

Technische Dienstleistungen

Clemens Wießner



03501 - 7598532

servicetechniker.jetzt

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für technischen Kundendienst, Warenverkauf, digitale Produkte,
Eventservice sowie Haus- und Objektbetreuung

Technische Dienstleistungen Clemens Wießner

Clemens Wießner

Schloßpark 14a · 01796 Pirna

E-Mail: kontakt@servicetechniker.jetzt · Telefon: 03501 7598532

Stand: 10. August 2026

§ 1 Anbieter, Geltungsbereich und Rangfolge

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge mit Technische Dienstleistungen Clemens Wießner, Inhaber Clemens Wießner, Schloßpark 14a, 01796 Pirna (nachfolgend „Auftragnehmer“).
- (2) Sie gelten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) und Unternehmern (§ 14 BGB), soweit einzelne Regelungen nicht ausdrücklich nur für eine Kundengruppe bestimmt sind. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen eines Unternehmers gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.
- (3) Maßgeblich sind in folgender Reihenfolge: individuelle Vereinbarungen, Leistungsbeschreibung beziehungsweise Angebot, diese AGB und ergänzend die gesetzlichen Vorschriften. Zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt.

§ 2 Vertragsschluss und Kommunikation

- (1) Angebote sind, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, freibleibend. Ein Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung, Annahme eines Angebots, Unterzeichnung eines Auftrags oder Beginn der Leistung auf Wunsch des Kunden zustande.
- (2) Änderungen und Nebenabreden sollen aus Beweisgründen in Textform festgehalten werden. Erklärungen per E-Mail genügen, soweit gesetzlich keine strengere Form vorgeschrieben ist.
- (3) Bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Verbraucherverträgen gelten die gesetzlichen Widerrufsrechte. Die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular werden gesondert bereitgestellt.

§ 3 Leistungsumfang und Mitwirkung des Kunden

- (1) Art, Umfang, Einsatzort, Termine und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag. Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen, Zusatzaufwand und nachträglich gewünschte Änderungen werden gesondert vergütet.
- (2) Der Kunde stellt rechtzeitig alle erforderlichen Informationen, Zugänge, Genehmigungen, Anschlüsse, Arbeitsbereiche und geeignete Ansprechpartner bereit. Er weist auf besondere Gefahren, empfindliche Bauteile, verdeckte Leitungen, bekannte Vorschäden und sonstige Umstände hin, die für die Leistung erheblich sind.
- (3) Verzögerungen oder Mehraufwand aus fehlender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung können angemessen zusätzlich berechnet werden, soweit der Kunde sie zu vertreten hat.
- (4) Die Leistungen können durch Technische Dienstleistungen Clemens Wießner selbst, gemeinsam mit vom Auftragnehmer beauftragten und für die jeweilige Tätigkeit instruierten Personen oder geeigneten Partnerunternehmen sowie vollständig durch solche Personen oder Partnerunternehmen im Auftrag des Auftragnehmers ausgeführt werden. In diesen Fällen bleibt der Auftragnehmer Vertragspartner und für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung verantwortlich. Die Ausführung durch eine bestimmte Person ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde oder erkennbar wesentliche Grundlage des Vertrags ist. Wird eine Leistung dagegen ausdrücklich nur vermittelt, kommt der Vertrag über diese Fremdleistung unmittelbar zwischen dem Kunden und dem vermittelten Unternehmen zustande.

§ 4 Preise, Abrechnung und Zahlung

- (1) Preise, Pauschalen, Stunden- oder Einsatzvergütungen sowie Nebenleistungen ergeben sich aus dem Vertrag. Gegenüber Verbrauchern werden Endpreise einschließlich Umsatzsteuer ausgewiesen; gegenüber Unternehmern können Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer vereinbart werden.
- (2) Soweit kein individueller Preis vereinbart ist, gilt die dem Kunden bei Vertragsschluss zugänglich gemachte aktuelle Preistabelle auf der Webseite des Auftragnehmers. Maßgeblich ist ausschließlich der bei Vertragsschluss geltende Stand; spätere Preisänderungen wirken nicht auf bereits geschlossene Verträge zurück.
- (3) Fahrt-, Warte-, Transport-, Material-, Entsorgungs-, Versand- und Fremdkosten werden berechnet, soweit sie vereinbart oder nach den Umständen zur vertragsgemäßen Ausführung erforderlich und für den Kunden erkennbar waren.
- (4) Rechnungen sind zu dem vereinbarten Termin, andernfalls mit Zugang fällig. Zahlungsverzug und Verzugskosten richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Der Nachweis eines geringeren Schadens bleibt möglich.

- (5) Bleibt eine fällige Forderung trotz Mahnung unbezahlt, kann der Auftragnehmer sie frühestens 14 Tage nach Zugang der Mahnung und bei fortbestehendem Zahlungsverzug über die in Lexware Office bereitgestellte Anbindung an die paywise GmbH oder einen anderen professionellen Inkassodienstleister zur Durchsetzung übergeben. Dies erfolgt grundsätzlich nur bei berechtigten Forderungen und nicht, solange ein substantiiertes Bestreiten noch ungeklärt ist. Übermittelt werden nur die für Prüfung und Durchsetzung erforderlichen Kunden-, Vertrags-, Rechnungs-, Kommunikations- und Zahlungsdaten sowie Belege. Erstattungsfähige Verzugsschäden und Inkassokosten richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (6) Der Auftragnehmer kann angemessene Abschlagszahlungen, Vorschüsse oder Sicherheiten verlangen, wenn dies vereinbart ist oder die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.
- (7) Für Gewinnspiele, Jubiläumsaktionen, Rabattaktionen und sonstige Sonderaktionen gelten ergänzend die jeweils separat veröffentlichten Teilnahme- oder Aktionsbedingungen. Diese gehen bei Widersprüchen den allgemeinen Regelungen dieses Absatzes vor. Soweit dort nichts anderes bestimmt ist, werden Rabatte, unentgeltliche Aktionsgutscheine sowie Sach- und Leistungsgewinne weder in Geld noch in einen auszahlbaren Geldwert umgewandelt. Eine Barauszahlung, Überweisung oder Gutschrift des Gegenwerts ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für entgeltlich erworbene Wertgutscheine, reguläre Kundenguthaben, Rückerstattungen oder gesetzliche Geldansprüche.

§ 5 Termine, Behinderungen und höhere Gewalt

- (1) Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurden. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen bei nicht zu vertretenden Behinderungen, insbesondere höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen, erheblichen Witterungsereignissen, Ausfall von Verkehrswegen oder unverschuldeten Lieferengpässen.
- (2) Der Auftragnehmer informiert den Kunden über erhebliche Verzögerungen. Gesetzliche Rücktritts- und Kündigungsrechte bleiben unberührt.

§ 6 Absage, Kündigung und nicht abgenommene Leistungen

- (1) Individuell vereinbarte Stornierungs- oder Kündigungsregelungen gehen vor. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zu Werk-, Dienst-, Miet- und Verbraucherverträgen.
- (2) Soweit der Kunde ohne gesetzlichen Grund eine fest gebuchte Leistung absagt, kann der Auftragnehmer die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Anspruch entstanden ist.
- (3) Bereits erbrachte Leistungen, speziell beschafftes Material, nicht stornierbare Fremdkosten und nachweisbarer Planungsaufwand sind zu vergüten, soweit gesetzlich zulässig.

§ 7 Technische und IT-Dienstleistungen

- (1) Diagnosen, Fehlersuchen, Reparaturversuche, Installationen und Optimierungen werden fachgerecht durchgeführt. Ein bestimmter Diagnose-, Reparatur-, Leistungs- oder Kompatibilitätserfolg ist nur geschuldet, wenn er ausdrücklich vereinbart wurde.
- (2) Zeigt sich zusätzlicher Aufwand, wird der Kunde informiert und seine Freigabe eingeholt, soweit die Mehrkosten nicht geringfügig, zur Gefahrenabwehr erforderlich oder bereits durch einen vereinbarten Kostenrahmen gedeckt sind.
- (3) Der Kunde stellt rechtmäßige Lizenzen, Zugangsdaten und erforderliche Berechtigungen bereit. Er ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm bereitgestellten Inhalte, Software und Daten verantwortlich. Passwörter sollen nach Abschluss sicher geändert werden.
- (4) Fremdsoftware, Betriebssysteme, Cloud-Dienste und Herstellerleistungen unterliegen zusätzlich den Bedingungen des jeweiligen Anbieters. Der Auftragnehmer haftet nicht für eigenständige Änderungen, Sperren oder Ausfälle Dritter, soweit er diese nicht zu vertreten hat.

§ 8 Geräteprüfungen und elektrotechnische Leistungen

- (1) Der konkrete Prüf- oder Arbeitsumfang ergibt sich aus dem Auftrag. Bei sicherheitstechnischen Prüfungen elektrischer Geräte werden die vereinbarten Geräte nach den im Auftrag bezeichneten, zum Prüfzeitpunkt anwendbaren Regeln und Prüfverfahren beurteilt. Prüfprotokoll und Prüfkennzeichnung beziehen sich nur auf den dokumentierten Zustand und Zeitpunkt.
- (2) Der Kunde stellt die Prüflinge vollständig, eindeutig zuordenbar, zugänglich und erforderlichenfalls außer Betrieb genommen bereit und teilt bekannte Fehler, besondere Betriebsbedingungen und Herstellerangaben

mit. Nicht zugängliche oder nicht sicher prüfbare Geräte können zurückgestellt werden; zusätzlicher Aufwand wird nach Vereinbarung berechnet.

- (3) Eine bestandene Prüfung ist keine Garantie für künftige Fehlerfreiheit. Werden gefährliche Mängel festgestellt, darf der Auftragnehmer das Gerät kennzeichnen, die weitere Nutzung untersagen oder andere erforderliche Sicherungsmaßnahmen empfehlen; Eingriffe in Eigentum oder Betrieb erfolgen nur mit Rechtsgrundlage oder Zustimmung.

§ 9 Medien-Digitalisierung und Fernunterstützung

- (1) Bei VHS- und VHS-C-Digitalisierung bestimmt der Auftrag den Umfang, das Zielformat und das Ausgabemedium. Alters-, lagerungs- oder materialbedingte Qualitätsverluste, Bandrisse und bereits vorhandene Bild- oder Tonfehler können trotz sorgfältiger Bearbeitung nicht ausgeschlossen und müssen nur behoben werden, wenn dies gesondert vereinbart ist.
- (2) Der Kunde versichert, zur Vervielfältigung und Bearbeitung der überlassenen Aufnahmen berechtigt zu sein und dass keine Rechte Dritter entgegenstehen. Ausgangsmedien und Ausgabemedien sind nach Fertigstellung zeitnah abzuholen; § 11 gilt entsprechend.
- (3) Fernunterstützung erfolgt nur nach Freigabe des Kunden und im vereinbarten Umfang. Der Kunde sorgt für eine geeignete Internetverbindung, beobachtet die Arbeiten soweit erforderlich und kann die Sitzung beenden. Ein bestimmter Erfolg sowie eine dauerhafte Verfügbarkeit externer Fernwartungsdienste werden nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet.

§ 10 Datensicherung und Datenverlust

- (1) Vor Arbeiten an Geräten, Datenträgern, Systemen oder Software erstellt der Kunde eine aktuelle, vollständige und überprüfbare Datensicherung auf einem getrennten Datenträger oder System. Ist dies nicht möglich, muss er den Auftragnehmer vor Beginn ausdrücklich darauf hinweisen.
- (2) Eine Datensicherung, Datenrettung oder Prüfung der Wiederherstellbarkeit ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurde. Der Kunde bleibt für Aufbewahrungsfristen und die rechtmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich.
- (3) Bei leicht fahrlässig verursachtem Datenverlust ist die Haftung, soweit gesetzlich zulässig, auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung angefallen wäre. § 26 bleibt unberührt.

§ 11 Überlassene Geräte und nicht abgeholte Sachen

- (1) Der Kunde entfernt nach Möglichkeit nicht benötigte persönliche Daten und teilt besondere Schutzbedürfnisse mit. Der Auftragnehmer behandelt zugängliche Daten vertraulich und nur im für den Auftrag erforderlichen Umfang.
- (2) Nach Fertigstellung oder Abbruch holt der Kunde Geräte innerhalb der mitgeteilten Frist ab. Nach erfolgloser Abholaufforderung und angemessener Nachfrist können angemessene Lagerkosten berechnet werden.
- (3) Eine Verwertung oder Entsorgung erfolgt nicht allein wegen Fristablaufs, sondern nur nach erneuter Ankündigung und unter den gesetzlichen Voraussetzungen. Gesetzliche Pfand- und Zurückbehaltungsrechte bleiben vorbehalten. Bei einer zulässigen Entsorgung werden vorhandene personenbezogene Daten, soweit technisch möglich und verhältnismäßig, sicher gelöscht oder Datenträger datenschutzgerecht vernichtet.

§ 12 Abnahme bei Werkleistungen

- (1) Soweit eine Abnahme vorgesehen ist, nimmt der Kunde die vertragsgemäße Leistung nach Fertigstellung ab. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden. Gesetzliche Abnahmefiktionen gelten nur unter ihren jeweiligen Voraussetzungen.
- (2) Erkennbare Mängel sollen im Abnahmeprotokoll festgehalten werden. Gesetzliche Mängelrechte werden durch unterlassene Protokollierung gegenüber Verbrauchern nicht ausgeschlossen.

§ 13 Verkauf von Waren, Material und Eigentumsvorbehalt

- (1) Der Auftragnehmer verkauft neue und gebrauchte technische Geräte nach Kundenberatung, im Zusammenhang mit Diagnose- oder Reparaturaufträgen sowie neue oder gebrauchte Ersatzteile, Zubehör, Verbrauchsmaterial und sonstiges Material. Ware, Menge, Neu- oder Gebrauchtzustand, Beschaffenheit, Preis sowie Lieferung, Versand oder Abholung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag.

- (2) Grundlage einer Beratung sind die vom Kunden mitgeteilten Anforderungen, vorhandenen Systeme und vorgesehenen Einsatzbedingungen. Eine bestimmte Kompatibilität, Beschaffenheit oder Eignung für einen besonderen Zweck ist geschuldet, wenn sie ausdrücklich oder nach dem Inhalt der Beratung als vereinbarte Beschaffenheit anzusehen ist. Änderungen an vorhandenen Systemen nach der Beratung sind vom Kunden mitzuteilen.
- (3) Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich bestätigt wurden. Bei Verbrauchern geht die Gefahr nach den gesetzlichen Vorschriften über. Bei Unternehmern geht die Gefahr bei Versendung mit Übergabe an die Transportperson über, soweit gesetzlich zulässig und nichts anderes vereinbart ist.
- (4) Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung der betreffenden Forderung Eigentum des Auftragnehmers. Gegenüber Unternehmern erstreckt sich der Eigentumsvorbehalt im gesetzlich zulässigen Umfang auf die laufende Geschäftsbeziehung.
- (5) Bei Gebrauchtware gehören insbesondere Alter, bisherige Nutzung, technischer und optischer Zustand, dokumentierte Gebrauchsspuren, gegebenenfalls Lauf- oder Betriebszeiten, vorhandenes Zubehör und ausdrücklich mitgeteilte Vorschäden zur vereinbarten Beschaffenheit. Gegenüber Verbrauchern muss eine Abweichung von den objektiven Anforderungen vor Vertragsschluss eigens mitgeteilt und im Vertrag ausdrücklich und gesondert vereinbart werden.
- (6) Bei Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Rechte bei Mängeln vollständig unberührt. Eine etwaige Verkürzung der Verjährungsfrist für gebrauchte Waren gilt nur, wenn sie im Einzelvertrag unter Einhaltung der gesetzlichen Voraussetzungen ausdrücklich und gesondert vereinbart wird. Herstellergarantien bestehen nur nach den jeweiligen Garantiebedingungen und berühren die gesetzlichen Ansprüche gegen den Auftragnehmer nicht.

§ 14 Software, Softwarelizenzen und digitale Produkte

- (1) Der Auftragnehmer bietet eigene Programme, insbesondere SystemCheckTool (SCT), BildCheckTool (BCT) und zukünftige eigene Software, sowie Software und Lizenzen anderer Hersteller an. Produkt, Rechteinhaber, Lizenzmodell, Laufzeit, Zahl der Geräte oder Nutzer, Preis und gegebenenfalls Verlängerung ergeben sich aus Angebot, Produktbeschreibung oder Vertrag.
- (2) Bei eigener Software erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches und nur im vereinbarten Umfang übertragbares Nutzungsrecht. Soweit gesetzlich zulässig, sind die Umgehung technischer Schutzmaßnahmen, die unbefugte Weitergabe von Lizenzschlüsseln, Vervielfältigung, Vermietung, Unterlizenzierung und Reverse Engineering außerhalb zwingender gesetzlicher Erlaubnisse untersagt.
- (3) Bei Software anderer Hersteller richten sich Inhalt und Umfang des Nutzungsrechts zusätzlich nach den vor Vertragsschluss zugänglich gemachten Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechteinhabers. Das Nutzungsrecht wird vom Hersteller oder Rechteinhaber eingeräumt; der Auftragnehmer liefert oder vermittelt den vereinbarten Lizenznachweis beziehungsweise Aktivierungsschlüssel. Gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer als Verkäufer bleiben unberührt.
- (4) Für Aktivierung und Nutzung können ein kompatibles System, Internetzugang, Herstellerkonto, E-Mail-Adresse, Registrierung oder regelmäßige Lizenzprüfung erforderlich sein. Der Kunde stellt die vereinbarten Voraussetzungen bereit. Einrichtung, Datenübernahme, laufende Administration, Verlängerung und Support sind nur geschuldet, soweit sie zum Leistungsumfang gehören.
- (5) Eine Online-Lizenzprüfung eigener Programme kann zur Aktivierung und Missbrauchsvermeidung erforderlich sein. Kurzzeitige Unterbrechungen durch Wartung, Sicherheitsmaßnahmen oder nicht zu vertretende Netzausfälle begründen keinen Mangel, sofern die vertragsgemäße Nutzung nicht erheblich oder dauerhaft beeinträchtigt wird.
- (6) Systemanforderungen, Funktionsumfang, lokale Speicherung von Protokollen oder Berichten, Aktualisierungen und Support ergeben sich aus Produktbeschreibung und Vertrag. Bei Fremdsoftware werden Herstelleränderungen, Produktabkündigungen und vom Hersteller verantwortete Dienste nicht vom Auftragnehmer beherrscht; die gesetzlichen Rechte des Kunden bei fehlender Vertragsmäßigkeit bleiben bestehen.
- (7) Diagnose-, Sicherheits- und Prüfprogramme unterstützen die Bewertung und den Schutz technischer Systeme. Sie garantieren weder vollständige Erkennung sämtlicher Risiken noch Fehlerfreiheit eines Systems oder einen bestimmten Reparaturserfolg, soweit eine solche Beschaffenheit nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- (8) Für Verbraucher mit Verträgen über digitale Produkte gelten vorrangig die zwingenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere zu Aktualisierungen, Vertragsmäßigkeit, Nacherfüllung, Minderung, Beendigung und Schadensersatz. Ein vorzeitiges Erlöschen eines Widerrufsrechts bei digitaler Bereitstellung tritt nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein.

§ 15 Vermietung von Equipment

- (1) Mietgegenstand, Zubehör, Mietzeit, Preis, Kautions-, Übergabe- und Rückgabeort ergeben sich aus dem Mietvertrag. Der Zustand kann bei Übergabe und Rückgabe dokumentiert werden.
- (2) Der Mieter benutzt das Equipment sorgfältig, bestimmungsgemäß und nach Sicherheits- und Bedienhinweisen. Weitergabe, Untervermietung, technische Veränderung oder Einsatz durch erkennbar ungeeignete Personen bedürfen der Zustimmung.
- (3) Störungen und Schäden sind unverzüglich zu melden; eigenmächtige Reparaturen sind nur zur Abwehr unmittelbarer Gefahren zulässig. Der Mieter haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für von ihm, seinen Hilfspersonen oder Nutzern zu vertretende Beschädigung, Verlust und außergewöhnliche Verschmutzung.
- (4) Bei verspäteter Rückgabe kann eine angemessene Nutzungsentschädigung sowie ein nachgewiesener weitergehender Schaden verlangt werden; ersparte Aufwendungen und anderweitige Nutzung werden angerechnet.

§ 16 Veranstaltungsleistungen

- (1) Bei vollständiger Veranstaltungsdurchführung ergeben sich Planung, Technik, Personal, Auf- und Abbau, Betreuung und Zeitfenster aus dem Vertrag. Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs, Verlängerungen, Wartezeiten und vom Kunden veranlasste Umbauten werden zusätzlich vergütet.
- (2) Soweit nicht anders vereinbart, beschafft der Kunde rechtzeitig veranstaltungsbezogene Genehmigungen, Nutzungsrechte und Meldungen, insbesondere gegenüber Grundstückseigentümern, Behörden, Verwertungsgesellschaften und Veranstaltungsstätten.
- (3) Der Kunde gewährleistet geeignete, sichere und rechtzeitig zugängliche Flächen, Zufahrten, Stromanschlüsse und Tragfähigkeiten und informiert über Hausordnungen, Lärmschutz-, Brand- und Fluchtwegvorgaben.
- (4) Wetterbedingte Sicherheitsentscheidungen trifft der Auftragnehmer für seine Leistungen und sein Equipment nach fachlichem Ermessen. Ist eine sichere Durchführung nicht möglich, bleiben Vergütungs- und Kündigungsfolgen der individuellen Vereinbarung und den gesetzlichen Vorschriften vorbehalten.

§ 17 Kinderschminken, Glitzertattoos und Kinderprogramm

- (1) Leistungszeit, Abrechnungsmodell, Motivauswahl, Platzbedarf, Auf- und Abbau sowie gegebenenfalls die Kombination mit Veranstaltungstechnik ergeben sich aus dem Auftrag. Wartezeiten und die Zahl möglicher Motive hängen insbesondere von Motivaufwand, Andrang und den örtlichen Bedingungen ab.
- (2) Der Auftraggeber stellt einen ebenen, ausreichend beleuchteten und witterungsgeschützten Arbeitsbereich sowie die vereinbarten Zugänge bereit. Bei Sturm, Gewitter, Starkregen, unzumutbarer Hitze oder Kälte und anderen Sicherheits- oder Gesundheitsrisiken darf die Leistung unterbrochen, verlegt oder beendet werden.
- (3) Sorgeberechtigte beziehungsweise Begleitpersonen entscheiden über die Teilnahme und bleiben für die Aufsicht verantwortlich. Bekannte Allergien, Hauterkrankungen, offene Verletzungen oder Unverträglichkeiten sind vor der Anwendung mitzuteilen. Bei erkennbaren gesundheitlichen Bedenken kann eine Anwendung abgelehnt werden.
- (4) Es werden für den jeweiligen Zweck vorgesehene Materialien verwendet. Individuelle allergische Reaktionen können auch bei sachgerechter Anwendung nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die Haftung für schuldhaftes Pflichtverletzungen bleibt nach § 26 bestehen.

§ 18 Facility Management, Housekeeping und Kleinreparaturen

- (1) Der konkrete Umfang von Objektbetreuung, Facility Management, Housekeeping, hausmeisterlichen Hilfstätigkeiten und Kleinreparaturen ergibt sich aus dem Vertrag, insbesondere Objekt, Räume oder Flächen, Leistungsintervalle, Qualitätsmaßstab, Kontroll- und Dokumentationspflichten sowie bereitgestellte Arbeitsmittel.
- (2) Hausmeisterliche Hilfstätigkeiten und Kleinreparaturen werden nur im rechtlich zulässigen, nicht zulassungs- oder fachbetriebspflichtigen Bereich ausgeführt. Hierzu können insbesondere Leuchtmittelwechsel, kleinere Montagearbeiten, Befestigung von Bildern oder Spiegeln, Möbelmontage und vergleichbare Hilfstätigkeiten gehören. Arbeiten an zulassungspflichtigen Elektro-, Sanitär-, Heizungs-, Gas- oder anderen Fachanlagen sind nicht geschuldet.
- (3) Bei Housekeeping- oder Reinigungsleistungen werden Räume, Häufigkeit, Reinigungsumfang, Mittel, Wäsche-, Abfall- und Sonderleistungen individuell festgelegt. Ohne besondere Vereinbarung wird keine vollständige Beseitigung alter, materialbedingter oder nur mit Spezialverfahren behandelbarer Verschmutzungen geschuldet.
- (4) Der Kunde weist auf empfindliche Oberflächen, verdeckte Leitungen, Befestigungsverbote, bekannte Schäden, besondere Hygieneanforderungen und ungeeignete Reinigungsmittel hin. Vom Kunden bereitgestellte

Materialien, Leitern, Geräte und Befestigungsmittel müssen geeignet und sicher sein.

§ 19 Objektkontrollen, Urlaubsservice und Anwesenheitssimulation

- (1) Kontrollrhythmus, zu prüfende Bereiche, Briefkastenservice, Lüften, Pflanzenversorgung, einfache Anwesenheitssimulation, Dokumentation, Schlüssel und erreichbare Notfallkontakte ergeben sich aus dem Auftrag. Nicht ausdrücklich vereinbarte Sicherheits-, Bewachungs- oder Überwachungsleistungen sind nicht geschuldet.
- (2) Objektkontrollen sind Sicht- und Plausibilitätskontrollen im vereinbarten Umfang. Sie gewährleisten weder die Verhinderung von Einbruch, Vandalismus, Leitungs-, Witterungs- oder sonstigen Schäden noch eine ständige Anwesenheit.
- (3) Bei erkennbaren Störungen oder Schäden informiert der Auftragnehmer den vereinbarten Ansprechpartner. Sofortmaßnahmen und kostenpflichtige Beauftragungen Dritter erfolgen innerhalb eines vereinbarten Kostenrahmens, nach Freigabe oder bei Gefahr im Verzug im objektiv erforderlichen und zumutbaren Umfang.
- (4) Der Kunde sorgt für funktionierende Schlüssel, Zugänge, Alarm- und Haustechnik und teilt Änderungen, besondere Risiken, Tierhaltung sowie während der Abwesenheit tätige Dritte mit. Für Schlüssel gilt § 22 Absatz 4 entsprechend.

§ 20 Garten, Außenanlagen, Transporte und Vermittlung

- (1) Garten- und Grünanlagenpflege, Wegepflege, Laubbeseitigung und sonstige Außenarbeiten richten sich nach dem Auftrag und den saisonalen sowie witterungsbedingten Möglichkeiten. Ein bestimmter Anwuchs-, Blüh-, Unkrautfreiheits- oder Dauererfolg ist nur geschuldet, wenn er ausdrücklich vereinbart wurde.
- (2) Der Kunde kennzeichnet Leitungen, Bewässerung, Einbauten, Grundstücksgrenzen, geschützte Pflanzen und sonstige verdeckte Gefahren. Wasser, Strom, Entsorgungsmöglichkeiten und kundeneigene Geräte werden nur genutzt, wenn dies vereinbart und sicher möglich ist. Grünabfallentsorgung wird gesondert vereinbart.
- (3) Bei Transportleistungen stellt der Kunde Transportgut, Verpackung, Maße, Gewicht, Wert, Abhol- und Zielort sowie besondere Risiken vollständig dar. Gefahrgut, außergewöhnlich wertvolle, verderbliche oder besonders empfindliche Güter werden nur nach ausdrücklicher Vereinbarung übernommen. Be- und Entladehilfe, Wartezeit, Etagen- und Trageleistungen richten sich nach dem Auftrag.
- (4) Vermittelt der Auftragnehmer Fachbetriebe oder andere Anbieter, kommt der Vertrag über deren Leistung unmittelbar zwischen dem Kunden und dem vermittelten Unternehmen zustande, sofern nicht ausdrücklich eine eigene Leistung des Auftragnehmers vereinbart wird. Für Auswahl- oder Informationsfehler haftet der Auftragnehmer nach § 26; für die selbstständige Leistung des vermittelten Unternehmens ist dieses verantwortlich.

§ 21 Winterdienst – örtliche Vorgaben und Leistungsgrenzen

- (1) Umfang, Flächen, Auslösemodell, Priorisierung, Kontroll- und Wiederholungseinsätze, Dokumentation, Schnee- und Streugutentsorgung sowie Vergütung richten sich nach dem Winterdienstvertrag. Maßgeblich sind außerdem die am Einsatzort jeweils geltenden kommunalen Vorschriften, insbesondere zu Zeiten, Räumbreiten, Wiederholung, Streumitteln und Schneeablagerung.
- (2) Die Übertragung auf den Auftragnehmer befreit den Kunden nicht von öffentlich-rechtlichen Pflichten, soweit die örtliche Satzung oder das Gesetz die Verantwortung beim Verpflichteten belässt. Der Kunde teilt besondere örtliche Anforderungen rechtzeitig mit.
- (3) Einsätze werden regelmäßig durch Fotos und/oder Lieferschein beziehungsweise Einsatznachweis dokumentiert. Witterungsbedingt kann trotz ordnungsgemäßer Leistung keine dauerhaft schnee- oder eisfreie Fläche geschuldet werden.

§ 22 Winterdienst – Material, Maschinen, Zugang und Schlüssel

- (1) Soll nach Vertrag Material des Kunden verwendet werden, stellt dieser rechtzeitig Streu- und Räummittel in ausreichender Menge, geeigneter Güte und zulässiger Art bereit. Kundenmaschinen müssen sicher, funktionsfähig, geeignet, zugänglich, betankt beziehungsweise geladen und erforderlichenfalls geprüft oder versichert sein.
- (2) Mängel oder fehlende Bestände werden dem Kunden gemeldet. Soweit vereinbart, vom Kunden freigegeben oder zur Vermeidung eines unmittelbar drohenden erheblichen Schadens erforderlich, darf der Auftragnehmer verfügbaren Ersatz beschaffen oder anmieten. Kosten und zusätzlicher Aufwand trägt der

Kunde, wenn er den Mangel zu vertreten hat; Verfügbarkeit und Zumutbarkeit bleiben vorbehalten.

- (3) Der Kunde gewährleistet den rechtzeitigen Zugang zu Flächen, Material und Maschinen. Fehlfahrten, Wartezeit und zusätzlicher Aufwand wegen fehlenden Zugangs können berechnet werden, soweit der Kunde dies zu vertreten hat.
- (4) Überlassene Schlüssel werden sorgfältig verwahrt und ausschließlich vertragsgemäß genutzt. Ausgabe, Rückgabe, zulässige Vervielfältigung, Verlustfolgen und ein etwaiger Kostenrahmen werden vorrangig im Vertrag oder Schlüsselprotokoll geregelt. Bei Verlust haftet der Auftragnehmer nach § 26; ein Austausch kompletter Schließanlagen ist nur ersatzfähig, soweit er erforderlich und verhältnismäßig ist.

§ 23 Winterdienst – Einsatzzeit, Mehrleistung und Schäden

- (1) Ist eine Pauschale je Einsatz vereinbart, umfasst sie vorbehaltlich abweichender Vereinbarung bis zu 60 Minuten Einsatzzeit einschließlich der vereinbarten Standardleistung. Darüber hinausgehende, erforderliche Einsatzzeit sowie zusätzliche Leistungen werden nach dem vereinbarten, hilfsweise nach dem üblichen Zeit- und Materialaufwand abgerechnet. Der Auftragnehmer dokumentiert den Mehrbedarf nachvollziehbar.
- (2) Der Kunde weist vor Saisonbeginn auf empfindliche oder nicht eindeutig erkennbare Bereiche hin, insbesondere Naturstein, lose Beläge, Kanten, Entwässerungseinrichtungen, Pflanzen, Leitungen, Einbauten, Schwellen und verdeckte Hindernisse. Er kennzeichnet Gefahrenstellen, soweit zumutbar.
- (3) Schäden sind unverzüglich anzuzeigen und zu dokumentieren. Für normale, unvermeidbare Gebrauchsspuren bei fachgerechtem Einsatz geeigneter Geräte sowie für Schäden aus nicht mitgeteilten verdeckten Gefahren haftet der Auftragnehmer nur nach Maßgabe des § 26. Eine Haftung für schuldhaft verursachte Schäden bleibt unberührt.
- (4) Bei außergewöhnlichen Schnee- oder Eisereignissen, behördlichen Beschränkungen oder gleichzeitigen flächendeckenden Einsätzen erfolgen Leistungen nach der vertraglichen Priorisierung und den tatsächlichen Möglichkeiten. Der Auftragnehmer informiert über erhebliche Abweichungen, soweit dies möglich und zumutbar ist.

§ 24 Schutzrechte und Arbeitsergebnisse

- (1) Vorbestehende Konzepte, Software, Vorlagen, Dokumentationen und Kennzeichen bleiben geschützt. Der Kunde erhält an individuell erstellten Arbeitsergebnissen die im Vertrag bezeichneten Nutzungsrechte; ohne besondere Regelung ein einfaches Recht für den vereinbarten Zweck nach vollständiger Zahlung.
- (2) Vom Kunden bereitgestellte Inhalte dürfen im zur Vertragserfüllung erforderlichen Umfang genutzt werden. Der Kunde versichert, hierzu berechtigt zu sein.

§ 25 Mängelrechte

- (1) Für Mängel gelten die gesetzlichen Rechte. Der Auftragnehmer ist zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, soweit das Gesetz dies vorsieht. Verbraucherrechte werden nicht verkürzt.
- (2) Gegenüber Unternehmern sind offensichtliche Mängel unverzüglich nach Untersuchung in Textform anzuzeigen; § 377 HGB bleibt unberührt. Gesetzliche Ausnahmen, insbesondere bei Arglist, Garantien und Rückgriffsansprüchen, bleiben bestehen.
- (3) Keine Mängelansprüche bestehen für Folgen unsachgemäßer Nutzung, eigenmächtiger Änderungen, ungeeigneter Betriebsbedingungen oder Nichtbeachtung von Hinweisen, soweit der Auftragnehmer diese Umstände nicht zu vertreten hat.

§ 26 Haftung

- (1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, aus übernommenen Garantien und in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Die vorstehenden Begrenzungen gelten auch zugunsten von Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen.

- (4) Ein Mitverschulden des Kunden, insbesondere wegen fehlender Datensicherung, unterlassener Gefahrenhinweise oder ungeeigneter bereitgestellter Arbeitsmittel, wird nach den gesetzlichen Vorschriften berücksichtigt.

§ 27 Datenschutz und Vertraulichkeit

- (1) Personenbezogene Daten werden nach den anwendbaren Datenschutzvorschriften verarbeitet. Einzelheiten enthält die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung des Auftragnehmers.
- (2) Beide Seiten behandeln als vertraulich erkennbare Geschäfts- und Betriebsinformationen angemessen vertraulich. Gesetzliche Offenlegungs-, Aufbewahrungs- und Nachweispflichten bleiben unberührt.

§ 28 Aufrechnung und Zurückbehaltung

- (1) Verbraucher dürfen mit Gegenforderungen nach den gesetzlichen Vorschriften aufrechnen und Zurückbehaltungsrechte ausüben.
- (2) Gegenüber Unternehmern ist die Aufrechnung nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht ist auf Ansprüche aus demselben Vertragsverhältnis beschränkt; zwingende Rechte bleiben unberührt.

§ 29 Verbraucherstreitbeilegung

- (1) Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Zwingende Informationspflichten im Einzelfall bleiben unberührt.

§ 30 Rechtswahl, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch zwingender Schutz des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht entzogen wird.
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand ist Pirna nur, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder die gesetzlichen Voraussetzungen einer Gerichtsstandsvereinbarung anderweitig vorliegen.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung treten die gesetzlichen Vorschriften.