

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

### **DIMAWEB® e.U.**

Gegenständliche AGB erlangen ihre Gültigkeit mit Stichtag 01.04.2021. Sämtliche bis zu diesem Zeitpunkt bekannten AGB Fassungen von DIMAWEB® e.U. sind mit angeführtem Datum ungültig.

#### **1. Geltungsbestimmungen**

Die angeführten AGB von DIMAWEB® e.U. beinhalten ihre Geltungsbestimmungen (Gültigkeit) für folgende Dienstleistungen, deren Unterkategorien und Entgeltbestimmungen:

**KOMMUNALSERVICES**

**INFORMATIONSTECHNIK**

**TELEKOMMUNIKATION**

**APP-ENTWICKLUNG**

**WEBHOSTING**

**FERNWARTUNG**

#### **2. Erklärung**

DIMAWEB® e.U. mit Hauptsitz in 2601 Eggendorf, Erlengasse 14, Bezirk Wiener Neustadt-Land, NÖ, Firmenbuchnummer 349324m, wird im Nachfolgenden kurz „DIMAWEB®“ genannt.

Kunde von DIMAWEB® ist eine natürliche oder eine juristische Person des privaten oder öffentlichen Rechts, die die in Punkt 1 angeführten Dienstleistungen und deren Unterkategorien in Anspruch nimmt und in einem Vertragsverhältnis mit DIMAWEB® steht.

Unternehmer, Verbraucher und Kommunalinstitutionen sind Kunden von DIMAWEB®, für die das mit DIMAWEB® eingegangene Vertragsverhältnis zum Betrieb von Unternehmen und Gemeindeinstitutionen gehört und für die die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gelten.

#### **3. Umfang**

Der Umfang und die Fristen der vertraglichen Leistungen, sowie die Höhe der jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der für die jeweilige Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibung, Entgeltbestimmung oder Einzelverträgen.

Angeführte AGB liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung bei den Kundendienststellen von DIMAWEB® zur Einsichtnahme bereit, können im Internet unter <https://www.dimaweb.at/agb.html> online abgerufen werden und werden dem Kunden auf sein Ersuchen ebenso unentgeltlich übermittelt.

#### **4. Gültigkeit, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen**

DIMAWEB® schließt grundsätzlich Verträge nur unter Anwendung dieser AGB sowie der für die Leistung maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) ab.

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. Abweichende Regelungen gelten nur dann, wenn DIMAWEB® diesen ausdrücklich, in Schriftform, zugestimmt hat (Individualvereinbarung).

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

#### **5. Vertragsänderungen**

Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen sowie deren Inkrafttreten werden in geeigneter Weise (zum Beispiel online auf [www.dimaweb.at](http://www.dimaweb.at) oder als Vermerk auf gestellten Rechnungen) kundgemacht.

Werden Kunden durch Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch DIMAWEB® bereits an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden. Dies gilt auch für Entgeltänderungen aufgrund einer vereinbarten Indexanpassung.

Werden Kunden durch Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, so wird DIMAWEB® diese Änderungen, soweit diese nicht nur für künftige Kunden gelten sollen, zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten, kundmachen. 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.

DIMAWEB® kann Änderungen (einvernehmliche Vertragsänderungen) mit dem Kunden auch einvernehmlich vereinbaren. Der Kunde erhält ein Angebot zur einvernehmlichen Vertragsänderung vor In-Kraft-Treten der geplanten Änderungen in schriftlicher Form. 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.

## **6. Vertragsübertragungen durch DIMAWEB®**

DIMAWEB® ist berechtigt, seine Forderungen gegenüber seinen Kunden an Dritte zu veräußern.

Die Übertragung von Rechten und Pflichten von DIMAWEB® ist bei Unternehmern zulässig und entfaltet die Rechtswirkungen der §§ 1409 ABGB und 38 Unternehmensgesetzbuch (UGB).

## **7. Vertragsübertragungen durch Kunden**

Der Kunde kann den Vertrag mit DIMAWEB® auf einen Dritten übertragen, sofern DIMAWEB® dieser Übertragung schriftlich zustimmt. Der bisherige Kunde und der neue Kunde haften für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, als Solidarschuldner.

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.

## **8. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses**

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und DIMAWEB® kommt durch mündliche und schriftliche 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.

DIMAWEB® kann grundsätzlich Vertragsabschlüsse jedenfalls ablehnen, insbesondere wenn:

- a) begründete Zweifel betreffend die Identität, Rechtsfähigkeit oder Rechtspersönlichkeit des Kunden bestehen;
- b) begründeter Verdacht des Missbrauchs von Dienstleistungen und deren Unterkategorien 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, Vorauszahlungen oder Sicherstellungen zu fordern;
- f) der Kunde gegenüber DIMAWEB® mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist oder (bei Erfordernis einer kundenseitigen Mitwirkungspflicht) der Kunde dieser nicht nachkommt;
- 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;

## **9. Ergänzungen zu den AGB**

In Ergänzung der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen der DIMAWEB® gelten die vom Fachverband der Unternehmensberatung und Informationstechnologie, Werbung und Marktkommunikation, Telekommunikations- und Rundfunkunternehmungen sowie Elektro- und Einrichtungsfachhandel der Wirtschaftskammer Österreich herausgegebenen, in der jeweils aktuellen Fassung.

Der Kunde verpflichtet sich, die österreichischen Gesetze auch im internationalen Datenverkehr über DIMAWEB® einzuhalten und bemerkte Gesetzesverstöße unverzüglich an DIMAWEB® zu melden.

Der Kunde verpflichtet sich weiters, 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.

Als Gerichtsstand gilt Wiener Neustadt als vereinbart. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.

#### **10. Urheberrechte und Markenschutz (Grafik, Bilder, Textinhalte usw.)**

Für sämtliche, durch den Kunden zum weiteren Gebrauch an DIMAWEB® übermittelten, grafischen Inhalten oder Textinhalten und der durch den Auftraggeber erwünschten Verwendung auf dessen zukünftiger oder bestehender Website oder Social Media Plattform 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 ausnahmslos vom Auftraggeber zu tragen.

*Hinweis: Weiters wird darauf hingewiesen, dass der Name DIMAWEB® urheberrechtlich geschützt ist und in keinem Fall durch Fremde weiterverwendet werden darf. Zuwiderhandlungen werden gerichtlich nachverfolgt.*

#### **11. Kommunikation zwischen DIMAWEB® und dem Kunden**

Kundendaten werden seitens DIMAWEB® elektronisch erfasst und verarbeitet. (siehe Datenschutz gemäß Datenschutzgrundverordnung – DSGVO 2018). 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.

Alle Rechnungen und andere kaufmännische Belege werden nach Möglichkeit per E-Mail zugestellt. Es werden dabei die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Rechnungslegungsgesetz von DIMAWEB® eingehalten. (digitale Signatur). 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).

Alle das Vertragsverhältnis zwischen DIMAWEB® und Kunden betreffende Mitteilungen und Erklärungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich per Post oder E-Mail erfolgen. Es sind dabei die gültigen Rechtsvorschriften zu beachten.

#### **12. KOMMUNALSERVICES**

Für alle Kommunalservices gelten grundsätzlich die in den AGB Punkten „INFORMATIONSTECHNIK, TELEKOMMUNIKATION, APP-ENTWICKLUNG, WEBHOSTING und FERNWARTUNG“ angeführten Bedingungen.

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

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 befindlichen 24 Stunden Erreichbarkeiten. Der Premium-Support ist begrenzt auf die im Premium-Support-Vertrag, jeweils, angeführte IT-Umgebung. 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.

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), Supportleistungen durch Fernwartung und telefonische Hilfestellungen und Beratung.

##### **Der Premium-Support-Vertrag beinhaltet:**

- 24 Stunden Erreichbarkeit (telefonisch, per Mail und Fernwartung) auch an Sonn- und Feiertagen sowie außerhalb der regulären Geschäftszeiten von DIMAWEB®.
- 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

- Fernwartungssupport und Kilometerpauschale

**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.

**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.

**Premium-Support-Vertrag-Laufzeit und Kündigung**

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

**IT-Sicherheitsdienste – Datenschutz und Software**

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.

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**

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

### 13. INFORMATIONSTECHNIK

Für alle Informationstechnik-Services gelten grundsätzlich die in den AGB Punkten „KOMMUNALSERVICES, TELEKOMMUNIKATION, APP-ENTWICKLUNG, WEBHOSTING und FERNWARTUNG“ angeführten Bedingungen.

**Ergänzung | Hard- und Software / Verkauf und Reparatur**

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.

Sind in ein und derselben Bestellung Waren mit unterschiedlicher Verfügbarkeit enthalten, erfolgt die Lieferung erst, wenn sämtliche Produkte der Bestellung verfügbar sind. DIMAWEB® ist jedoch ebenso zu Teillieferungen berechtigt. 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, bei Vorauszahlung, ab Einlangen des Kaufpreises auf das Bankkonto von DIMAWEB®.

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% Umsatzsteuer belastet.

DIMAWEB® haftet nicht für etwaige Transportschäden, diese Haftung obliegt ausnahmslos dem jeweiligen Transportunternehmen. Für Reparaturverzögerungen, die auf Problemen mit der Ersatzteilbelieferung beruhen, übernimmt DIMAWEB® ebenso keine Haftung.

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.

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.

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.

Im Zuge der Reparatur des defekten Gerätes kann DIMAWEB® neue oder generalüberholte Ersatzteile verwenden. Jene Komponenten, die während des Reparaturservice ausgetauscht werden, gehen automatisch in das Eigentum von DIMAWEB® über.

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.

#### **Ergänzung | Netzwerktechnik – Installation und Wartung**

Hinsichtlich der zu Netzwerkinstallationen benötigten Hard- und Software gelten die in Punkt INFORMATIONSTECHNIK, Ergänzung | Hard- und Software / Verkauf und Reparatur angeführten Bestimmungen.

Als Grundlage für Netzwerkinstallationen ist eine 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 % Mehrwertsteuer gesondert verrechnet. Ein tatsächlicher Arbeitsbeginn zur Installation von Netzwerkanlagen kann erst nach angeführter Evaluierung erfolgen.

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.

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 entstanden sind übernimmt DIMAWEB® keinerlei Haftung.

#### **Ergänzung | Computerservice – „Begutachtungsplakette“ und Datenrettung**

Hinsichtlich der für ein positives Computerservice benötigten Hard- und Software gelten die in Punkt INFORMATIONSTECHNIK, Ergänzung | Hard- und Software / Verkauf und Reparatur angeführten Bestimmungen.

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 mitgeteilt. In diesem Falle wird eine vorher vereinbarte Überprüfungspauschale dem Kunden in Rechnung gestellt. Weitere Arbeiten anbetreffendem Gerät erfolgen ausnahmslos erst nach schriftlicher Aufforderung durch den Kunden.

Es besteht kein rechtlicher Anspruch an einer DIMAWEB® Begutachtungsplakette. Erst nach positiver Geräteprüfung und Evaluierung wird dem Kunden ein positiver Prüfbericht mit Plakette (am Gehäuse des Gerätes) ausgehändigt. 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.

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.

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.

## **14. TELEKOMMUNIKATION**

Für alle Telekommunikation-Services gelten grundsätzlich die in den AGB Punkten „KOMMUNALSERVICES, INFORMATIONSTECHNIK, APP-ENTWICKLUNG, WEBHOSTING und FERNWARTUNG“ angeführten Bedingungen sowie für die Erstellung und Überlassung von Internet-Anschlüssen durch DIMAWEB®.

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

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.

Die vorgenannten Bestimmungen haben keine Gültigkeit, sofern bei Vertragsabschluss etwas anderes vereinbart wurde. DIMAWEB® gewährleistet eine Verfügbarkeit seines Zugangssystems von 90% 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.

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den Vereinbarungen der Vertragspartner sowie der für den jeweiligen Anschluss geltenden Leistungsbeschreibung.

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.

DIMAWEB® ist berechtigt, den Zugriff auf Webseiten Dritter, Internet-Newsgruppen 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.

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 den Backbone ein. Die Bandbreite des Einzel-Anschlusses für die Kunden ist in Tarifen geregelt, für die vom Kunden ein monatliches 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. Bei sämtlichen Anschlüssen handelt es sich um Business Tarife.

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.

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, DIMAWEB® die Aufwendungen für eine aufgrund einer Störungsmeldung des Kunden erfolgten Überprüfung der technischen Einrichtungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen im Verantwortungsbereich von 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.

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.

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.

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.

Im Falle der von DIMAWEB® ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund ist DIMAWEB® berechtigt, einen Betrag in Höhe von 100% 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.

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.

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.

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/ Vectoring – 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.

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.

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.

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.

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.

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.

Der Kunde verpflichtet sich, seine persönliche Zugangskennung sorgfältig und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren und sie vor Missbrauch und Verlust zu schützen. 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.

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.

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.

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 begleichen.

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.

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 drei Wochen betragen. Mängel und Störungen sind DIMAWEB® unverzüglich, spätestens aber innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis, schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.

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.

Diese Haftungsbeschränkung gilt für vertragliche und außervertragliche Ansprüche. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.

## **15. APP-ENTWICKLUNG**

Für alle App-Entwicklungs-Services gelten grundsätzlich die in den AGB Punkten „KOMMUNALSERVICES, INFORMATIONSTECHNIK, TELEKOMMUNIKATION, WEBHOSTING und FERNWARTUNG“ angeführten Bedingungen.

### **Ergänzung | Allgemeines und Entwicklungszeit**

Die Entwicklungszeit von Android Apps und iOS Apps hängt von dem vom Auftraggeber definierten Funktionsumfang ab. Dieser Zeitraum umfasst einerseits die Entwurfs- und Design-Phase, sowie die technische Umsetzungsphase. Die Erstellung dieser Software unterliegt den zwingenden Richtlinien der Apple, App Store Review Guidelines sowie Android Market Guidelines für mobile Apps.

DIMAWEB® übernimmt keinerlei Haftung, dass die vom Auftraggeber gewünschten Funktionen den Bestimmungen von Apple bzw. Google entsprechen. DIMAWEB® bietet dem Auftraggeber aber aufgrund seiner Erfahrungen technischen Support bei der Auswahl von möglichen Funktionen. Um dem Auftraggeber angemessene Projektdurchlaufzeiten garantieren zu können benötigt DIMAWEB® im Vorfeld den Namen der zukünftigen App, die vereinbarte Projektbeschreibung, Grafiken und Fotos, Designvorschläge, Textinhalte, (wenn gewünscht) spezielle Icons sowie einen technischen Ansprechpartner.

Weiters erklärt sich der Auftraggeber im Falle der Notwendigkeit der Weitergabe an Dritte damit einverstanden, dass die oben genannten Unterlagen ggf. an Kooperationspartner weitergeleitet werden dürfen. Der Auftraggeber ist vor der Weitergabe an Dritte zu informieren. Die Weitergabe kann aus triftigem Grund vom Auftraggeber abgelehnt werden.

### **Ergänzung | Marken- und Urheberrechte**

Mit der Beauftragung erklärt der Auftraggeber, dass alle an DIMAWEB® zur Verfügung gestellten Daten und Unterlagen sein geistiges Eigentum sind und keine Patent- oder Urheberrechte (national und international) verletzen. Etwaige durch nicht Beachtung entstehende Haftungsansprüche Dritter, sind nicht auf DIMAWEB® bzw. deren Mitarbeiter, Beauftragten und sonstiger Erfüllungsgehilfen, übertragbar.

### **Ergänzung | Webinterface für die Pflege von Inhalten**

Gemäß den Anforderungen des Auftrages, wird dem Auftraggeber ein webbasierter Zugang zu einer von DIMAWEB® individuell erstellten Verwaltungssoftware (später als „Webinterface“ kurz „WE“ bezeichnet) zur Verfügung gestellt. Das WE dient zur Verwaltung von Inhalten des Auftraggebers, welche durch die jeweilige App der Öffentlichkeit präsentiert werden und der Konfiguration von Einstellungen, welche die jeweilige App betreffen.

Der Zugang zum WE erfolgt durch Verwendung eines Web-Browsers. Der Zugang zum WE ist durch allgemein anerkannte und standardisierte Sicherheitsmaßnahmen vor unbefugtem Zugang geschützt. Der Auftraggeber erhält von DIMAWEB® eine Authentifizierungsmethodik, die es dem Auftraggeber gestattet, dass für ihn von DIMAWEB® entsprechend den Anforderungen des Auftrags konfigurierte WE, zu benutzen.

### **Ergänzung | User-Verantwortung**

Das WE enthält sicherheitssensitive und für den Auftraggeber operationskritische Daten, die entweder im Auftrag des Auftraggebers von DIMAWEB® und/oder vom Auftraggeber selbst ins WE eingepflegt werden. Somit hat der Auftraggeber die Verantwortung jedes mögliche und ihm zumutbare Mittel in Anspruch zu nehmen, die von DIMAWEB® bereitgestellte Authentifizierungsmethodik unter Verschluss zu halten und somit Bedingungen für mobile Plattform Applikationen betriebsfremden Personen in keiner Weise zugänglich zu machen.

Bei nachweislicher grob schuldhafter Missachtung der Sorgfaltspflicht der Behandlung sicherheitssensitiver Daten seitens des Auftraggebers, weist DIMAWEB® jede Haftung von sich und kann in keiner Art und Weise für Schadenersatz und/oder Regressforderungen herangezogen werden. Vielmehr behält sich DIMAWEB® das Recht vor, im Schadensfall bei nachweislicher Missachtung der Sorgfaltspflicht der Behandlung sicherheitssensitiver Daten seitens des Auftraggebers, Schadenersatzforderungen gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.

DIMAWEB® behält sich das Recht vor, ebenfalls Zugang zum WE des Auftraggebers zu haben. Dies begründet sich in der Wartung und Aufrechterhaltung des Service, sowie Lizenzabkommens.

Bei absichtlich und mutwillig herbeigeführter Fehlfunktion des WE bzw. daraus resultierender Fehlfunktion der Apps sowie bei Eingabe von nicht plattform-spezifischen Guidelines konformen Inhalten, weist DIMAWEB® jede Haftung von sich und kann in keiner Art und Weise für Schadenersatz und/oder Regressforderungen herangezogen werden. Vielmehr behält sich DIMAWEB® das Recht vor, in diesem Fall die Apps aus den jeweiligen Stores zu entfernen bzw. den Zugang zum WE zu sperren. Im Falle von bereits entstandenen Image-Schäden behält sich DIMAWEB® das Recht vor Schadenersatzforderungen gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.

DIMAWEB® versichert hiermit den Zugang zum WE des Auftraggebers ebenso exklusiv zu halten und für jegliche betriebsfremde Personen unter Verschluss zu halten.



### **Ergänzung | Veröffentlichung der Apps in den jeweiligen Stores**

Ein Auftrag gilt als positiv abgenommen, wenn im gegenseitigen Einverständnis die plattformsspezifische Software, dem Auftraggeber zugänglich gemacht wurde bzw. die Apps zur Prüfung an die jeweiligen Stores geschickt werden.

### **Ergänzung | Veröffentlichung im App-Store**

Aufgrund der Erfahrungswerte von DIMAWEB® im Zuge einer Veröffentlichung von Apps im Apple-App-Store, wird der Auftraggeber darauf hingewiesen, dass zum Zwecke der Veröffentlichung von Apple grundsätzlich eine „Verknüpfung mit einem Apple-Gerät“ und einer „Apple-ID“ gefordert wird. Sollte der Auftraggeber über kein derartiges Gerät verfügen, wird von DIMAWEB® ein solches angeschafft und verwaltet. Gegenständliches Gerät verbleibt jedoch ausnahmslos im Eigentum von DIMAWEB®. Angeführter Sachverhalt wird vom Auftraggeber (Kunden) hiermit zur Kenntnis genommen und der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden.

### **Ergänzung | Veröffentlichung durch Auftraggeber oder DIMAWEB®**

Bei der Übergabe werden dem Auftraggeber alle zur Erfüllung des Auftrages notwendigen Binaries übergeben, die nachträglich mit geeigneter Software für die jeweilige Publikationsplattform direkt vom Auftraggeber signiert werden müssen. Somit ist der Auftraggeber für die erfolgreiche Publizierung der Software allein verantwortlich und versichert DIMAWEB® die hierfür notwendigen Ressourcen und Kenntnisse zu besitzen. Daraus folgt, dass auch bei Fehlschlag der Publizierung der Software, u.a. herbeigeführt durch Missachtung des Vorangegangenen, der Auftrag als „positiv abgenommen“ gilt und eine Zahlungsleistung seitens des Auftraggebers unmissverständlich und ausnahmslos zu erfolgen hat.

Soll gemäß Anweisung des Auftraggebers die Veröffentlichung der Software durch DIMAWEB® erfolgen, so geschieht dies durch einen aktiven Zugang zu den jeweiligen Publikationsportalen seitens DIMAWEB®. In diesem Fall ist eine Übergabe von Binaries an den Auftraggeber nicht zwingend notwendig. Wenn sich der Auftraggeber für diese Publikationsart entschließt, ist ihm bewusst, dass bei der Publikation der Software „DIMAWEB®“ als publikationsausführende Firma im Auftrage des Auftraggebers in Erscheinung tritt.

### **Bei Inanspruchnahme der Veröffentlichung der Software durch DIMAWEB®, gilt folgender, vertragsaufrechterhaltender Zusatz:**

Da im Falle der Veröffentlichung der Software durch DIMAWEB®, DIMAWEB® im Auftrag des Auftraggebers handelt und die Software veröffentlicht, sei klarstellend festgehalten: Trotz des „im Auftrag des Auftraggebers Handelnden“ Umstandes ist einzig und allein der Auftraggeber für sämtliche durch die Software in die Öffentlichkeit tretenden Inhalte verantwortlich und der Auftraggeber willigt durch Unterfertigung des Auftrages bedingungslos ein, DIMAWEB® in aller nur erdenklicher Weise schadlos zu halten. Dies gilt für alle Verstöße gegen, von beiden Vertragsparteien zugestimmten, geltendes Recht, inklusive, aber nicht vollständig aufzählend, Urheberrechten, Handelsabkommen, Patentrechten und/oder andersartiger Rechtsverstöße sowie gegen die Gute Sitte. Der Auftraggeber haftet somit ausnahmslos allein für etwaige Verstöße solcher Art und versichert DIMAWEB® von zusätzlichen Regressforderungen Dritter, wie auch immer sie geartet seien, schadlos zu halten. Der erhält grundsätzlich keinen Quellcode in Klartextform.

### **Ergänzung | Lizenzabkommen (Software)**

Nach Abschluss des Projektes und der Abnahme durch den Auftraggeber wird der Zugang zum WE durch die Übergabe von Zugangsdaten ermöglicht und die mobilen Applikationen in den jeweiligen Stores veröffentlicht. Eine Übergabe des gesamten Quellcodes des Projektes ist nicht zulässig.

### **Ergänzung | Lizenzabkommen (Services)**

Dienstleistungen und Services, die seitens DIMAWEB® dem Auftraggeber im Rahmen des Auftrags erbracht werden sind immer und ausnahmslos gemäß dem unterfertigten Auftrag befristet. Der Auftraggeber hat infolge der Leistung der zu erbringenden Servicepauschale das Anrecht auf die Gewährung eines, als „Webportal“ bezeichneten Zuganges zu webbasierten Dienstleistungen und/oder Modulen.

### **Ergänzung | Leistungen und laufende Wartung**

Fehlerbehebung, Wartung der Applikation(en), Anpassung der Applikation(en) auf das jeweilige aktuelle Betriebssystem, Wartung des WE sowie Fehlerkorrekturen der jeweiligen Apps.

Nicht enthalten darin sind neue bzw. zusätzliche Funktionen, die im ursprünglichen Vertrag nicht enthalten waren, grafische Anpassungen bzw. Funktionsumarbeitung für neue Endgeräte, neue Grafiken bzw. Design der Software, die im ursprünglichen Vertrag nicht enthalten waren.

### **Ergänzung | Lizenzgebühr Anpassung**

DIMAWEB® behält sich das Recht vor, im Falle von Erhöhungen der Lizenzgebühren in den jeweiligen Shops „Apple und Google“, betreffenden Aufschlag direkt an den Kunden weiterzugeben bzw. diesem gegenständlichen Aufschlag in Rechnung zu stellen. Betreffende Erhöhung liegt nicht im Verantwortungsbereich von DIMAWEB® und kann von DIMAWEB® auch nicht beeinflusst werden.

DIMAWEB® behält sich somit das Recht vor, im Zuge einer Indexanpassung diese Gebühren laufend anzupassen.

### **Ergänzung | Store-Prüfung-Veröffentlichung (Zeitablauf)**

DIMAWEB® ist bemüht nach Abschluss der Gesamtgestaltung der betreffenden Apps, diese in den jeweiligen Stores so rasch wie möglich einem erforderlichen Prüfungsablauf zu unterziehen. Die genaue Dauer dieses Ablaufes unterliegt ausnahmslos den gegenständlichen Stores (Apple und Google) und kann von DIMAWEB® nicht beeinflusst werden.

DIMAWEB® ist bemüht nach Abschluss der Gesamtgestaltung der betreffenden Apps, diese in den jeweiligen Stores so rasch wie möglich zu Veröffentlichen. Die genaue Dauer dieses Ablaufes zur Veröffentlichung unterliegt ausnahmslos den gegenständlichen Stores (Apple und Google) und kann von DIMAWEB® nicht beeinflusst werden.

In beiden Fällen können von DIMAWEB® keine genauen Angaben hinsichtlich der Dauer der oben angeführten Prozesse abgegeben werden. Dieser Sachverhalt wird ausdrücklich vom Auftraggeber (Kunden) hiermit zur Kenntnis genommen. Der Auftraggeber verpflichtet sich diesbezüglich DIMAWEB® schad- und klaglos zu halten.

## 16. WEBHOSTING

Für alle Webhosting-Services gelten grundsätzlich die in den AGB Punkten „KOMMUNALSERVICES, INFORMATIONSTECHNIK, TELEKOMMUNIKATION, APP-ENTWICKLUNG und FERNWARTUNG angeführten Bedingungen.

### Ergänzung | Domain- und Weospace-Hosting

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.

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.

Bei Verstößen gegen gültige Rechtsvorschriften, Überschreiten des Zahlungszieles, Verstößen gegen die AGB oder andere Vereinbarungen behält sich DIMAWEB® das Recht vor, betreffende Domain und Hosting-Dienste jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne vorherige Information des Kunden zu sperren. Die Mindestvertragsdauer für Domain- und Hosting-Dienste 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.

DIMAWEB® ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Nutzer einen im Verhältnis zu dem mit ihm vereinbarten Datenvolumen überproportionalen Datentransfer aufweist oder der Nutzer Hosting-Dienste 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.

Störungen oder mangelhafte Qualität eines Zuganges müssen unverzüglich gemeldet werden. Zu spät gemeldete Mängel sind nicht überprüfbar und können nicht berücksichtigt werden.

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.

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.

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.

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.

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 Weospace-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.

Bei Beendigung eines bei DIMAWEB® bestehenden Vertrages zu Domain, Internet oder Webspaces wird der zur Verfügung gestellte unentgeltliche 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.

#### **Ergänzung | CMS Webdesign – Corporate Design**

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, 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.

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.

Für durch den Auftraggeber übermittelte, grafische 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 ausnahmslos vom Auftraggeber zu tragen.

Urheberrechte zur weiteren Verwendung oder Veröffentlichung der von DIMAWEB® angefertigten Templates und deren Inhalte werden automatisch dem Auftraggeber nach Beendigung der Arbeiten übertragen. Ein Weiterverkauf der von DIMAWEB® erstellten Templates sowie sämtlicher Inhalte ist jedoch nur nach Rücksprache oder schriftlicher Sondervereinbarung möglich.

#### **Ergänzung | Exchange-Hosting und E-Mail-Verwaltung**

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.

Bei Beendigung eines bei DIMAWEB® bestehenden Vertrages zu Exchange-Hosting 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.

Für durch den Kunden per Mail 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 ausnahmslos vom Kunden zu tragen.

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 (unter anderem 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.

#### **Ergänzung | Clouddienste – eigene Cloudlösungen**

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.

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.

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, Sicherheitsfunktionen der Website oder der Services oder eines damit verbundenen Hosts, Netzwerks oder Kontos zu umgehen.

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.

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 ausnahmslos vom Kunden zu tragen.

DIMAWEB® Cloudservices sind über eine komplexe Netzinfrastruktur an den Internetknotenpunkt angebunden. Der Datenverkehr wird über (am Kundenstandort befindliche), verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (unter anderem 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.

## **17. FERNWARTUNG**

Der Kunde kann zu den regulären Geschäftszeiten (Ausnahmen bildet der 24 Stunden Premium-Support) von DIMAWEB® mit der telefonischen Hotline 0676/68 60 450 oder 0676/68 04 584 einen Termin für die Fernwartungssitzung vereinbaren. Die Fernwartung erfordert für den notwendigen Zeitraum den direkten Zugriff auf den Computer des Kunden.

Die Fernwartung findet ausschließlich über die Fernwartungssoftware „TeamViewer“ statt. Dazu erhält der Kunde von DIMAWEB® 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 auf dem Desktop angezeigt werden.

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.

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.

Die Fernwartungsleistungen werden Montag bis Donnerstag in der Zeit von 9.00 – 16.00 Uhr durchgeführt. Außerhalb dieser Geschäftszeiten werden keine Fernwartungsleistungen erbracht. Ausnahmen bildet der 24 Stunden Premium Support. Bedingt durch die Außendiensttätigkeit der Techniker kann eine ständige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden.

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 Virensch scanner 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.

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.

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.

## **18. GENERELLE BESTIMMUNGEN**

### **Eigentumsvorbehalt**

Die Ware (Soft- und Hardware) bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von DIMAWEB®. Bei vertragswidrigem Verhalten, insbesondere bei Zahlungsverzug ist DIMAWEB® berechtigt, die gelieferte Ware (Soft- und Hardware) zurückzuverlangen. Der Käufer ist in diesem Fall zur Herausgabe verpflichtet.

Sämtliche Dienstleistungen 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 Verdienstendgänge, welche durch eingestellte Dienstleistungen erfolgt sind, ist DIMAWEB® schad- und klaglos zu halten bzw. bestehen seitens des Kunden keinerlei Rechtsansprüche auf Verdienstendgang.

DIMAWEB® behält sich die Einstellung von Leistungen vor, wenn die weitere Erbringung aus technischen, betrieblichen oder wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist.

## **Gewährleistung und Haftung**

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Die Frist beginnt mit Übergabe der Ware.

Der Ersatz für Mangelgeschäden, 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.

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.

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 Umgebungsmöglichkeiten von derartigen Sicherheitseinrichtungen.

DIMAWEB® haftet nicht für Inhalt, Vollständigkeit und Richtigkeit, der über unsere Infrastruktur übermittelten oder abgefragten Daten und für Daten, die über DIMAWEB® erreichbar sind.

DIMAWEB® übernimmt keine Gewähr, dass die angebotenen Dienste (Webdesign, Webpace- und Domainhosting) immer zugänglich sind.

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.

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 Dienstanbieter, 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“.

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**

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.

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.

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**

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 Datenverlust**

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)**

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.

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**

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 erfolgreichem Ablauf dieser Frist zur Deckung ihrer Kosten zum Verkehrswert zu veräußern.

### **Batterieverordnung**

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**

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.

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.

DIMAWEB® übernimmt keine Gewähr, dass von DIMAWEB® produzierte Software oder zugekaufte Software jederzeit und fehlerfrei funktioniert sowie mit anderen Programmen oder Hardwarezusammensetzungen zusammenarbeitet.

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 sowie weitere Modalitäten**

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.

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.

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.

Alle nicht vollständig bezahlten Waren bleiben im Eigentum von DIMAWEB®

### **Force Majeure-Klausel**

Höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, Unruhen, behördliche Maßnahmen und sonstige unvorhersehbare, unabwendbare und schwerwiegende Ereignisse befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Dies gilt auch, wenn diese Ereignisse zu einem Zeitpunkt eintreten, in dem sich der betroffene Vertragspartner in Verzug befindet. Die Vertragspartner sind verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich die erforderlichen Informationen zu geben und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

### **Zahlungsmodalitäten und Entgelte**

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.

Wird gegen eine von DIMAWEB® gestellte Rechnung binnen 14 Werktagen kein begründeter Einspruch (in schriftlicher Form) erhoben, gilt diese jedenfalls als angenommen bzw. genehmigt.

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.

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 schuldhaftige Verzögerung bemüht, die Zuordnung vorzunehmen.

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.

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.

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. Als Zahlungsziel gilt prompt ohne Abzüge. Rabatte müssen schriftlich im Voraus vereinbart werden. Ein Kassenskonto gilt nicht automatisch als vereinbart.

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.

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.

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.

Ist der Kunde mit dem Ausgleich fälliger Rechnungen in Verzug, so ist DIMAWEB® berechtigt, sämtliche Arbeiten an betreffendem und laufendem Projekt sofort einzustellen, bis diese Forderungen zur Gänze erfüllt sind.

#### **Vorbehaltsklausel**

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**

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**

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 gerichtet werden.

Verantwortlicher für die Verarbeitung dieser Daten ist DIMAWEB® e.U., 2601 Eggendorf, Erlengasse 14, Bezirk Wiener Neustadt-Land, E-Mail 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, Wickenburg Gasse 8, 1080 Wien, zustehen.

#### **Weitere Bestimmungen**

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**

Die Garantie erfolgt nach den Bestimmungen des jeweiligen Warenherstellers und ist in der beiliegenden Garantiekarte beschrieben. Details über die Herstellergarantie hinausgehende optionale Garantieverweiterungen 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