

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Körbler GmbH

Körbler GmbH

Hofweg 1, 8430 Leitring
FN: 403057 g | Landesgericht für ZRS Graz
UID-Nummer: ATU68180014
Tel. 03453 – 20 545, Fax 0720 – 555 204

§ 1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen der Körbler GmbH, Umsatzsteuer-ID-Nummer ATU68180014, Hofweg 1, 8430 Leitring, nachfolgend "Körbler" genannt.

Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Fremde Geschäfts- und Einkaufsbedingungen gelten nur, soweit sie diesen AGB entsprechen. Regelungen, die diese Bedingungen abändern oder aufheben, sind nur dann gültig, wenn Körbler dies ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

Körbler behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit und ohne Vorinformation zu ändern.

§ 2. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag über die Nutzung der Körbler Dienstleistungen, Angebote und Produkte kommt durch das Abschließen eines schriftlichen oder mündlichen Vertrages, durch das Absenden der Bestellung über das Online Formular oder über eine Zustimmung per E-Mail zustande und tritt sofort in Kraft. Bei Dauerschuldverhältnissen ist jeder abgeschlossene Vertrag ein Jahresvertrag, es sei denn, im Einzelfall wurde etwas anderes gemäß der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung vereinbart.

§ 3. Zahlungskonditionen

a) Zahlungskonditionen bei Hosting, Domains und sonstigen Dauerschuldverhältnissen

Die Abrechnung für Domain- Hosting- und Server Produkte (auch Webpace, Webhosting genannt) von Körbler erfordert eine jährliche Vorauszahlung, welche innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung erfolgen muss. Diese Regelung umfasst auch die so genannten Portalpräsentationen auf den betriebenen Internet-Portalen von Körbler wie beispielsweise www.rebenland.at, www.sued-steiermark.com, www.weinexperte.at oder www.steirisches-weinland.at. Die jährlichen Gebühren für Domains, Server, Hosting und Portalpräsentationen inkludieren keine Dienstleistungen wie beispielsweise für die Aktualisierung der Webseiten oder Portalpräsentationen.

b) Zahlungskonditionen bei Werkverträgen und sonstigen Zielschuldverhältnissen

Bei Dienstleistungen (Erstellung von Webseiten, Programmierleistungen, Aktualisierung und Erweiterung von Webseiten, Einschulungen, Wartungen) ist die Zahlung 14 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig.

Der gesamte Werklohn ist mit Fertigstellung der jeweiligen Dienstleistung fällig, spätestens jedoch 8 Wochen nach Auftragserteilung. Liegt eine etwaige Verzögerung der Fertigstellung in der Sphäre des Vertragspartners, da sich dieser z.B. mit der Bereitstellung von Daten und sonstigen Inhalten in Verzug befindet, ist der Werklohn von Körbler dennoch entsprechend der hier angeführten Fristen fällig.

c) Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist Körbler berechtigt, die vom Vertragspartner genutzten Leistungen und Einrichtungen zu sperren. Der Vertragspartner bleibt in diesem Falle verpflichtet, den offenstehenden Betrag zu zahlen.

§ 4. Datenschutzerklärung

Körbler legt höchstes Augenmerk auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und Datensicherheit und legt diesem Vertrag das Datenschutzgesetz in der jeweils gültigen Fassung zu Grunde. Vor allem die sensiblen Daten unserer Vertragspartner werden dank der hohen Sicherheitsstandards der Hard- und Software und der damit verbundenen Prozesse bestmöglich geschützt.

a) Datenverschlüsselung

Sämtliche verarbeiteten Daten werden in einer professionellen Datenbank gespeichert und gesichert.

Bei ausdrücklicher Beauftragung durch den Vertragspartner können die Daten verschlüsselt übertragen werden. In diesem Fall werden die verarbeiteten Daten mit Secure Socket Layer Verschlüsselung (128/256 Bit permanente SSL Verschlüsselung) vor fremden Zugriffen abgeschirmt.

Körbler hält die Daten der Vertragspartner unter höchsten Sicherheitsvorkehrungen verschlossen. Der Vertragspartner kann mit sicherem 256-Bit SSL verschlüsseltem Login dessen Daten zugreifen und diese jederzeit sichten und bearbeiten.

b) Sicherheitskodex der MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen von Körbler erwähnen bei telefonischem Kontakt keine sensiblen Kundendaten, wie Passwörter, Datenbankkennungen, sensible Unternehmensdaten etc.

c) Geheimhaltevereinbarungen für MitarbeiterInnen

Die MitarbeiterInnen von Körbler stehen unter vertraglich vereinbarter Verschwiegenheitspflicht, welche auch nach einem allfälligen Austritt aus dem Unternehmen gültig ist.

§ 5. Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

Der Vertragspartner kann Verträge über wiederkehrende Leistungen, unter Einhaltung einer 3 monatigen Kündigungsfrist, zum Ende der Leistungsperiode kündigen. Die Kündigung

muss schriftlich fristgerecht an die im Web veröffentlichte Post-Adresse erfolgen (es sind keine Kündigungen per E-Mail möglich). Bei einer vorzeitigen unbegründeten Vertragsauflösung wird der bereits geleistete Betrag nicht zurück vergütet. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, wird der Vertrag automatisch, mit den darin enthaltenen Leistungen, um ein weiteres Jahr verlängert.

Körbler ist berechtigt, das Vertragsverhältnis bei Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen fristlos zu kündigen und sämtliche Leistungen sofort zu unterbinden. Anlass dazu ist insbesondere die missbräuchliche Nutzung eines Produktes oder einer Leistung oder ein Verstoß gegen die gesetzlichen Vorschriften beim Inhalt der Internet-Präsentation.

§ 6. Provider Wechsel

Zum Vertragsende ist Körbler berechtigt, sämtliche Daten des Vertragspartners unwiderruflich zu löschen. Der Vertragspartner hat dafür zu sorgen, dass seine Daten (z.B. E-Mails, Datenbanken, Webhosts) vor Beendigung des Vertrages vom Server heruntergeladen werden. Nach Vertragsablauf besteht keine weitere Möglichkeit mehr, die Daten bei Körbler abzurufen.

§ 7. Domain Reservierung

Körbler wird nach Vertragsabschluss die Beantragung des bestellten Domainnamens bei dem jeweiligen Registrar vornehmen. Körbler übernimmt keine Haftung dafür, dass der gewünschte Domainname dem Vertragspartner von der Registrierungsstelle tatsächlich zugeteilt wird. Ist ein beantragter Domainname bereits vergeben, kann der Vertragspartner vom Vertrag zurücktreten oder einen anderen Domainnamen wählen. Nach erfolgreicher Domainregistrierung ist eine Änderung des Domainnamens nicht mehr möglich. Bei allen Domainnamen, die von Körbler registriert werden, wird der Vertragspartner als Eigentümer eingetragen (mit allen Rechten und Pflichten) und kann nach Ablauf des Vertrages zu einem anderen Anbieter wechseln.

§ 8. Paket Upgrade

Dem Vertragspartner steht die Möglichkeit offen, jederzeit auf ein höheres Leistungsangebot zu wechseln. Ab dem Upgrade Datum ist das Hosting-Paket für ein weiteres Jahr gültig. Das restliche Guthaben des vorherigen Angebots (welches dem Betrag vom Upgrade- bis zum offiziellen Ablaufdatum entspricht) wird der neuen Jahresgebühr angerechnet.

§ 9. Leistungen bei Web-Hosting

Körbler stellt dem Vertragspartner Speicherplatz auf einem mit dem Internet verbundenen Server zur Verfügung (gemäß den Angebotsbeschreibungen auf den Internetseiten von Körbler).

Körbler ist berechtigt, die Serverstabilität störende Dienste eines Vertragspartners, teilweise oder ganz stillzulegen, und wenn die Beeinträchtigung fortgeführt wird kann der Leistungsumfang angepasst werden. Wenn gewisse Angebote und Optionen die Serverstabilität über das normale Maß belasten (Fair-Use-Policy) oder handelsübliche Verbesserungen vorzunehmen sind, kann der Funktionsumfang ebenfalls geändert werden.

Körbler ist bestrebt, alle Dienstleistungen störungsfrei und ohne Unterbrechung zu erbringen. Vorhersehbare Betriebsunterbrechungen, wie Wartungsarbeiten, Ausbau der Dienstleistungen, Einführung neuer Hard- und Software, werden vorzeitig bekannt gegeben. Allfällige Störungen werden so rasch als möglich behoben.

§ 10. Rechenzentrum

Das Rechenzentrum befindet sich in Wels und ist verpflichtet, die strengen Datenschutzrichtlinien Österreichs vollständig zu erfüllen. Die Sicherheit und die perfekten Umgebungsbedingungen der Firmenserver bzw. Serverfamilien haben dort höchste Priorität. Dies reicht von der Zutrittskontrolle bis hin zur Notstromversorgung.

Das Rechenzentrum ist in folgenden Punkten abgesichert:

- **Zugangssicherung:** Ausschließlich befugte Personen haben Zutritt mittels eines Kartensystems. Die Inhaber von Zugangskarten sind durch Lichtbildausweis identifiziert. Jeder Zutritt wird im Logsystem protokolliert
- **Videoüberwachung:** Der gesamte Serverraum ist mit Videoüberwachung (pro Gang eine Kamera) ausgestattet. Die Videodaten werden in der ÖBB-Zentrale in Wien aufgezeichnet, es kann daher durch einen Diebstahl der Kameras nicht zu Datenverlust kommen.
- **Brand- und Rauchüberwachung:** Das Rechenzentrum ist mit einem Brandfrüherkennungssystem ausgestattet. Bei Rauch- und Hitzeentwicklung wird sofort in der Zentrale Alarm ausgelöst. Sofern notwendig, wird auch die automatische Löschanlage aktiviert.
- **Brandlöschanlage:** Das Rechenzentrum ist mit einer automatischen Gaslöschanlage ausgestattet. Die Flutung mit Stickgas zerstört keine Computerhardware und ist somit auf Schadenvermeidung optimiert.
- **Alle Systeme sind mit unterbrechungsfreier Stromversorgung ausgestattet.** Diese Systeme stellen auch einen Überspannungsschutz dar. Das Rechenzentrum wird in einem stabilen und redundanten Stromnetz betrieben.

Die Anbindung der Server erfolgt derzeit mit einer max. 1000 MBit/sec-Leitung an das VIX, um eine optimale Verbindung zu österreichischen Netzen zu ermöglichen, wobei je Server max. 100 MBit/sec genutzt werden.

a) Fail Over

Wir verfügen über einen Fail-Over-Server mit identischer Ausstattung und Online-Spiegelung der Festplatte.

b) WebHosting und WebServer

Um etwaige Ausfallszeiten zu verkürzen, werden wichtige Dienste bei Webseiten und Applikationen bei Bedarf überwacht. Per SMS können dann Ausfälle direkt an das Support Team und an den Techniker vor Ort weitergeleitet werden.

Durch eine kontinuierliche Überwachung der Dienste und eine automatische SMS Benachrichtigung reagieren wir innerhalb weniger Minuten bei einem Ausfall. Im Falle von schwerwiegenden Hardwareproblemen, die nicht mittels Fernwartung beherrschbar sind und die An-

fahrt in das Rechenzentrum notwendig machen, beträgt die maximale Zeit für den Beginn der Fehlerbehebung 4 Stunden. Wir garantieren eine Verfügbarkeit von 99,9% mit Ausnahme von vorher angekündigten Wartungsarbeiten.

c) Full Backup aller Systeme

Alle Systeme werden durch ein automatisiertes Backupsystem täglich gesichert. Die Sicherungsstrategie ist dabei zurzeit folgende:

- wöchentliches Fullbackup
- tägliches inkrementelles Backup
- Vorhaltezeit: Fullbackup 6 Wochen, Inkrementelles Backup 7 Tage

Dem Vertragspartner wird auf Wunsch ein Backup seiner Daten zum Download zur Verfügung gestellt.

d) Datensicherung

Körbler nimmt die Datensicherung der Webseiten nur in jenen Fällen vor, in denen dies explizit schriftlich vereinbart wurde. Der Vertragspartner hat selbst dafür zu sorgen Sicherheitskopien seiner Web-Daten zu erstellen. Körbler stellt im Falle einer entsprechenden Aufforderung dafür geeignete Mittel zu Verfügung.

Die Datensicherung erfolgt über ein eigenes, rechenzentrumsinternes Lan-Segment auf eine sogenannte Disk-to-Disk Stufe. Durch dieses Verfahren ist eine schnelle Wiederherstellung von Daten möglich. In die Datensicherung sind sowohl Nutzdaten des Vertragspartners als auch Systemdaten, Konfigurationen und Nutzdaten eingeschlossen. Beim Datenbank-System werden nach Möglichkeit sogenannte Dumps gemacht, um die Datenintegrität sicherzustellen.

Die Backupssysteme sind aus Sicherheitsgründen dem Vertragspartner nicht zugänglich und können nur von autorisiertem Personal bedient werden. Körbler sichert diesen Zugang für Mitarbeiter mittels VPN und SSH.

Etwaige Datenwiederherstellungen werden im Regelfall, auch bei Selbstverschulden des Vertragspartners ohne Verrechnung erfolgen (fair use).

e) System- und Hardware-Monitoring

Alle Systeme, sowohl Kundenserver als auch Infrastruktur, werden 365/24/7 überwacht. Auch außerhalb von Bürozeiten steht Technik-Dienst zur Verfügung, der über automatisierte Systeme über Zustand und Verfügbarkeit informiert ist. Der Techniker hat 24/7 Standby-Dienst und ist entsprechend Vereinbarung telefonisch erreichbar.

Supportanfragen zu technischen Problemen sind immer kostenfrei und werden, sofern als „Notfall“ eingestuft, auch 24/7 bearbeitet. Die Definition eines Notfalls unterliegt der „fair-use“-Klausel, bezieht sich aber prinzipiell auf technische Fehlfunktionen, Nicht-Verfügbarkeit eines Dienstes oder Konfigurations-Änderungen, die prompt erfolgen müssen, um einen ordnungsgemäßen Betrieb der Serverplattformen zu gewährleisten und vom Vertragspartner nicht auf Tages- bzw. Bürozeiten gelegt werden konnten bzw. nicht geplant waren.

Die Alarmierung bei Fehlfunktionen erfolgt ausschließlich an den Standby-Dienst. Sofern gewünscht und technisch möglich, kann auch der Vertragspartner zumindest teilweise automatisiert in die Benachrichtigungen einbezogen werden.

Als maximale Reaktionszeit bei Systemausfällen gelten 4 Stunden als vereinbart.

Der Regelfall sollte diesen Wert bei weitem unterschreiten. Zurzeit liegen die Reaktionszeiten unter 30 Minuten. Eine Garantie zur maximalen Dauer bis zur Lösung eines Problems kann nicht abgegeben werden, da dies aufgrund der Fülle an Möglichkeiten nicht einschätzbar ist.

Service-Ausfälle können auch in Bereichen Dritter liegen, auf die Mario Körbler keinen Einfluss hat (zB Upstream, Carrier) oder durch kriminelle Akte hervorgerufen werden wie zB DDoS (distributed denial of Service) –Attacken.

Körbler hat mit Brunner Webhosting mit dem Upstream-Provider und Rechenzentrumsprovider, zZt ÖBB-Tel 24/7 Wartungs- und Monitoringverträge abgeschlossen, die die o.g. Zeitspannen und SLA abdecken.

§ 11. Pflichten des Vertragspartners

Der Vertragspartner ist für die Informationen, welche er im Internet der Öffentlichkeit zugänglich macht, vollumfänglich selbst verantwortlich. Der Vertragspartner hat missbräuchliche Nutzung und rechtswidrige Handlungen im Internet zu unterlassen. Insbesondere sind folgende Punkte nicht erlaubt: die Webseite des Vertragspartners darf keine pornographische, sittenwidrige oder politisch radikalen Informationen enthalten. Weiters ist das Anbieten von urheberrechtlich geschütztem Material ein Grund zur sofortigen Vertragskündigung, wenn nach Aufforderung durch Mario Körbler vom Vertragspartner kein vertragskonformer Zustand hergestellt wird. Links (Deep Linking) zu Internet Seiten mit solchen Inhalten sind ebenfalls untersagt und ebenfalls ein Grund zur Vertragskündigung.

Der Vertragspartner hat dafür Sorge zu tragen, dass durch seine eigene Web-Präsenz (inkl. Scripte, Datenbanken, Programme, etc) keine Web-Präsenzen oder Angebote anderer Vertragspartner beeinträchtigt werden und die Serverstabilität, Serverperformance oder Verfügbarkeit von Diensten in keinster Weise beeinträchtigt wird. Das Versenden von Massenmails (spam-mails, massmailings), welche die Betriebsstabilität des Servers gefährden, sind nicht erlaubt.

Verwendet der Vertragspartner eigene Scripte (Perl, PHP, usw.), die außerordentlich und unüblich viele Ressourcen benötigen (Fair-Use-Policy) oder nicht richtig funktionieren, behält sich Mario Körbler das Recht vor, die Ausführung solcher Scripte zu reduzieren oder zu entziehen.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, den Server nur für allgemein übliche Dienste und gemäß den Bedingungen von Mario Körbler zu verwenden und haftet für alle Schäden, die er Mario Körbler, oder anderen Teilnehmern auf dem Server, durch unsachgemäßen Gebrauch des Servers, zufügt.

§ 12. Gewährleistung

Im Falle von Mängeln, hat der Vertragspartner die Mängel Körbler unverzüglich zu rügen.

Der Vertragspartner ist verpflichtet Körbler bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und dieser insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die zur Analyse und Beseitigung der Mängel notwendig sind.

Verletzt der Vertragspartner seine Rügeobliegenheit oder seine Mitwirkungspflicht bei der Mängelhebung, verliert der Vertragspartner seine Ansprüche gegenüber Mario Körbler.

§ 13. Haftung und Schadenersatz

Die Nutzung der von Körbler erbrachten Dienstleistungen erfolgt auf eigenes Risiko. Körbler übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden infolge technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehlern, Datenunsicherheit oder sonstiger Gründe soweit nicht wegen Vorsatzes zwingend gehaftet wird. Körbler haftet nicht für entgangene Gewinne und Folgeschäden.

Haftungsansprüche gegen die Körbler, die sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, welche durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen oder durch fehlerhafte und unvollständige Informationen verursacht wurden, sind auf grobes Verschulden und Vorsatz beschränkt. Die Haftung wegen leichter Fahrlässigkeit ist ausdrücklich ausgeschlossen. Der tatsächlich eingetretene Schaden ist vom Vertragspartner nachzuweisen. Die Ersatzpflicht umfasst nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten. Die Haftung von Körbler ist je Schadensfall mit einem Höchstbetrag von € 1.000,00 begrenzt.

§ 14. Verwertungsrechte und Urheberrechte

Alle Urheberrechte insbesondere die Verwertungs-, Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechte an den erbrachten Leistungen (Programme, Dokumentationen, Designs etc.) stehen Körbler zu. Körbler erhält das Recht, die erbrachten Leistungen nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts für sämtliche Zwecke zu verwenden und im eigenen Namen zu verwerten.

Körbler räumt dem Vertragspartner im Falle von Zielschuldverhältnissen das zeitlich unbegrenzte, ansonsten das mit der Vertragslaufzeit begrenzte, entgeltliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizensierbare Nutzungsrecht an den von ihm erbrachten Leistungen ein.

Über die Zwecke dieses Vertrages hinaus ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die erbrachten Dienstleistungen als seine eigenen Daten zu nutzen, zu vervielfältigen, herunterzuladen oder Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzerkreises zugänglich zu machen. Wird die Software oder sonstige Dienstleistungen und Daten von Körbler durch den Vertragspartner Dritten zugänglich gemacht, haftet der Vertragspartner neben dem Dritten Körbler für den dadurch entstandenen Schaden, insbesondere für den entgangenen Gewinn.

Werden einzelne Produkte zur Gänze eingestellt wird, Mario Körbler dem Vertragspartner den gesamten Quellcode zur Verfügung. Die Urheberrechte, insbesondere die Verwertungs-, Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechte verbleiben bei Körbler. Der Vertragspartner ist jedoch berechtigt, die Applikation und den Quellcode auf seine Kosten für seine eigene Nutzung weiter zu entwickeln.

§ 15. Höhere Gewalt

Körbler ist von der Leistungspflicht in Fällen von höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt, gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkung auf die Vertragserfüllung vor keiner Partei zu vertreten ist. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich von Leitungsgebern, sonstige technische Störungen, auch wenn diese Umstände im Bereich von Unterauftragnehmern, Unterlieferanten oder deren Subunternehmern oder bei vom Anbieter autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern auftreten.

§ 16. Lieferantenbedingungen

Bei allen unseren Lieferanten hält sich Körbler vor, bei einem Ausgleich der Rechnung innerhalb von 8 Tagen für Lieferungen jeder Art (Dienstleistungen und Waren) 3 % Skonto von der Bruttorechnungssumme abzuziehen.

§ 17. Referenz-Werbung

Körbler darf das umgesetzte Projekt und Lösung des Auftraggebers als Referenz nutzen, wenn das Projekt erfolgreich und zur Zufriedenheit des Auftraggebers abgeschlossen wurde. Körbler darf auf der Webseite des Auftraggebers sein Logo in der Webseite-Vorlage so anbringen, dass es auf der Hauptseite und auf allen Subseiten entsprechend präsentiert und mit den Homepages www.koerbler.com und www.kundenmeister.com verlinkt wird. Zusätzlich ist es Körbler gestattet, auf der Kontakt-Seite und auf der Impressum-Seite des Auftraggebers seine Produkte und Leistungen zu bewerben.

§ 18. Schlussbestimmungen

Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt ausschließlich Österreichisches Recht. Gerichtsstand ist Graz.

Vertrags- und Verhandlungssprache ist Deutsch.

Alle Nebenabreden und Absprachen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt. Die unwirksame Regelung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

Der Vertragspartner erklärt mit Abgabe seiner Bestellung ausdrücklich, dass er das 18. Lebensjahr vollendet hat und somit unterschriftsberechtigt ist. Sofern der Vertragspartner das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat, ist er verpflichtet, seiner Bestellung eine schriftliche Bestätigung seines Vormundes beizulegen.