

# Allgemeine Vertragsbedingungen zum Support- und Hosting-Vertrag der Kleinhempel GmbH

## 1. Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag regelt zum einen die Dauer und Konditionen der Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern, zum anderen werden Vorgehensweise und Verantwortlichkeiten im Service- und Supportfall, sowie die Hosting Leistung beschrieben.

## 2. Vertragsgrundlage/Projekt

2.1 Dieser Vertrag bezieht sich auf die Screens inkl. Zuspieltechnik und die erworbene Lizenz für das Content Management System.

2.2 Sollten weitere Hardwareprodukte nach Vertragsabschluss erworben werden, werden diese automatisch zu dem bestehenden Vertrag hinzugefügt und im Folgemonat mitabgerechnet.

## 3. Vertragsdauer/Beginn und Kündigung

3.1 Die Laufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem Folgemonat nach dem Erwerb einer Lizenz für das Content Management Systems, spätestens jedoch mit der technischen Übergabe und Aktivierung des Projektes (siehe 3. Vertragsgrundlage / Projekt).

3.2 Wird dieser Vertrag nicht mind. 3 Monate vor Vertragsende gekündigt, verlängert sich dieser um weitere 12 Monate automatisch.

Es reicht eine formlose Kündigung per E-Mail, der Auftragnehmer bestätigt ebenfalls formlos per E-Mail.

## 4. Vergütung

4.1 Für die unter 6. genannten Leistungen zahlt der Auftraggeber, beginnend ab dem Folgemonat nach dem Lieferdatum eine jährliche Servicepauschale zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Die Pauschale beträgt 1/12 der jährlichen Servicepauschale und wird zu Beginn des Monats, monatlich abgerechnet und ist sofort nach Rechnungserhalt zu leisten.

4.2 Die Kleinhempel GmbH ist berechtigt, die Vergütung pro Gerät erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten gemäß der Kostenentwicklung zu erhöhen.

4.3 Die Kleinhempel GmbH kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit Kleinhempel GmbH diese verursacht hat.

## 5. Garantie auf Hardware

5.1 Die Garantiezeit auf die über den Auftragnehmer bezogene Hardware beträgt die vom Hersteller angegebene Zeit ab Kaufdatum. Etwaige Abweichungen hiervon sind in den entsprechenden Produktblättern dokumentiert.

Unter folgenden Links können Sie diese nachlesen:

Samsung Geräte: [Garantie für Deine Samsung Produkte | Samsung DE](#)

Absen Geräte: 2 Jahre (bei der A-Serie automatisch 5 Jahre)

5.2 Im Störfall wird der Auftragnehmer alle notwendigen Maßnahmen einleiten, um etwaige Garantieansprüche des Auftraggebers gegenüber dem Hardwarehersteller geltend zu machen.

## 6. Leistungen durch den Dienstleister

6.1 **Telefonische Erreichbarkeit** - werktags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr. An Wochenenden und Feiertagen nach Absprache.

6.2 **Helpdesk** - per Telefon bei Fragen zur Bedienbarkeit des Content Management Systems. Dieses enthält nicht die Schulung in das CMS.

6.3 **Troubleshooting** - der Dienstleister wird alle notwendigen Maßnahmen einleiten, um etwaige Funktionsstörungen schnellstmöglich zu beheben. Vor-Ort-Aktivitäten sowie Server- und Softwareupdates sind nicht Gegenstand des First-Level-Supports und werden bei Bedarf gesondert kalkuliert und abgerechnet.

6.4 **Hardwaredefekt** - für Geräte mit gültiger Herstellergarantie werden entsprechende Garantie- und Serviceleistungen des Herstellers organisiert (siehe 6. Garantie auf Hardware). Bei einem Hardwaredefekt, der nicht über Garantieansprüche an den Hersteller abgedeckt ist, wird der Dienstleister zunächst ein entsprechendes Angebot erstellen und eine Kostenfreigabe durch den Kunden abwarten. Bei Hardware, die nicht über den Auftragnehmer erworben wurde, erfolgen Fehleranalyse und Behebung der Funktionsstörung nach Aufwand.

6.5 **Bereitstellung und Betrieb von Cloud Server Hosting** für Kundenprojekt

6.6 Serverüberwachung gemäß Projekterfordernissen (Speicher, CPU, Erreichbarkeit)

6.7 Informationsschutz bei Übertragung der Inhalte

**Bei Supportanfragen wenden Sie sich bitte per Mail an [ds-support@kleinhempel.de](mailto:ds-support@kleinhempel.de) oder telefonisch unter +49 40 - 514 005 50**

## 7. Veröffentlichte Inhalte

7.1. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte zu veröffentlichen, welche Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen. Das Hinterlegen von erotischen, pornografischen, extremistischen oder gegen die guten Sitten verstoßenden Inhalten, ist unzulässig.

7.2 Wir sind berechtigt, den Zugriff des Kunden für den Fall zu sperren, dass hiergegen verstoßen wurde. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Kunde Inhalte veröffentlicht, die geeignet sind, Dritte in ihrer Ehre zu verletzen, Personen oder Personengruppen zu beleidigen oder zu verunglimpfen. Das gilt auch für den Fall, dass ein tatsächlicher Rechtsanspruch nicht gegeben sein sollte. Wir sind nicht verpflichtet, die Inhalte unseres Kunden zu überprüfen.

## 8. Datensicherheit

8.1 Wenn Daten an uns übermittelt werden, stellt der Kunde Sicherheitskopien her. Soweit dies im jeweiligen Angebot enthalten ist, werden die Server regelmäßig gesichert. Für den Fall eines dennoch auftretenden Datenverlustes ist der Kunde verpflichtet, die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich an uns zu übermitteln.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, vor jeder eigenen oder in Auftrag gegebenen Änderung eine vollständige Datensicherung durchzuführen.

## 9. Haftung

9.1 Für unmittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn durch technische Probleme und Störungen innerhalb des Internets, die nicht im Einflussbereich von der Kleinhempel GmbH liegen, übernehmen wir keine Haftung.

9.2 Gegenüber Unternehmern haften wir bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Dies gilt nicht in allen Fällen von Personenschäden und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes. Für mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn haften wir gegenüber Unternehmern nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In diesem Fall ist unsere Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.

9.3 Verstößt der Kunde mit dem Inhalt seiner Internetseiten gegen die in Ziffer 7 genannten Pflichten, insbesondere gegen gesetzliche Verbote oder die guten Sitten, so haftet er uns gegenüber auf Ersatz aller hieraus entstehenden direkten und indirekten Schäden, auch Vermögensschäden. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, uns von Ansprüchen Dritter – gleich welcher Art – freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von in das Internet gestellten Inhalten resultieren. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, uns von Rechtsverteidigungskosten (z. B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen.

## 10. Außerordentliche Kündigung

10.1 Wir sind darüber hinaus berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Ein solcher wichtiger Grund liegt unter anderem dann vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung sich in Verzug befindet. Ein solcher wichtiger Grund kann unter anderem auch darin liegen, dass der Kunde wesentlich oder trotz Abmahnung gegen die Pflichten aus Ziffer 7. verstößt.

10.2 Ein weiterer wichtiger Grund kann darin liegen, dass der Kunde Inhalte verwendet, welche das Regelbetriebsverhalten oder die Sicherheit des Servers beeinträchtigen könnten.

10.3 Sobald sich die Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

## 11. Widerruf

11.1 Der Kunde und auch die Kleinhempel GmbH können den Vertrag innerhalb von 2 Wochen ab Zugang der Auftragsbestätigung widerrufen. Das Widerrufsrecht erlischt, wenn wir mit ausdrücklicher Zustimmung durch den Kunden mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen oder der Kunde die Leistung aktiv in Anspruch nimmt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an Kleinhempel GmbH, Tarpenring 17, 22419 Hamburg

11.2 Der Widerruf kann ohne Angabe von Gründen erfolgen.

## 12. Sonstiges

12.1 Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

12.2 Es gelten ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen (sowie die Servicevertragsbedingungen) der Kleinhempel GmbH.

Link: [AGB-Kleinhempel GmbH](#)

Im Übrigen gilt die salvatorische Klausel. Gerichtsstand ist Hamburg.

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie auf unserer Homepage und unter folgenden Link: [Datenschutzerklärung - Kleinhempel GmbH](#)

Stand: Hamburg, 17.01.2024

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE80CKL00001256231

Ihre Vertragsnummer: \_\_\_\_\_

Ihre Kundennummer: \_\_\_\_\_

### SEPA Lastschriftmandat (CORE, Folgelastschrift)

Ich ermächtige die Kleinhempel GmbH, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Kleinhempel GmbH gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

#### Kontoinhaber:

\_\_\_\_\_  
Vorname und Name/Firma

\_\_\_\_\_  
Straße und Hausnummer

\_\_\_\_\_  
Postleitzahl und Ort

\_\_\_\_\_  
Name des Kreditinstituts

\_\_\_\_\_  
BIC des Kreditinstituts

IBAN: DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum/Unterschrift/Firmenstempel