteller nicht unter der von ihm angegebenen Lieferadresse angetroffen wird, obwohl der Lieferzeitpunkt dem Besteller mit angemessener Frist angekündigt wurde, trägt der Besteller die Kosten für den erfolglosen Anlieferungsversuch. Sollte eine Lieferung vereinbart sein und vom Besteller ungerechtfertigt die Annahme einer Sendung verweigert werden, wird der Kunde mit den gesamten Versandkosten, gegebenenfalls Nachnahmegebühren, Rücksendespesen und einer Bearbeitungsgebühr in der Höhe von € 50,- inkl. 20% USt. belastet.
- IV. DIMAWEB ist zu Teillieferungen berechtigt, es sei denn, eine Teillieferung ist für den Kunden unter Berücksichtigung seiner objektiv berechtigten Interessen unzumutbar.
- V. Zwecks Absicherung etwaiger Kundenansprüche aus Transportschäden gegenüber dem jeweils mit dem Versand der Bestellung beauftragten Transportunternehmen, müssen äußerlich erkennbare Transportschäden umgehend bei Anlieferung der Bestellung beim Kunden dem Paketboten angezeigt werden. Äußerlich nicht erkennbare Transportschäden müssen innerhalb von 6 Werktagen ab Zustellung schriftlich und inklusive Fotomaterial bei DIMAWEB reklamiert werden, da andernfalls der Anspruch auf Geltendmachung der Ansprüche aus dem Transportschaden verfällt.
- VI. Abgesehen von einer allfälligen Haftung des Transportunternehmens haftet DIMAWEB jedenfalls subsidiär für sämtliche Transportschäden, sofern sie entsprechend nachgewiesen werden.
- VII. Die bei Auftragserteilung angegebenen Fehlerbeschreibungen und Diagnosen gelten lediglich als Anhaltspunkte für die Fehlersuche. Tatsächliche Fehlerquellen können erst bei direkter Nachschau am Gerät wahrgenommen werden. Über die tatsächlichen Fehlerquellen wird der Kunde unmittelbar nach Nachschau in Kenntnis gesetzt. Dies kann schriftlich oder telefonisch erfolgen. Nach erfolgter Reparatur werden die erbrachten Leistungen genau bezeichnet.
- VIII. Dem Kunden obliegt die vorsorgliche Datensicherung (Sicherungskopie). Sofern ein Auftrag zur Datensicherung erteilt wird, kann nicht zugesagt werden, dass dieser auch mit technisch vertretbarem Aufwand erfüllbar ist und keine dadurch entstehenden Fehlerquellen ausgeschlossen werden.
- IX. Für Reparaturverzögerungen, die auf Problemen mit der Ersatzteilbelieferung beruhen, übernimmt DIMAWEB keine Haftung.
- X. Der bei der Fehlersuche entstandene und zu belegenden Aufwand wird dem Kunden in Rechnung gestellt, wenn ein Auftrag nicht ausgeführt werden kann, weil der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht auftrat oder ein benötigtes Ersatzteil nicht mehr zu beschaffen ist oder der Kunde durch sein Verschulden zum vereinbarten Termin nicht anwesend war oder der Auftrag während der Ausführung zurückgezogen wurde.
- XI. Im Zuge der Reparatur des defekten Gerätes kann DIMAWEB neue oder generalüberholte Ersatzteile verwenden. Jene Komponenten, die während des Reparaturservice ausgetauscht werden, gehen in das Eigentum von DIMAWEB über.
- XII. Neue Ersatzteile, die im Zuge der Reparatur ausgetauscht werden, gehen erst nach vollständiger Bezahlung durch den Kunden in das Eigentum des Kunden über (Eigentumsvorbehalt). Ersatzteile die aus der Originalverpackung entnommen wurden sind vom Umtausch ausgeschlossen. Mit dem Kauf eines Ersatzteiles oder der Beauftragung einer Reparatur werden die AGB von DIMAWEB durch den Kunden akzeptiert.

#### **Netzwerktechnik – Installation und Wartung**

- I. Hinsichtlich der zu Netzwerkinstallationen benötigten Hard- und Software gelten die in Punkt INFORMATIONSTECHNIK, Hard- und Software – Verkauf und Reparatur (I. bis XII.) angeführten Bestimmungen.
- II. Als Grundlage für Netzwerkinstallationen ist eine Erfassung (Evaluierung) der gesamten Hard- und Softwarekonfiguration, wie auch der Verkabelung bei bereits vorhandenen EDV-Anlagen und auch vorgesehener Neuanlagen unbedingt erforderlich. Der dadurch entstandene Aufwand wird mit einer einmaligen Pauschale von 200,00 € excl. 20 % Mwst gesondert verrechnet. Ein tatsächlicher Arbeitsbeginn zur Installation von Netzwerkanlagen kann erst nach angeführter Evaluierung erfolgen.
- III. Wartungen von Netzwerkanlagen können durch laufende Wartungsverträge abgedeckt werden. In diesem Falle werden der Umfang der Wartung sowie eine betreffende Wartungspauschale ausnahmslos durch einen gültigen, zwischen dem Kunden und DIMAWEB, abgeschlossenen Wartungsvertrag geregelt.

- IV. Wartungen von Netzwerkanlagen können ebenso auf Kundenwunsch nur im Falle einer (für den Kunden angenommenen) Notwendigkeit durchgeführt werden. In diesem Falle besteht kein Wartungsvertrag und der jeweilige Arbeitsaufwand wird gesondert dem Kunden in Rechnung gestellt. Für Ausfälle, die nachweislich durch eine nicht fristgerechte Wartungsanforderung durch den Kunden oder nachweislich durch nicht erfolgte, monatliche Wartungen (kein Wartungsvertrag) entstanden sind übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung.

#### **Computerservice – „Computerpickerl“ und Datenrettung**

- I. Hinsichtlich der für ein positives Computerservice benötigten Hard- und Software gelten die in Punkt INFORMATIONSTECHNIK, Hard- und Software – Verkauf und Reparatur (I. bis XII.) angeführten Bestimmungen.
- II. Sollte im Zuge der Überprüfung des zum Computerservice an DIMAWEB durch den Kunden übergebenen Gerätes (Rechners) eine unwirtschaftliche Widerinstandsetzung festgestellt werden, werden von DIMAWEB weitere Arbeiten am Kundengerät eingestellt und dies dem Kunden in schriftlicher Form (ungültiger Prüfbericht) mitgeteilt. In diesem Falle wird eine vorher vereinbarte Überprüfungspauschale dem Kunden in Rechnung gestellt. Weitere Arbeiten an betreffendem, defektem Gerät erfolgen ausnahmslos erst nach schriftliche Aufforderung bzw. Zusage durch den Kunden.
- III. Es besteht kein rechtlicher Anspruch an einer DIMAWEB Begutachtungsplakette (Computerpickerl). Erst nach positiver Geräteprüfung und Evaluierung wird dem Kunden ein positiver Prüfbericht (schriftliche Form) mit Plakette (am Gehäuse des Gerätes) ausgehändigt.
- IV. Auch nach positivem Prüfungsergebnis des Kundengerätes wird von DIMAWEB keine Garantie für Ausfallsicherheit oder eine weitere, verlängerte Betriebslaufzeit des betreffenden Gerätes übernommen. Es handelt sich bei positiver Begutachtungsplakette lediglich um eine Überprüfung des IST Zustandes zum genauen Zeitpunkt der erfolgten Überprüfung.
- V. Eine Datenrettung (Wiederherstellung von gelöschten Daten, Wiederherstellung von Daten auf defekten Datenträgern, Datenübertragungen vom Altgerät auf Neugerät) wird von DIMAWEB nach den neuesten, technischen Standards (Soft- und Hardware) durchgeführt. DIMAWEB übernimmt keine Garantie, dass alle Daten auch tatsächlich wieder hergestellt werden können.
- VI. Die für die Datenrettung erforderliche Zeitspanne ist vom Kunden anzunehmen und wird von diesem auch zugestimmt. Diese Zeitspanne richtet sich nach der Datenmenge bzw. dem Zustand des betreffenden Datenträgers. Die für die Datenrettung oder Datenübertragung erforderliche Arbeitszeit wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

#### **Fernwartungen – TeamViewer Support**

- I. Der Kunde kann zu den regulären Geschäftszeiten des Auftragnehmers mit der telefonischen Hotline 0676/68 60 450 oder 0676/68 04 584 einen Termin für die Fernwartungssitzung vereinbaren. Eine Fernwartung ist zu den o.g. aktuellen Zeiten möglich. Sie erfordert für den notwendigen Zeitraum den direkten Zugriff auf den Computer des Auftraggebers.
- II. Die Fernwartung findet ausschließlich über die Fernwartungssoftware „TeamViewer“ statt. Dazu erhält der Kunde von DIMAWEB per E-Mail oder alternativ per Download von der DIMAWEB-Website ([www.dimaweb.at](http://www.dimaweb.at)) ein Programm, das auf dem Rechner des Kunden während der Dauer des Fernwartungsvertrags verbleibt. Ein Zugriff auf den Computer des Kunden seitens DIMAWEB ist nur möglich, wenn der Kunde die Software startet und dem DIMAWEB Fernwartungsmitarbeiter die Zugangsdaten durchgibt, die ihm im Hauptbildschirm von der Software angezeigt werden.
- III. Der Datenverkehr ist während einer Fernwartungssitzung verschlüsselt. Der Kunde kann die Fernwartungsarbeiten auf seinem Bildschirm verfolgen und jederzeit abbrechen. Eventuelle Kennwörter kann der Kunde, ohne Einsicht des DIMAWEB Fernwartungsmitarbeiters, selbst eingeben. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich von DIMAWEB beendet. DIMAWEB verpflichtet sich, die Fernwartung nur durch autorisierte Mitarbeiter, auf Weisung des Kunden, durchzuführen.
- IV. DIMAWEB begrenzt die Datenzugriffe und den Kreis der Daten des Kunden einsehenden Mitarbeiter auf das Erforderliche. Eine Prüfung auf eventuell unrechtmäßig installierte Software auf dem Kundenrechner wird von DIMAWEB nicht durchgeführt. Keinesfalls werden schädliche Programme wie z.B. Viren sowie nicht auf den Kunden selbst lizenzierte oder illegale Programme von DIMAWEB installiert. DIMAWEB ist bemüht, nach bestem Wissen und Gewissen die Fernwartungsarbeiten auf dem Rechner des Kunden durchzuführen. Dennoch kann DIMAWEB nicht garantieren, dass die Leistungen der Fernwartung zur Beseitigung eines Fehlers führen. Dies gilt insbesondere dann, wenn beispielsweise festgestellt wird, dass der Rechner des Kunden hardwaremäßig defekt ist, nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entspricht, virenverseucht ist oder das Betriebssystem nicht korrekt installiert ist.
- V. Die Fernwartungsleistungen werden Montag bis Donnerstag in der Zeit von 9.00 – 16.00 Uhr durchgeführt. Außerhalb dieser Geschäftszeiten werden keine Fernwartungsleistungen erbracht. Bedingt durch die Außendiensttätigkeit der Techniker kann eine ständige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden.

- VI. Der Kunde muss dafür sorgen, dass DIMAWEB eine für die Fernwartung geeignete Internet-Verbindung mit ihm aufrufen kann. Die Verantwortung für alle auf seinem Computer installierten Programme trägt der Kunde. Der Kunde hat eine ausreichende Sicherung seines EDV-Systems (aktueller Virenschanner und Firewall) sicherzustellen. Gewährleistungsansprüche gleich welcher Art sind ausgeschlossen, wenn unrechtmäßige Software, nicht lizenzierte Software oder illegale Daten zum Zeitpunkt der Fernwartung auf dem Computer des Kunden installiert sind.
- VII. Fernwartungen von Netzwerken oder einzelnen Geräten (Rechner) können durch laufende Fernwartungsverträge abgedeckt werden. In diesem Falle werden der Umfang der Fernwartung sowie eine betreffende Fernwartungspauschale ausnahmslos durch einen gültigen, zwischen dem Kunden und DIMAWEB, abgeschlossenen Fernwartungsvertrag geregelt.
- VIII. Fernwartungen von Netzwerken oder einzelnen Geräten (Rechner) können ebenso auf Kundenwunsch nur im Falle einer (für den Kunden angenommenen) Notwendigkeit durchgeführt werden. In diesem Falle besteht kein Fernwartungsvertrag und der jeweilige Arbeitsaufwand wird gesondert dem Kunden in Rechnung gestellt. Für Ausfälle, die nachweislich durch eine nicht fristgerechte Fernwartungsanforderung durch den Kunden oder nachweislich durch nicht erfolgte, monatliche Fernwartungen (kein Fernwartungsvertrag) entstanden sind übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung.

## **HOSTINGDIENSTE**

### **Hostingservices – Domain und Webpace**

- I. Bestellungen von Domains oder Subdomains, die wegen ihres Namens gegen geltendes Recht verstoßen oder verstoßen könnten, sind unwirksam. Der Kunde ist verantwortlich, dass eine Domain oder Subdomain nicht gegen Markenrechte oder sonstige Rechte an dem Namen oder der Bezeichnung verstoßen. Der Auftraggeber befreit DIMAWEB von jeglicher Haftung, die hierdurch entstehen könnte.
- II. Die Registrierung einer Domain für den Auftraggeber erfolgt bei dem jeweils zuständigen NIC bzw. einer Drittfirma. DIMAWEB garantiert nicht, dass eine Domain, die beim Antrag auf Registrierung noch als frei geführt wird, tatsächlich noch frei ist. DIMAWEB steht auch nicht dafür ein, dass eine Eintragung technisch oder rechtlich möglich ist. Domains werden nach erfolgreicher Bestellung sofort registriert und sind vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.
- III. DIMAWEB behält sich das Recht vor, die DNS Verwaltung einzelner Domains sowie einzelne Domains selbst von Kunden zu sperren, wenn dies die Rechtsvorschriften erfordern. Bei Beendigung des Vertrages wird die zur Verfügung gestellte Domain oder Domains unverzüglich zum Weiterverkauf bereitgestellt.
- IV. DIMAWEB behält sich das Recht vor, die Webpace-Verwaltung zu einzelnen Domains sowie einzelne Speicherplätze selbst von Kunden zu sperren, wenn dies die Rechtsvorschriften erfordern. Bei Beendigung des Vertrages wird der zur Verfügung gestellte Webpace unverzüglich zum Weiterverkauf bereitgestellt. Ebenso behält sich DIMAWEB das Recht vor, einzelne Hosting-Dienste von Kunden zu sperren, wenn dies die Rechtsvorschriften erfordern.
- V. Bei Überschreiten des Zahlungszieles bzw. Verstößen gegen die AGB oder andere Vereinbarungen behält sich DIMAWEB das Recht vor, betreffende Hostingdienste jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne vorherige Information des Kunden zu sperren. Die Mindestvertragsdauer für Hostingdienste beträgt 12 Monate, ab dem 2. Monat gilt eine Kündigungsfrist von zwei Monaten. Eine Kündigung seitens des Kunden kann ausschließlich zum Monatsende in schriftlicher Form, postalisch oder per E-Mail erfolgen (es gilt das Datum des Poststempels oder das Absenderdatum der E-Mail). Davon abweichende Mindestvertragsdauern sind beim jeweiligen Angebot angegeben. Bei Beendigung des Vertrages werden die zur Verfügung gestellten Hosting-Dienste unverzüglich gesperrt.
- VI. DIMAWEB ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Nutzer einen im Verhältnis zu dem mit ihm vereinbarten Datenvolumen überproportionalen Datentransfer aufweist oder der Nutzer Hostingdienste übermäßig in Anspruch nimmt, der Nutzer wiederholt gegen Sicherheitsbestimmungen (Upload von unsicheren Daten oder Datenpaketen wie zum Beispiel Virenprogramme oder sonstige Schadprogramme, Öffentlich Stellung von pornografischen oder sonstigen nicht rechtmäßigen Inhalten) und die allgemein akzeptierten Standards der Netzbenutzung verstößt.
- VII. Störungen oder mangelhafte Qualität eines Zuganges müssen unverzüglich gemeldet werden. Zu spät gemeldete Mängel sind nicht überprüfbar und können nicht berücksichtigt werden.
- VIII. DIMAWEB ist für jenen Aufwand zu entschädigen, der dadurch eingetreten ist, dass DIMAWEB bzw. ein von DIMAWEB beauftragter Dritter zu einer Störungsbehebung gerufen und festgestellt wird, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist. Dies gilt insbesondere bei softwaretechnischen Veränderungen der von DIMAWEB vorkonfigurierten Benutzeroberfläche. Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Störungsbehebung bewirken kein Freiwerden von der Pflicht des Kunden zur Bezahlung.

- IX. Der Kunde verpflichtet sich, die von DIMAWEB zur Verfügung gestellte Infrastruktur (Zugangsdaten zu den jeweiligen Hosting-Diensten usw.) und die damit verbundenen Dienstleistungen nicht an Dritte weiterzugeben (entgeltlich oder unentgeltlich). Der Kunde verpflichtet sich, jeden Missbrauch der von DIMAWEB zur Verfügung gestellten Infrastruktur zu verhindern. Dazu gehört u.a. die Geheimhaltung aller Passwörter und Zugangsdaten. Für Schäden, die durch mangelhaften Umgang mit den geheimen Daten oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet der Kunde.
- X. Vergessene Passwörter werden von DIMAWEB auf Verlangen unentgeltlich durch neue ersetzt. Sämtliche Passwörter werden von DIMAWEB aufgrund des Datenschutzes nicht gespeichert, der Kunde ist selbst für die gesicherte Aufbewahrung dieser verantwortlich. Jeder Verdacht einer unerlaubten Benutzung seines Zuganges durch Dritte muss DIMAWEB sofort gemeldet werden.
- XI. DIMAWEB ist berechtigt, Verbindungsdaten neben der Auswertung für Verrechnungszwecke auch zum Schutz der eigenen Rechner und der von Dritten, zu speichern und auszuwerten. Des Weiteren dürfen diese Daten zur Behebung technischer Mängel verwendet werden. Zu diesen Daten zählen insbesondere Source- und Destination-IPs sowie sämtliche Logfiles. DIMAWEB ergreift alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen, um die bei uns gespeicherten Kundendaten zu schützen. DIMAWEB haftet jedoch nicht, wenn Dritte auf rechtswidrige Art und Weise diese Daten in ihre Verfügungsgewalt bringen und sie weiterverwenden. Die Geltendmachung von Schäden der Vertragspartei oder Dritter gegenüber DIMAWEB aus einem derartigen Zusammenhang wird einvernehmlich ausgeschlossen.
- XII. Die Bereitstellung herkömmlicher E-Mail Accounts (POP3/SMTP) erfolgt bei gültiger Vertragsbindung zu Internetnutzung bzw. Nutzung von Hosting-Diensten für DIMAWEB-Kunden unentgeltlich. Die Dauer der unentgeltlichen Nutzung hängt von der jeweiligen Mindestvertragsdauer für Internetanbindungen oder Webpace-Accounts ab. Eine Kündigung der in diesem Punkt angeführten E-Mail Nutzung seitens des Kunden muss nicht erfolgen, kann aber auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden nicht beansprucht werden.
- XIII. Bei Beendigung eines bei DIMAWEB bestehenden Vertrages zu Domain, Internet oder Webpace wird der zur Verfügung gestellte unentgeltliche E-Mail Account unverzüglich gelöscht. Für beim Löschungsvorgang nicht mehr aufrufbare E-Mails übernimmt DIMAWEB keine Haftung. Dem Kunden entstehen durch nicht mehr aufrufbare oder verwertbare E-Mails keinerlei Rechtsansprüche.

#### **CMS Webdesign – Corporate Design**

- I. Im Falle einer Auftragserteilung zur Erstellung einer Website (grafisches Design, Template inklusive Inhalte) verpflichtet sich der Auftraggeber innerhalb von 14 Tagen den durch die Auftragserteilung gegenseitig angenommenen, jeweiligen Rechnungsbetrag an DIMAWEB zu entrichten. Dieses gilt ebenso selbst wenn innerhalb dieser Frist keine weiteren Arbeitsschritte (durch nicht erfolgte Kooperation des Auftraggebers) für die betreffende Websiteerstellung erfolgt sind. DIMAWEB verpflichtet sich im Gegenzug dazu, gegenständliche Websiteerstellung nach bestem Wissen und Gewissen und so schnell als möglich durchzuführen.
- II. Sollte selbst nach Rücksprache (E-Mail, telefonisch oder persönlich) mit dem Auftraggeber keine weitere Kooperation (Übermittlung von benötigten Daten für Website, Grafik und Inhalte sowie weitere, notwendige Schritte) von diesem erfolgen, ist DIMAWEB nach einer Frist von 30 Kalendertagen berechtigt vom Vertrag zurückzutreten. Dem Auftraggeber entsteht dadurch keinerlei weiterer Rechtsanspruch und der Auftraggeber verzichtet ebenso auf weitere Rechtsansprüche. DIMAWEB ist in diesem Falle berechtigt, den bereits vom Auftraggeber entrichteten Rechnungsbetrag (für Webdesign, Grafik, Templates) zur Gänze einzubehalten.
- III. Für durch den Auftraggeber übermittelten, grafischen Unterlagen (Bilder, Logos usw.) und der durch den Auftraggeber erwünschten Verwendung auf dessen zukünftige oder bestehende Website übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung hinsichtlich einer eventuellen Verletzung von Urheberrechten. Im Falle einer Verletzung von Urheberrechten ist DIMAWEB Schad- und klaglos zu halten. Anfallende, eventuelle Schadenersatzforderungen sind alleine vom Auftraggeber zu tragen.
- IV. Für durch den Auftraggeber übermittelten, inhaltlichen Unterlagen (Texte, Beschreibungen usw.) und der durch den Auftraggeber erwünschten Verwendung auf dessen zukünftige oder bestehende Website übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung hinsichtlich einer eventuellen Verletzung von Urheberrechten. Im Falle einer Verletzung von Urheberrechten ist DIMAWEB Schad- und klaglos zu halten. Anfallende, eventuelle Schadenersatzforderungen sind alleine vom Auftraggeber zu tragen.
- V. Urheberrechte zur weiteren Verwendung oder Veröffentlichung der von DIMAWEB angefertigten Templates und deren Inhalte werden automatisch dem Auftraggeber nach Beendigung der Arbeiten übertragen.
- VI. Ein Weiterverkauf der von DIMAWEB erstellten Templates sowie sämtlicher Inhalte ist jedoch nur nach Rücksprache oder schriftlicher Sondervereinbarung möglich.

## **Exchangehosting – E-Mail und Verwaltung**

- I. DIMAWEB behält sich das Recht vor, einzelne Exchange-Konten von Kunden zu sperren, wenn dies die Rechtsvorschriften erfordern. Bei Beendigung des Vertrages wird das zur Verfügung gestellte Exchange-Konto unverzüglich zum Weiterverkauf bereitgestellt.
- II. Bei Beendigung eines bei DIMAWEB bestehenden Vertrages zu Exchangehosting wird der zur Verfügung gestellte E-Mail Account unverzüglich gelöscht. Für beim Löschvorgang nicht mehr aufrufbare E-Mails übernimmt DIMAWEB keine Haftung. Dem Kunden entstehen durch nicht mehr aufrufbare oder verwertbare E-Mails keinerlei Rechtsansprüche.
- III. Für durch den Kunden übermittelte, inhaltliche Unterlagen (Texte, Beschreibungen usw.) an Außenstehende übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung insbesondere bei wissentlich oder unwissentlich vom Kunden per Mail übermittelte Schadsoftware (Viren usw.) an Dritte. Ebenso ist DIMAWEB im Falle von durch Daten übermittelte Urheberrechtsverletzungen Schad- und klaglos zu halten. Anfallende, eventuelle Schadenersatzforderungen sind alleine vom Kunden zu tragen.
- IV. DIMAWEB Exchange-Server sind über eine komplexe Netzinfrastruktur an den Internetknotenpunkt angebunden. Der Datenverkehr wird über (am Kundenstandort befindliche), verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (ua Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Exchange-Boxen an bestimmten Punkten limitiert sein. DIMAWEB übernimmt keine Garantie für die am Kundenstandort befindliche Höhe der tatsächlich für die einzelne Exchange-Box zur Verfügung stehende Bandbreite.

## **Clouddienste – eigene Cloudlösungen**

- I. Als Cloudservices bzw. Clouddienste wird jene Applikation bezeichnet, die DIMAWEB per Hosting bereitstellt und über ein Netzwerk dem Auftraggeber zur Verfügung stellt. Es handelt sich dabei um die Bereitstellung einer IT-Infrastruktur wie beispielsweise Speicherplatz, Rechenleistung oder Anwendungssoftware als Dienstleistung über das Internet.
- II. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, den Clouddienst nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, während der vereinbarten Laufzeit, im Ausmaß der erworbenen Anzahl von Lizenzen, und im Rahmen der vorgesehenen Berechtigungen zu verwenden.
- III. Dem Auftraggeber ist es untersagt, den Service zu unterlizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten, out zu source oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen. Ebenso ist es dem Auftraggeber untersagt, Benutzerauthentifizierungen oder Sicherheitsfunktionen der Website oder des Services oder eines damit verbundenen Hosts, Netzwerks oder Kontos zu umgehen.
- IV. DIMAWEB behält sich das Recht vor, einzelne Cloud-Konten von Kunden zu sperren, wenn dies die Rechtsvorschriften erfordern. Bei Beendigung des Vertrages wird das zur Verfügung gestellte Cloudservice unverzüglich zum Weiterverkauf bereitgestellt. Bei Beendigung eines bei DIMAWEB bestehenden Vertrages zu Cloudhosting wird der zur Verfügung gestellte Cloud Account unverzüglich gelöscht. Für beim Löschvorgang nicht mehr aufrufbare Daten jeder Art, übernimmt DIMAWEB keine Haftung. Dem Kunden entstehen durch nicht mehr aufrufbare oder verwertbare Daten keinerlei Rechtsansprüche.
- V. Für durch den Kunden per Cloudservices übermittelte, inhaltliche Daten an Außenstehende übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung insbesondere bei wissentlich oder unwissentlich vom Kunden per Cloud übermittelte Schadsoftware (Viren usw.) an Dritte. Ebenso ist DIMAWEB im Falle von durch Daten übermittelte Urheberrechtsverletzungen Schad- und klaglos zu halten. Anfallende, eventuelle Schadenersatzforderungen sind alleine vom Kunden zu tragen.
- VI. DIMAWEB Cloudservices sind über eine komplexe Netzinfrastruktur an den Internetknotenpunkt angebunden. Der Datenverkehr wird über (am Kundenstandort befindliche), verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (ua Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Cloudkonten an bestimmten Punkten limitiert sein. DIMAWEB übernimmt keine Garantie für die am Kundenstandort befindliche Höhe der tatsächlich für die einzelne Cloud zur Verfügung stehende Bandbreite.

## **KOMMUNALSERVICES**

### **Kommunalservices – Gemeindeinstitutionen**

- I. Für alle Kommunalservices im Gemeindebereich gelten ausschließlich die in den AGB Punkten „INFORMATIONSTECHNIK (Hard- und Software – Verkauf und Reparatur, Netzwerktechnik – Installation und Wartung, Computerservice – „Computerpicker!“ und Datenrettung, Fernwartungen – TeamViewer Support) und HOSTINGDIENSTE (Hostingservices – Domain und Webspace, CMS Webdesign – Corporate Design, Exchangehosting – E-Mail und Verwaltung, Clouddienste – eigene Cloudlösungen) angeführten Bedingungen.

## **Premium-Support – 24 Stunden Supportline**

- I. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen DIMAWEB als Auftragnehmer und dem Kunden als Auftraggeber abgeschlossenen Premium-Support-Verträge über Support für die im Soft- und Hardwarebereich sowie netzwerktechnischen Umgebungen auf Kommunalebene befindlichen 24 Stunden Erreichbarkeiten. Der Premium-Support ist begrenzt auf die im Premium-Support-Vertrag, jeweils, angeführte IT Umgebung (Standort, genaue Auflistung der betroffenen IT Technik). Diese Bedingungen gelten auch für alle künftig vereinbarten Premium-Support-Verträge über 24 Stunden Support, auch wenn sie dort nicht noch einmal ausdrücklich erwähnt werden.
- II. Der Premium-Support-Vertrag umfasst eine 24 Stunden Erreichbarkeit außerhalb der regulären Geschäftszeiten von DIMAWEB sowie die Erreichbarkeit ebenso bei Sonn- und Feiertagen. Dieser gliedert sich in:
  - Vor-Ort-Fehlerbehebungen (Hard- und Software)
  - Vor-Ort-Fehlerbehebungen (Netzwerktechnik)
  - Telefonische Hilfestellungen und Beratung
- III. Der Premium-Support-Vertrag beinhaltet:
  - 24 Stunden Erreichbarkeit (telefonisch und per Mail) auch an Sonn- und Feiertagen sowie außerhalb der regulären Geschäftszeiten von DIMAWEB e.U.
  - Vorrangige Fehlerbehandlung und Beratung durch persönlich, zugewiesenen IT Techniker
  - Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden
  - Vor-Ort-Fehlerbehebungen (Hard- und Software)
  - Vor-Ort-Fehlerbehebungen (Netzwerktechnik)
  - Vor-Ort-Fehlerbehebungen (Telekommunikation)
  - Sonn- und Feiertagszuschlag oder Zuschlag für Arbeiten außerhalb der regulären Geschäftszeiten inkludiert
  - Kilometerpauschale inkludiert
  - Fernwartungssupport für die Dauer von 30 Minuten inkludiert
- IV. Der Premium-Support-Vertrag beinhaltet nicht:
  - Die zur Behebung des jeweiligen Fehlers erforderlichen Hard-oder Softwarekomponenten. Diese werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.
  - Die zur Behebung des jeweiligen Fehlers erforderliche, reguläre, Arbeitszeit (IT Techniker). Die Dauer der zur Fehlerbehebung erforderlichen Arbeitszeit wird dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.
- V. Premium-Support-Vertrag-Entgelt

Das von DIMAWEB genannte Pauschalentgelt ist, sofern nichts anderes ausdrücklich vermerkt, exklusive Umsatzsteuer zu verstehen. Im Verrechnungsfall wird die gesetzliche Umsatzsteuer bereits zu dieser Pauschale hinzugerechnet. Die Verrechnung der Premium-Support-Pauschale erfolgt monatlich und erfolgt ausnahmslos per, durch den Auftraggeber genehmigtem, SEPA Lastschriftverfahren.
- VI. Premium-Support-Vertrag-Laufzeit und Kündigung

Die Dauer der Laufzeit des Premium-Support-Vertrages sowie Kündigungsmodalitäten sind im jeweiligen Fernwartungsvertrag gesondert angeführt und diesem zu entnehmen.

## **IT-Sicherheitsdienste – Datenschutz und Software**

- I. DIMAWEB nutzt zur Absicherung bzw. als Antivirensoftware ausnahmslos die Antivirensoftware „IKARUS“ der IKARUS Security Software GmbH. Betreffende Software wird dem Auftraggeber für Einzelgeräte sowie zum Schutz umfangreicher Netzwerkanlagen (Arbeitsplätze und Server) empfohlen bzw. auf Wunsch des Auftraggebers installiert. Die betreffenden Lizenzen werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt und aktuell gehalten um einen umfangreichen Schutz zu gewährleisten.
- II. DIMAWEB verpflichtet sich nach bestem Wissen sämtliche IT Systeme vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Hinsichtlich des Datenschutzes wird auf die DSGVO 2018 verwiesen.

## **Persönliches IT Center – Kurze Reaktionszeit**

- I. Im kommunalen Bereich wird dem Auftraggeber eine bevorzugte Behandlung bzw. Kommunikation eingeräumt. Bevorzugt werden Fehlerbehebungen (Hard- und Software) und telefonische Auskunftserteilungen. Ebenso wird dem Auftraggeber eine, so kurz wie möglich, gehaltene Reaktionszeit zugesichert.

## **TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE**

### **Internetanbindungen – Breitbandinternet und dazugehörige Hardware**

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Erstellung und Überlassung von Internet-Anschlüssen durch DIMAWEB.

Stehen diesen AGB, den für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen oder Entgeltbestimmungen aus Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden entgegen, so erfolgt dennoch der Vertragsabschluss ausschließlich zu den AGB sowie den für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen von DIMAWEB. Dies gilt auch dann, wenn DIMAWEB der Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen hat oder vorbehaltlos Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bestimmungen des Kunden erbringt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

- I. DIMAWEB stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden einen Internet-Zugang, sowie die sonstigen, unten näher bezeichneten Leistungen ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen DIMAWEB und ihren Kunden, durch die der Kunde berechtigt wird, den Internet-Zugang zu nutzen.
- II. Die vorgenannten Bestimmungen haben keine Gültigkeit, sofern bei Vertragsabschluss etwas anderes vereinbart wurde. DIMAWEB gewährleistet eine Verfügbarkeit seines Zugangssystems von 95% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen Server oder andere technische Komponenten aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von DIMAWEB liegen, (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen sind. DIMAWEB kann den Internet-Zugang sowie den Zugang zu den sonstigen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, sowie der Datenschutz dies erfordern.
- III. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den Vereinbarungen der Vertragspartner sowie der für den jeweiligen Anschluss geltenden Leistungsbeschreibung.
- IV. DIMAWEB ist berechtigt, das Zugangsnetz ins Internet (Backbone) jederzeit zu wechseln. Um die Qualität des von DIMAWEB bereitgestellten Internet-Zugangs aufrecht zu erhalten, kann eine Änderung von Daten erforderlich sein. DIMAWEB wird dem Kunden neue Daten deshalb unverzüglich mitteilen und ihn zu deren Verwendung auffordern.
- V. DIMAWEB ist berechtigt, den Zugriff auf Webseiten Dritter, Internet-Newsgroups oder IRC-Kanäle abzuschalten, sofern deren Inhalte gegen geltendes Österreichisches Recht, gesetzliche oder behördliche Verbote oder die guten Sitten verstoßen. Ansprüche des Kunden entstehen in solchen Fällen nicht.
- VI. DIMAWEB überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Internetanschluss. Mit dem Anschluss ermöglicht DIMAWEB dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet. Die benötigte Bandbreite bezieht DIMAWEB aus einem oder mehreren Rechenzentren und speist diese zentral in ihr eigenes Backbone ein. Die Bandbreite des Einzel-Anschlusses für die Kunden ist in Tarifen geregelt, für die vom Kunden ein Entgelt entsprechend der Nutzungsdauer zu entrichten ist. DIMAWEB bietet mehrere Grundtarife an, die sich in der maximal möglichen Übertragungsgeschwindigkeit unterscheiden. Dabei wird nochmals die Richtung der Datenübertragung unterschieden; dabei bedeutet Downstream der Datenfluss auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden und Upstream der Datenfluss auf der Anschlussleitung in Richtung Internet. Um auch bei Vollaustattung der Übertragungsbandbreite des Hauptzuges eine gerechte Aufteilung der Bandbreite unter den Nutzern zu gewährleisten, wird der Datenverkehr von Kunden mit niedrigen Datenvolumina priorisiert zu Lasten des gleichzeitig fließenden Datenverkehrs von Kunden mit hohen Datenübertragungsvolumina. Dies gilt nicht für Geschäftskunden mit den sogenannten Business Tarifen.
- VII. Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der jeweiligen Auslastung des Netzwerkes und von der maximal verfügbaren Bandbreite am zentralen Einspeisungspunkt ab. DIMAWEB strebt eine Verfügbarkeit der je Tarif vereinbarten maximalen Übertragungsbandbreite von 80% an. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist zudem unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltsanbieters abhängig. Zur Realisierung des Anschlusses benutzt DIMAWEB von der Anschlusseinrichtung (z.B. WLAN-Router) beim Kunden bis zum Backbone in der Regel PPP.

- VIII. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet die vereinbarten Entgelte entsprechend dem vereinbarten Tarif fristgerecht zu zahlen. Der Kunde muss auf seine Kosten die für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung erforderliche elektrische Energie sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung zur Verfügung stellen. Dem Kunden obliegt es, den für die Nutzung des Internet-Zugangs erforderlichen technischen Einrichtungen (Zugangsgerät, Antenne, Kabel, usw.) auf seine Kosten einrichten zu lassen und während der Vertragsdauer zu unterhalten. Der Kunde verpflichtet sich, der DIMAWEB die Aufwendungen für eine aufgrund einer Störungsmeldung des Kunden erfolgtem Überprüfung der technischen Einrichtungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen im Verantwortungsbereich der DIMAWEB vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können. Der Kunde sichert zu, dass von ihm mitgeteilte Daten an DIMAWEB richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, DIMAWEB jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von DIMAWEB binnen 15 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Dieses betrifft insbesondere Name und postalische Anschrift des Kunden.
- IX. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von DIMAWEB auf Dritte übertragen. DIMAWEB ist berechtigt, den Antrag des Kunden auf Abschluss des Vertrages über die Nutzung des Internet-Zugangs innerhalb einer Frist von 10 Tagen nach telefonischer Bestellung oder Absendung der Bestellung durch den Kunden anzunehmen. Der Vertrag über die Nutzung des Internet-Zugangs kommt mit der Zusendung der Zugangskennung bzw. eines betriebsbereiten Zugangsgerätes beim Kunden zustande. Erfolgt die Freischaltung des Internet-Zugangs zu einem früheren Zeitpunkt, kommt der Vertrag bereits durch die Freischaltung zustande.
- X. Ist der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, kann das Vertragsverhältnis ohne Angabe von Gründen von DIMAWEB mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende, vom Kunden mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende gekündigt werden. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestlaufzeit vereinbart (i.d.R. gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 2 Jahren), so verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Ablauf gekündigt wird.
- XI. Unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für DIMAWEB insbesondere dann vor, wenn der Kunde bei Verträgen, in denen eine Mindestlaufzeit vereinbart ist oder die auf bestimmte Zeit geschlossen wurden, mit der Zahlung der Entgelte mit einem Betrag in Höhe von zwei monatlichen Grundentgelten in Verzug gerät, bei Verträgen, die auf unbestimmte Zeit geschlossen worden sind, mit der Zahlung der Entgelte mehr als 20 Kalendertage in Verzug gerät, schuldhaft gegen geregelten Pflichten verstößt, oder schuldhaft gegen die Vergabebedingungen oder die Vergaberichtlinien verstößt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- XII. Im Falle der von DIMAWEB ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund ist DIMAWEB berechtigt, einen Betrag in Höhe von 75% der Summe aller monatlichen Grundentgelte, die der Kunde bei zeitgleicher fristgerechter Kündigung während der Vertragslaufzeit noch hätte entrichten müssen, zu verlangen, falls der Kunde nicht nachweist, dass DIMAWEB überhaupt kein Schaden entstanden ist oder der tatsächliche Schaden wesentlich niedriger ist als dieser Betrag.
- XIII. DIMAWEB ist berechtigt, den Inhalt dieses Vertrages mit Zustimmung des Kunden zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von DIMAWEB für den Kunden zumutbar ist. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Änderung nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. DIMAWEB verpflichtet sich, den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen.
- XIV. DIMAWEB kann ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen (Vertragsübernahme). Dem Kunden steht für den Fall der Vertragsübernahme das Recht zu, den Vertrag mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende zu kündigen.
- XV. DIMAWEB stellt zur Selbstmontage oder bei erwünschter Montage durch Techniker je nach Zugangsart einen Standard Zugangsrouter mit Antenne und Antennenkabel, ein Kabelmodem oder einen DSL/ VDSL/ Vektoring – Router zur Verfügung. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Anbringung und Installation der entsprechenden Hardware (entsprechend der von der DIMAWEB mitgelieferten Vorgaben) verantwortlich. Er kann die Montage auf Wunsch ebenso einem Dritten übertragen.
- XVI. DIMAWEB stellt zur Selbstmontage oder bei erwünschter Montage durch Techniker je nach Zugangsart einen Standard Zugangsrouter mit Antenne und Antennenkabel, ein Kabelmodem oder einen DSL/ VDSL/ Vektoring – Router zur Verfügung. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Anbringung und Installation der entsprechenden Hardware (entsprechend der von der DIMAWEB mitgelieferten Vorgaben) verantwortlich. Er kann die Montage auf Wunsch ebenso einem Dritten übertragen.
- XVII. Sofern in dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif nicht anders ausgewiesen, ist die Nutzung des jeweiligen Internet-Zugangs an den jeweiligen Tarifvereinbarungen geknüpft. Der Kunde ist darüber hinaus nicht berechtigt ohne die Zustimmung von DIMAWEB, das Zugangsgerät an wechselnden Standorten einzusetzen. Diese Beschränkung findet keine Anwendung, wenn der Kunde einen zur variablen räumlichen Nutzung ausgewiesenen Tarif nutzt und die Verbindung über ein von DIMAWEB zugelassenes Zugangsgerät erfolgt. Für eventuell mitgelieferte Software gelten die Lizenzvereinbarungen bzw. Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

- XVIII. Der Kunde darf den DIMAWEB Internet-Zugang sowie den dafür vorgesehenen Standardrouter nicht ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung von DIMAWEB Dritten zum alleinigen Gebrauch überlassen oder weitervermieten.
- XIX. Das Entgelt ist abhängig von der Wahl des Tarifs, welcher mit dem Kunden gesondert vereinbart wird. Ist mit dem Kunden eine Grundgebühr vereinbart, so hat DIMAWEB das Recht, diese im Voraus einzuziehen. Der erste Abrechnungsmonat beginnt – abhängig vom gewählten Tarif – am Tag des Vertragsabschlusses oder am Tag der ersten Nutzung. Die darauffolgenden Abrechnungsmonate enden jeweils einen Tag vor dem gleichen Tag des folgenden Kalendermonats. Fehlt dieser Tag in einem Kalendermonat, so endet der Abrechnungsmonat bereits am vorletzten Tag dieses Monats. Internet-Verbindungen, welche am letzten Tag eines jeweiligen Abrechnungsmonats über die Tagesgrenze hinaus andauern, werden in die nächste Abrechnungsperiode übernommen. Die nutzungsabhängigen Entgelte werden nach Erbringung der Leistung sofort fällig.
- XX. Die Rechnungen für die Internettarife werden mit Vertragsabschluss in Form einer Dauerrechnung, welche die Gültigkeit über die gesamte Vertragslaufzeit hat, dem Kunden per E-Mail übermittelt.
- XXI. Die Zahlung der Entgelte erfolgt ausschließlich durch Lastschriftinzug. Der Kunde ermächtigt DIMAWEB, angefallene Entgelte über sein angegebenes Konto einzuziehen. Bei Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, berechnet DIMAWEB 10,00 € pro Lastschrift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.
- XXII. Der Kunde zahlt alle durch die Nutzung seiner Zugangskennung entstehenden Kosten, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er für bestimmte Kosten nicht verantwortlich ist.
- XXIII. Der Kunde verpflichtet sich, seine persönliche Zugangskennung sorgfältig und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren und sie vor Missbrauch und Verlust zu schützen. Ferner hat der Kunde die automatisch zugeteilten Passwörter unmittelbar nach ihrer ersten Verwendung abzuändern. Der Kunde haftet gegenüber DIMAWEB für die Einhaltung der vorstehenden Pflichten. Er stellt DIMAWEB von allen durch die Nutzung seiner Zugangskennung entstehenden Kosten und Ansprüchen Dritter frei, sofern er nicht den Nachweis führt, dass er für diese nicht verantwortlich ist.
- XXIV. Die Preise sind Festpreise. Soweit nicht die Hauptleistungspflicht, d. h. die Pflicht zur Zahlung der Nutzungsentgelte für den Internet- Zugang, betroffen ist, bestimmt DIMWEB die Entgelte durch die jeweils aktuelle Preisliste nach beliebigem Ermessen. Im Verzugsfall ist DIMAWEB berechtigt, den Internet-Zugang des Kunden sofort zu sperren. Der gesetzliche Verzugszins ist in jedem Fall der Mindestzins.
- XXV. DIMAWEB ist berechtigt, die Entgelte maximal einmal je Quartal zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung vom Kunden gilt als erteilt, sofern der Kunde nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. DIMAWEB verpflichtet sich, den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Sonstige Entgelte sind nach Erbringen der Leistung zu begleichen.
- XXVI. Gerät der Kunde, mit seinen Zahlungsverpflichtungen, in nicht unerheblicher Höhe, in Verzug, so ist DIMAWEB berechtigt, den Internet-Anschluss auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte weiter zu zahlen.
- XXVII. Gerät der Kunde – für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Entgelte oder – in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Entgelte in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht in Verzug, so ist DIMAWEB berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt DIMAWEB vorbehalten.
- XXVIII. Gerät DIMAWEB mit ihren Leistungsverpflichtungen in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn DIMAWEB eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält. Die Nachfrist muss mindestens zwei Wochen betragen.
- XXIX. Mängel und Störungen sind DIMAWEB unverzüglich, spätestens aber innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis, schriftlich oder per Email mitzuteilen.
- XXX. Für Schäden haftet DIMAWEB nur dann, wenn DIMAWEB oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt hat oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von DIMAWEB oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist. Erfolgt eine schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung von DIMAWEB auf solche typischen Schäden begrenzt, die für DIMAWEB zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise vorhersehbar waren.
- XXXI. Diese Haftungsbeschränkung gilt für vertragliche und außervertragliche Ansprüche. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.

## **GENERELLE BESTIMMUNGEN (für alle, in den AGB, angeführten Kernbereiche gültig)**

### **Eigentumsvorbehalt**

- I. Die Ware (Hard- und Software) bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von DIMAWEB. Bei vertragswidrigem Verhalten, insbesondere bei Zahlungsverzug ist DIMAWEB berechtigt, die gelieferte Hard- und Software zurückzuverlangen. Der Käufer ist in diesem Fall zur Herausgabe verpflichtet.
- II. Sämtliche Dienstleistungen (Informationstechnik, Hostingdienste, Kommunalservices und Telekommunikationsdienste) bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von DIMAWEB. Bei vertragswidrigem Verhalten, insbesondere bei Zahlungsverzug ist DIMAWEB berechtigt, die gegenständlichen Dienstleistungen gerichtlich einzuklagen bzw. diese nach eigenem Ermessen einzustellen. Für Verdienstengänge, welche durch eingestellte Dienstleistungen erfolgt sind, ist DIMAWEB schad- und klaglos zu halten bzw. bestehen seitens des Kunden keinerlei Rechtsansprüche auf Verdienstengang.
- III. DIMAWEB behält sich die Einstellung von Leistungen vor, wenn die weitere Erbringung aus technischen, betrieblichen oder wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist.

### **Gewährleistung und Haftung**

- I. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Die Frist beginnt mit Übergabe der Ware.
- II. Der Ersatz für Mangelfolgeschäden, sonstige unmittelbare Schäden und Verluste oder entgangenen Gewinn aufgrund mangelhafter, unterbliebener oder verspäteter Lieferung ist ausgeschlossen, sofern die Schäden leicht fahrlässig verursacht wurden und es sich dabei um keine Personenschäden handelt. Die Haftung für Personenschäden sowie eventuelle Ersatzansprüche gegen den Hersteller nach dem Produkthaftungsgesetz werden dadurch nicht beschränkt.
- III. Eine Haftung für Folgeschäden und entgangene Gewinne ist einvernehmlich ausgeschlossen. In jedem Fall beschränkt sich die Höhe allfälliger Gewährleistungs- und Schadenersatzleistungen mit der Höhe des vereinbarten Honorars bzw. Entgeltes. Für unternehmerische Schadensansprüche gegen DIMAWEB wird die Verjährungsfrist einvernehmlich auf einen Monat ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers reduziert.
- IV. Bei Beratungstätigkeiten, vor allem im Bereich Computer- und Netzwerksicherheit, wird von DIMAWEB nach bestem Wissen und Gewissen vorgegangen. Die von DIMAWEB installierten Sicherheitsmaßnahmen entsprechen einerseits den Möglichkeiten der vom Auftraggeber verwendeten Hardware und Software (incl. Betriebssystem) und andererseits den am Tag der Installation allgemein bekannten Umgehungsmöglichkeiten von derartigen Sicherheitseinrichtungen.
- V. DIMAWEB haftet nicht für Inhalt, Vollständigkeit und Richtigkeit der über unsere Infrastruktur übermittelten oder abgefragten Daten und für Daten, die über DIMAWEB erreichbar sind.
- VI. DIMAWEB übernimmt keine Gewähr, dass die angebotenen Dienste (Webdesign, Webpace- und Domainhosting) immer zugänglich sind.
- VII. DIMAWEB garantiert nicht, dass die auf Rechnern von DIMAWEB gespeicherten Daten immer erhalten bleiben. Jeder Kunde hat für die Sicherung seiner Daten selbst zu sorgen, außer es wurde die Datensicherung und Wiederherstellung vertraglich vereinbart. Dies gilt insbesondere für Webpace Daten, Websitedaten, Templates (Grafik) E-Mails und Daten auf DIMAWEB Webservern.
- VIII. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es trotz vorhandener Sicherungsmaßnahmen bei der Nutzung von Internetdiensten nicht ausgeschlossen ist, dass Dritte auch unberechtigterweise Zugang zu den Daten und Programmen des Kunden erhalten und diese verändern und/oder löschen. Weiteres ist es nicht auszuschließen, dass die über DIMAWEB vom Kunden übernommenen Daten Viren enthalten und/oder mit bereits beim Kunden vorhandenen Daten und/oder Programmen nicht kompatibel sind. DIMAWEB haftet für derartige Verluste oder Schäden nicht. Weiteres haftet DIMAWEB nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für von ihm erhaltene E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) sowie für Leistungen dritter Dienstleister, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Website von DIMAWEB oder über eine Information durch DIMAWEB erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, etc.). DIMAWEB übernimmt dafür keine Haftung. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, sofern nicht DIMAWEB Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit trifft. DIMAWEB empfiehlt die Installation einer „Firewall“ und eines „Virenschanner“.
- IX. Es besteht keine Haftung für direkte oder indirekte, mittelbare oder unmittelbare Schäden, die sich aus dem Gebrauch, durch Fehlleistung oder Leistungsausfall der von DIMAWEB gelieferten Waren ergeben. Ausnahme sind die durch das Produkthaftungsgesetz abgedeckten Rechtsansprüche.

### **Kostenvorschläge**

- I. Kostenvorschläge für jeweils, betreffende, notwendige Reparaturen sind bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Abgabe verbindlich. Bestehen jedoch Rechtfertigungsgründe (zum Beispiel Preiserhöhungen des Herstellers innerhalb dieser Frist) dürfen die in den betreffenden Kostenvorschlägen veranschlagten Summen jeweils um die betroffene Preiserhöhung überschritten werden.
- II. Die Kosten für die Erstellung eines Kostenvorschlages betragen 45,00 € (excl. MwSt.), falls nicht anders schriftlich vereinbart. Verlangt ein Kunde einen Kostenvorschlag, wird jedoch auf Kundenwunsch die Reparatur nicht ausgeführt, so wird der untersuchte Gegenstand nicht mehr in den Ursprungszustand versetzt und die Kosten von 45,00 € an den Kunden weiter verrechnet.
- III. Wünscht der Auftraggeber Abholung oder Zustellung des Auftragsgegenstandes, wird diese gesondert in Rechnung gestellt. Bei postalischer Zustellung übernimmt DIMAWEB keinerlei Haftung für etwaige Transportschäden.

### **Gewährleistung für Reparaturarbeiten**

- I. Die Gewährleistung für Reparaturarbeiten bezieht sich nur auf tatsächlich ausgeführte Reparaturen und das dabei eingebaute Material. Für die im Außendienst durchgeführten Reparaturarbeiten kann die Gewährleistung nach besonderer Vereinbarung entfallen, soweit die werkstattübliche Überprüfung des Reparaturgegenstandes nicht möglich ist. Der Kunde ist hierüber vor Durchführung der Reparatur zu informieren. Auf seinen Wunsch ist die Reparatur in der Werkstatt auszuführen.

### **Haftung bei Datenverlusten**

- I. DIMAWEB übernimmt keine Haftung für Datenverluste jeglicher Art während der Reparatur, Überprüfung, Implementierung, Wartung oder Lieferung sowie daraus resultierende Folgeschäden. Der Kunde ist verpflichtet, vor Übergabe des Gerätes an DIMAWEB für eine ordnungsgemäße Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.

### **Haftung für auf Kundenwunsch erfolgte Datensicherungen (Alt-Gerät)**

- I. Wird auf Kundenwunsch eine Datensicherung von Datenbeständen auf Alt-Geräten (Speichermedien) und das gleichzeitige Implementieren dieser gesicherten Daten auf neue Geräte (Speichermedien) gewünscht, übernimmt DIMAWEB keine Haftung für Datenverluste jeglicher Art während der Datensicherung und der Neuimplementierung sowie daraus resultierende Folgeschäden.
- II. Der Kunde ist verpflichtet, vor Übergabe des Alt-Gerätes an DIMAWEB für eine ordnungsgemäße Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen, damit diese auf das neue Gerät (neue Hardware) aufgespielt werden kann.

### **Verwertung**

- I. Erfolgt nicht spätestens ein Monat nach der Abholaufforderung die Abholung oder die Überweisung der Reparaturkosten, entfällt die Verpflichtung zur weiteren Aufbewahrung und somit jede Haftung für leicht fahrlässige Beschädigung oder Untergang. DIMAWEB ist berechtigt, den Reparaturgegenstand nach erfolglosem Ablauf dieser Frist zur Deckung ihrer Kosten zum Verkehrswert zu veräußern.

### **Batterieverordnung**

- I. Im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Batterien oder Akkus oder mit der Lieferung von Geräten, die Batterien oder Akkus enthalten, wird gemäß Batterieverordnung auf Folgendes hinzuweisen: Batterien dürfen nicht in den Hausmüll gegeben werden. Sie sind zur Rückgabe gebrauchter Batterien als Endverbraucher gesetzlich verpflichtet. Sie können Batterien nach Gebrauch in der Verkaufsstelle oder in deren unmittelbarer Nähe (z.B. in kommunalen Sammelstellen oder im Handel) unentgeltlich zurückgeben.

### **Generelle IT-Dienstleistungen**

- I. DIMAWEB ist berechtigt, die von DIMAWEB zu erbringenden IT-Dienstleistungen nach dem tatsächlichen Anfall und dem daraus entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen. Angefangene Stunden werden als eine ganze Stunde verrechnet.
- II. Sollten sich Lohnkosten aufgrund kollektivvertraglicher Regelungen in der Branche oder aufgrund innerbetrieblicher Abschlüsse oder andere, zur Leistungserstellung notwendige Kosten wie jene für Materialien, Energie, Transporte, Fremdarbeiten, Finanzierung etc. verändern, so ist DIMAWEB berechtigt, die jeweiligen Preise entsprechend anzupassen.
- III. DIMAWEB übernimmt keine Gewähr, dass von DIMAWEB produzierte Software oder zugekaufte Software jederzeit und fehlerfrei funktioniert sowie mit anderen Programmen oder Hardwarezusammensetzungen zusammenarbeitet.

- IV. Die Einstellung eines oder mehrerer Teile sowie Einstellung einer oder mehrere Applikationen einer EDV-Dienstleistung berechtigt den Kunden nicht zum Rücktritt vom gesamten Vertrag.

#### **Warenlieferungen (IT-Dienstleistungen, Hosting- und Telekommunikationsdienste) sowie weitere Modalitäten**

- I. Alle Preise von DIMAWEB für Waren (als Ware werden in der Folge sämtliche IT-Dienstleistungen, Hosting- und Telekommunikationsdienste (Internet) bezeichnet) gelten ab der Bereitstellung und freigeschalteter Zugangsmöglichkeit, zuzüglich Versandkosten, Umwelt- und Urheberrechtsabgaben.
- II. Die Lieferung von Waren erfolgt ab Bereitstellung und freigeschalteter Zugangsmöglichkeit auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers sofern nicht anders lautende ausdrückliche, schriftliche Vereinbarungen vorliegen. Teillieferungen sind möglich, die auch gesondert verrechnet werden.
- III. Transportversicherungen werden nur auf ausdrücklichen und schriftlichen Wunsch des Kunden vor einer Lieferung abgeschlossen. Die Kosten hierfür werden dem Auftraggeber verrechnet. Beanstandungen aus Transportschäden (wie etwa beschädigte Datenträger) hat der Auftraggeber unverzüglich (sofort) beim Transportunternehmer und DIMAWEB zu melden. Preisänderungen durch Lieferanten von DIMAWEB bleiben vorbehalten und können an den Käufer weitergegeben werden.
- IV. Alle nicht vollständig bezahlten Waren bleiben im Eigentum von DIMAWEB.

#### **Zahlungsmodalitäten und Entgelte**

- I. Alle von DIMAWEB genannten Preise sind, sofern nichts anderes ausdrücklich vermerkt, exklusive Umsatzsteuer und inklusive etwaiger Versandkosten, Umwelt- und Urheberrechtsabgaben zu verstehen. Im Verrechnungsfall wird die gesetzliche Umsatzsteuer bereits zu diesen Preisen hinzugerechnet. Ausgenommen sind Preisangaben, die dem Konsumentenschutzgesetz unterliegen. Die Verrechnung erfolgt unmittelbar nach Erbringen der vom Kunden gewünschten Leistung.
- II. Wird gegen eine von DIMAWEB gestellte Rechnung binnen 14 Werktagen kein begründeter Einspruch (in schriftlicher Form) erhoben, gilt diese jedenfalls als angenommen bzw. genehmigt.
- III. Der Kunde hat sich bei Zahlung der Entgelte entweder eines Zahlscheins oder einer elektronischen Überweisung (online Banking) zu bedienen oder DIMAWEB eine Ermächtigung (SEPA Lastschriftverfahren) für den Einzug von Entgeltforderungen nach dem Einzugsermächtigungsverfahren zu erteilen. Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung (SEPA Lastschriftverfahren) erteilt und verweigert das vom Kunden angegebene Kreditinstitut den Einzug aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, so ist DIMAWEB berechtigt, ein Bearbeitungsentgelt gemäß der Liste für Sonstige Dienstleistungen zu verrechnen.
- IV. Wenn der Kunde seine Rechnung nicht mit Einzugsermächtigung bezahlt, so hat er die richtige Verrechnungskontonummer und Rechnungsnummer bzw. IBAN und BIC anzugeben. Andernfalls muss DIMAWEB die Zahlung manuell zuordnen, wofür ein Bearbeitungsentgelt gemäß der Liste der Sonstigen Dienstleistungen anfällt. Erst mit der richtigen Zuordnung tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung ein, was allerdings nur dann gilt, wenn sich DIMAWEB ohne schuldhaftes Verzögerung bemüht, die Zuordnung vorzunehmen.
- V. Entgeltforderungen sind grundsätzlich nach Zugang der Rechnung zu dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitstermin oder, sofern ein Fälligkeitstermin fehlt, prompt ab Zugang zahlbar. Der Rechnungsbetrag muss spätestens (wenn angegeben) zum Fälligkeitstermin auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.
- VI. DIMAWEB ist berechtigt, eine kürzere Fälligkeitsfrist festzulegen oder die sofortige Bezahlung der Rechnung zu verlangen wenn der Kunde jene Voraussetzungen erfüllt, die DIMAWEB einen Anspruch auf Vorauszahlung oder auf Sicherheitsleistung einräumen. Allfällige Bareinzahlungs- oder Überweisungskosten sowie Kosten und Gebühren aus der Vertragserrichtung sind vom Kunden zu tragen.
- VII. Ist der Kunde mit der Bezahlung der Entgeltforderungen von DIMAWEB oder Entgeltforderungen Dritter, die von DIMAWEB vorgeschrieben werden, im Verzug, ist DIMAWEB berechtigt Verzugszinsen zu verrechnen. Der Zinssatz beträgt 12% jährlich, liegt aber mindestens 3 % über dem Basis-Zinssatz der Österreichischen Nationalbank. Verzugszinsen werden nach Ablauf von zwei Monaten nach Fälligkeit kapitalisiert.
- VIII. Als Zahlungsziel gilt prompt ohne Abzüge. Rabatte müssen schriftlich im Voraus vereinbart werden. Ein Kassenskonto gilt nicht automatisch als vereinbart.
- IX. Wenn sich die Kreditwürdigkeit des Käufers verschlechtert, behält sich DIMAWEB das Recht vor, selbst nach teilweisem Versand der Waren bzw. Erbringung von Leistungen von dem Käufer die ausreichenden Garantien zwecks guter Durchführung der ergriffenen Verpflichtungen zu fordern. Falls der Käufer DIMAWEB nicht zufrieden stellt, hat DIMAWEB das Recht, die ganze Bestellung oder einen Teil davon rückgängig zu machen. Bereits erbrachte Dienstleistungen dürfen anteilmäßig sofort verrechnet werden.

- X. DIMAWEB kann vom Vertrag zurücktreten, wenn über das Vermögen des Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Auftrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen wird.
- XI. Bei Zahlungsverzug ist DIMAWEB berechtigt, sämtliche daraus entstehenden Spesen und Kosten (Mahnspesen, Inkassogebühren etc.) sowie Verzugszinsen die 10% über Basiszinssatz liegen, zu verrechnen. Hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz nachgewiesener höherer Zinsen nicht beeinträchtigt. Unbeschadet der Schadenersatzansprüche von DIMAWEB sind im Falle des Rücktritts vom Vertrag, bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Lieferung oder Leistung vom Käufer noch nicht übernommen wurde sowie für von DIMAWEB erbrachte Vorleistungen.
- XII. Ist der Kunde mit dem Ausgleich fälliger Rechnungen in Verzug, so ist DIMAWEB berechtigt, sämtliche Arbeit an betreffendem und laufendem Projekt sofort einzustellen, bis diese Forderungen zur Gänze erfüllt sind.

#### **Vorbehaltsklausel**

- I. Die Vertragserfüllung seitens DIMAWEB steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos (und/oder sonstige Sanktionen) entgegenstehen. Für die Vertragsbeziehung gilt das Recht der Republik Österreich mit Ausnahme der Verweisungsnormen.

#### **Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

- I. Als Gerichtsstand gilt grundsätzlich Wiener Neustadt als vereinbart. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Für eventuelle gerichtliche Auseinandersetzungen aus dem Vertrag sind auch die zwingenden verbraucherrechtlichen Bestimmungen am Wohnsitz des Verbrauchers auf das Vertragsverhältnis anwendbar. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

#### **Datenschutz gemäß Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) 2018**

- I. Kundendaten werden seitens DIMAWEB elektronisch erfasst und verarbeitet. Im Zuge der Geschäftsbeziehung bekannt gegebene persönliche Daten werden ausnahmslos vertraulich behandelt. DIMAWEB nützt die Daten für die Abwicklung von Bestellungen, die Lieferung von Waren und das Erbringen von Dienstleistungen sowie zur Kommunikation mit dem Inhaber der erfassten Daten über Bestellungen, Produkte und erbrachte oder zu erbringende Dienstleistungen. Die Daten werden an Dritte nur im notwendigen Ausmaß weitergegeben, wenn es für die Erbringung technischer, logistischer oder anderer Dienstleistungen im eindeutigen Kundeninteresse notwendig ist. Personenbezogenen Daten werden auf Antrag des Kunden in der Kundendatei von DIMAWEB gelöscht (EU-DSGVO 2018). Weiterführende Informationen zum Datenschutz bei DIMAWEB sowie Beschwerden und Datenauskünfte können an die E-Mail [office@dimaweb.at](mailto:office@dimaweb.at) gerichtet werden.
- II. Verantwortlicher für die Verarbeitung dieser Daten ist DIMAWEB e.U., 2601 Eggendorf, Erlengasse 14, Bezirk Wiener Neustadt-Land, E-Mail [office@dimaweb.at](mailto:office@dimaweb.at). Datenschutzbeauftragter ist Herr Claus-Dieter Schweighofer. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung beruht auf Ihrer Einwilligung gem. Art 6 Abs 1a DSGVO. Es findet keine Datenübermittlung an ein Drittland (außerhalb der EU) statt. Die von Ihnen bekannt gegebenen Daten werden bis auf Widerruf gespeichert. Sie haben das Recht Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Wir machen Sie außerdem ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Ihnen die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch sowie ein Beschwerderecht bei der österreichischen Datenschutzbehörde, Wickenburggasse 8, 1080 Wien, zustehen.

#### **Weitere Bestimmungen**

- I. Sollten einzelne Bestimmungen der gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Die Parteien werden sich für diesen Fall um eine Regelung bemühen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich und ihrer Intention nach am nächsten kommt. DIMAWEB ist berechtigt, Verpflichtungen teilweise oder ganz durch Subunternehmer erbringen zu lassen.

#### **Garantie**

- I. Die Garantie erfolgt nach den Bestimmungen des jeweiligen Warenherstellers und ist in der beiliegenden Garantiekarte beschrieben. Details über die Herstellergarantie hinausgehende optionale Garantieverlängerungen entnehmen Sie bitte der Produktbeschreibung.

#### **Unternehmensdaten**

DIMAWEB e.U. | A-2601 Eggendorf, Erlengasse 14, Bezirk Wiener Neustadt, NÖ | Firmenbuchnummer: 349324m | Firmenbuchgericht: Landes- als Handelsgericht Wiener Neustadt, NÖ | Kammerzugehörigkeit: Wirtschaftskammer Niederösterreich | UID-Nr.: ATU66161039  
Geschäftsführer: Claus-Dieter Schweighofer | \*ÖBH zertifiziert