

**Erläuterungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen
Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer
und Re – Systems ITaaS GmbH**

Für maximale Transparenz haben wir unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen kurzgehalten und um

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für einzelne Geschäftsformen ergänzt.

Es ist unser Bestreben, das Vertrauen unserer Kunden, das diese uns durch die Auftragserteilung

entgegenbringen, durch die Qualität unserer Leistungen und Produkte zu bekräftigen. Folgende Geschäftsbedingungen, die für alle Verträge der Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer

und Re - Systems ITaaS GmbH gelten (im Folgenden als „wir“, „uns“ oder „Re – Systems“ bezeichnet), sollen der Klarheit im Geschäftsverkehr dienen. Wir möchten festhalten, dass hievon

abweichende AGB des Kunden nicht Vertragsbestandteil werden, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Die AGB gelten dabei als Basis unserer Geschäftsbedingungen. Die Besonderen Vertragsbedingungen ergänzen oder ersetzen dabei Regelungen der AGB für Geschäfte aus den Bereichen:

- **Erbringung von Dienstleistungen**
- **Cloud Services und Vermietung von Standardsoftware**
- **Managed Service**
- **Managed Workplace**
- **Kauf**
- **Lieferung von Waren**

Auf den folgenden Seiten finden Sie die AGB sowie die Verweise auf die Besonderen Vertragsbedingungen vor.

**Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer
und Re - Systems ITaaS GmbH**

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Re – Systems IT-Systemhaus und Re – Systems ITaaS GmbH

Stand: August 2026

1. Geltungsbereich / Bindungsfrist

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für Geschäftsbeziehungen der Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer und der Re - Systems ITaaS GmbH, Leopoldstraße 45 6020 Innsbruck Österreich (nachfolgend „**Anbieter**“) mit ihren Kunden.
- 1.2. Der Anbieter bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter <https://www.re-systems.com/allgemeine-geschaeftsbedingungen/> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.
- 1.3. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „**Angebot**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.
- 1.4. Kunden des Anbieters sind ausschließlich Unternehmer nach § 1 UGB.
- 1.5. Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.
- 1.6. Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird der Anbieter den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.
- 1.7. Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.6 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.
- 1.8. Angebote des Anbieters sind gegenüber Kunden, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar.
- 1.9. Der Anbieter setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder

Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird der Anbieter den Kunden über den Ersatz informieren.

- 1.10. Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

2. Allgemeine Pflichten des Kunden

- 2.1. Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.
- 2.2. Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Anbieter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner beim Anbieter.
- 2.3. Der Kunde wird dem Anbieter jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage des Anbieters binnen vierzehn (14) Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.
- 2.4. Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen, damit der Anbieter die Leistungen erbringen und ggf. Fehler beseitigen kann. Der Kunde gewährt dem Anbieter nach entsprechender vorheriger Ankündigung Zugang zur Software und Infrastruktur vor Ort oder remote, sofern das zur Leistungserbringung oder Fehlerbehebung erforderlich ist.
- 2.5. Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er den Anbieter rechtzeitig und umfassend schriftlich informiert, insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt.
- 2.6. Der Kunde sorgt für regelmäßige Datensicherungen seiner kompletten Datenbestände und einen angemessenen stets aktuellen Virenschutz.
- 2.7. Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann der Anbieter seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist der Anbieter für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird der Anbieter dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte des Anbieters wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

- 3.1. Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

- 3.2. Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen am Sitz des Anbieters (Montag-Freitag). Der Anbieter rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.
- 3.3. Der Anbieter stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung, wenn nicht anders vereinbart.
- 3.4. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung (Zugang) zur Zahlung fällig. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (3) Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst.
- 3.5. Der Anbieter versendet Rechnungen per E-Mail.
- 3.6. Sofern nicht abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde den Anbieter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.
- 3.7. Der Anbieter darf die vereinbarten Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen (z.B. monatliche Preise) ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die vom Anbieter vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.
- 3.8. Der Anbieter behält sich vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 500,00 netto. Der Anbieter behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann der Anbieter vom Vertrag zurücktreten.
- 3.9. Der Anbieter kann mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen.
- 3.10. Die Erbringung der Leistungen durch den Anbieter im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde
- 3.10.1. für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder
- 3.10.2. in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug, ist der Anbieter berechtigt,
- 3.10.3. die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder
- 3.10.4. die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht dem Anbieter eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass der Anbieter kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte des Anbieters wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

- 3.11. Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch den Anbieter anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt der Anbieter für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.
- 3.12. Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann der Anbieter für zusätzlich nach gesondertem Angebot beauftragte Leistungen eine gesonderte Verfügung berechnen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preise des Anbieters.
- 3.13. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums zusätzliche Leistungen werden diese ab dem Änderungszeitpunkt berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet. Eine Reduzierung des Leistungsumfangs ist ebenfalls nur nach Vereinbarung mit dem Anbieter möglich.

4. Haftung

- 4.1. Der Anbieter haftet für grob fahrlässig oder vorsätzlich vom Anbieter, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Der Anbieter haftet ferner für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- Die Haftung von Re – Systems IT-Systemhaus und Re – Systems ITaaS GmbH für leicht fahrlässig herbeigeführte Schäden ist ausgeschlossen.
- 4.2. Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet der Anbieter auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.
- 4.3. In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung des Anbieters für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.
- 4.4. Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 500.000,00 beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.
- 4.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter des Anbieters und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.
- 4.6. Die Haftung des Anbieters für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 4.7. Soweit gemäß Angebot der Anbieter für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des Anbieters auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

5. Geheimhaltung und Datenschutz

- 5.1. Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der

gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter des Anbieters. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

- 5.2. Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.
- 5.3. Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.
- 5.4. Beide Parteien beachten die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie das österreichische Datenschutzgesetz (DSG). Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO ab.
- 5.5. Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

6. Laufzeit und Kündigung

- 6.1. Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen entweder

- ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende, oder
- ab Bereitstellung für eine Vertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der zwölf (12) Monate nicht automatisch, sondern endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein sich anschließender Vertrag wird dann zu den zum jeweiligen Zeitpunkt des neuen Angebots geltenden Konditionen abgeschlossen.

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

Wird die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen geht aus dem Angebot eindeutig hervor.

- 6.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.
- 6.3. Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund

in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

7. Allgemeine Bestimmungen

- 7.1. Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für den Anbieter als Referenzkunde aufzutreten.
- 7.2. Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters ausgeschlossen.
- 7.3. Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.
- 7.4. Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.
- 7.5. Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.
- 7.6. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Entstehung.
- 7.7. Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 7.8. Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.