Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Ruhr Business Solutions GmbH für IT-Dienstleistungen, Terminbuchungen, Lieferungen, Lizenzen und Hosting

Ausschließlich für Unternehmer | gültig ab 01.10.2026

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der Ruhr Business Solutions GmbH (nachfolgend „RBS-ITK“) mit ihren Kunden über IT-Dienstleistungen, Support und Fernwartung, online gebuchte Termine, Projekte, die Lieferung von Hard- und Software, Lizenzen und Abonnements sowie Hosting und Domains.

1.2 RBS-ITK schließt Verträge ausschließlich mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie mit Vereinen und sonstigen Einrichtungen, die den Vertrag nicht als Verbraucher schließen. Mit Verbrauchern (§ 13 BGB) schließt RBS-ITK keine Verträge. Mit der Bestellung oder Terminbuchung bestätigt der Kunde, dass er nicht als Verbraucher handelt.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn RBS-ITK ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos erbringt. Sie gelten nur, wenn RBS-ITK ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.

1.4 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) individuell ausgehandelte Vereinbarungen, insbesondere eine Zusatzvereinbarung zu Rabatt und Laufzeit; (2) der IT-Service- und Softwarepflegevertrag mit seinen Anlagen oder ein sonstiger Einzelvertrag; (3) das Angebot bzw. die Auftragsbestätigung der RBS-ITK; (4) diese AGB; (5) die gesetzlichen Vorschriften. In Fragen des Datenschutzes geht eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, in Fragen der beruflichen Verschwiegenheit eine Vereinbarung nach § 203 StGB allen anderen Regelungen vor.

1.5 Diese AGB gelten in ihrer jeweils aktuellen Fassung auch für künftige Verträge mit dem Kunden, ohne dass RBS-ITK erneut auf sie hinweisen muss. Änderungen für laufende Verträge teilt RBS-ITK dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Sie gelten als angenommen, wenn der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden in Textform widerspricht; auf diese Folge weist RBS-ITK in der Mitteilung hin. Widerspricht der Kunde, gelten die bisherigen AGB für den laufenden Vertrag fort.

§ 2 Angebot und Vertragsschluss

2.1 Angebote der RBS-ITK sind stets freibleibend und unverbindlich. Preise und Verfügbarkeiten können sich kurzfristig ändern, insbesondere durch Änderungen bei Herstellern und Lieferanten. Die Bestellung des Kunden auf ein Angebot ist ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages; Preise, Mengen und Liefertermine werden erst mit der Auftragsbestätigung der RBS-ITK verbindlich.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande durch die Auftragsbestätigung der RBS-ITK in Textform oder durch die Unterzeichnung eines Vertrages durch beide Parteien. Bei Leistungen nach Aufwand ohne Angebot (z. B. Support-Anfragen) kommt der Vertrag auch dadurch zustande, dass RBS-ITK mit der beauftragten Leistung beginnt. Aufträge können per E-Mail, über das Ticketsystem der RBS-ITK oder telefonisch erteilt werden.

2.3 Online gebuchte Termine (§ 6) kommen mit dem Absenden der Buchung und der Buchungsbestätigung der RBS-ITK per E-Mail zustande.

2.4 Aufwandsschätzungen und Kostenvoranschläge sind unverbindlich. Zeichnet sich ab, dass eine Schätzung um mehr als 20 % überschritten wird, teilt RBS-ITK dies dem Kunden unverzüglich mit; der Kunde kann dann entscheiden, ob die Arbeiten fortgesetzt werden.

2.5 RBS-ITK darf davon ausgehen, dass Mitarbeiter des Kunden, die über die bekannten Kontaktwege des Kunden Leistungen anfordern, dazu berechtigt sind, soweit der Kunde RBS-ITK nicht in Textform mitteilt, welche Personen bestellberechtigt sind.

§ 3 Preise und Abrechnung

3.1 Es gelten die im Angebot oder Vertrag vereinbarten Preise, im Übrigen die zum Zeitpunkt der Leistung gültige Preisliste der RBS-ITK. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.2 Leistungen nach Aufwand werden zu den Stundensätzen der Preisliste in Einheiten von 15 Minuten berechnet; jede angefangene Einheit wird voll berechnet. Fahrtkosten werden nach der Preisliste berechnet; werden bei einem Vor-Ort-Einsatz mehrere Vorgänge bearbeitet, fallen sie nur einmal an.

3.3 Die Servicezeit der RBS-ITK ist Montag bis Donnerstag von 7:45 bis 17:00 Uhr und Freitag von 7:45 bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen. Leistungen, die der Kunde außerhalb der Servicezeit beauftragt, werden mit den Zuschlägen der Preisliste berechnet. Verlegt RBS-ITK Arbeiten von sich aus außerhalb der Servicezeit, fallen keine Zuschläge an.

3.4 Wartezeiten, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. fehlender Zugang, nicht erreichbarer Ansprechpartner, fehlende Zugangsdaten), werden als Arbeitszeit berechnet.

3.5 Versandkosten, Material und sonstige Auslagen werden gesondert berechnet, soweit sie nicht im Angebot enthalten sind.

3.6 Bei laufenden Leistungen gelten für Preisanpassungen die Regelungen des jeweiligen Vertrages. Fehlt eine solche Regelung, kann RBS-ITK die Preise für eigene Dienstleistungen höchstens einmal je Kalenderjahr entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex für Deutschland anpassen; die Anpassung ist mindestens sechs Wochen vorher in Textform anzukündigen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % innerhalb eines Kalenderjahres, kann der Kunde die betroffene Leistung zum Wirksamwerden der Erhöhung in Textform kündigen. Preisänderungen der Hersteller für Lizenzen, Abonnements und Hosting richten sich nach § 9.3.

§ 4 Zahlung

4.1 Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Pauschalen, Abonnements und Hosting werden monatlich im Voraus berechnet, Leistungen nach Aufwand monatlich nachträglich. Auf Wunsch des Kunden zieht RBS-ITK die Beträge per SEPA-Lastschrift ein.

4.2 RBS-ITK stellt Rechnungen elektronisch aus und versendet sie per E-Mail, auch als E-Rechnung. Der Kunde benennt dafür eine Empfangsadresse.

4.3 RBS-ITK kann bei Neukunden, bei Hardware- und Lizenzbestellungen mit einem Wert von mehr als 2.500 € netto sowie bei Sonderbestellungen eine angemessene Anzahlung oder Vorkasse verlangen.

4.4 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugszinsen und die Verzugspauschale nach § 288 BGB. Ist der Kunde mit fälligen Zahlungen mehr als 30 Tage im Verzug, kann RBS-ITK nach Mahnung in Textform mit einer Frist von weiteren 14 Tagen Leistungen nach Aufwand und neue Bestellungen zurückhalten, bis die offenen Beträge beglichen sind. Überwachung, Datensicherung und Maßnahmen gegen akute Sicherheitsgefahren führt RBS-ITK im Rahmen bestehender Verträge auch dann fort.

4.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur aus Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

§ 5 Dienstleistungen, Support und Fernwartung

5.1 RBS-ITK erbringt Dienstleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen IT-Dienstleisters und schuldet die vereinbarte Tätigkeit, nicht einen bestimmten Erfolg (Dienstvertrag). Ein Erfolg ist nur geschuldet, wenn er ausdrücklich als Werkleistung oder Festpreisprojekt vereinbart wurde (§ 7).

5.2 Der Umfang einer Leistung ergibt sich aus dem Angebot, dem Vertrag oder dem Auftrag im Ticket. Zusätzliche Wünsche und Erweiterungen, die sich während der Arbeiten ergeben, führt RBS-ITK nach Absprache aus; sie werden nach Aufwand berechnet.

5.3 Störungen und Anfragen meldet der Kunde per E-Mail an support@rbs-itk.de. Zugesagte Reaktionszeiten gelten nur, wenn sie in einem Vertrag ausdrücklich vereinbart sind. Ohne eine solche Vereinbarung bearbeitet RBS-ITK Anfragen nach Verfügbarkeit und teilt dem Kunden das vorgesehene Zeitfenster mit.

5.4 Fernwartung erfolgt über die Werkzeuge der RBS-ITK (z. B. TeamViewer) und wird protokolliert. Ohne Servicevertrag findet eine Fernwartungssitzung nur mit Zustimmung des Kunden statt, die er durch Freigabe der Sitzung erteilt. Werden persönliche Zugangsdaten eines Mitarbeiters benötigt, gibt dieser sie selbst ein.

5.5 Vor-Ort-Einsätze werden vorab abgestimmt. Für Absagen gilt § 6.4.

5.6 RBS-ITK kann für einzelne Leistungen Subunternehmer einsetzen und bleibt dem Kunden gegenüber für deren Leistung verantwortlich.

5.7 Laufende Dienstleistungen mit monatlicher Pauschale (z. B. Monitoring, Patchmanagement), für die kein Vertrag mit eigener Laufzeit besteht, können beide Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats in Textform kündigen.

§ 6 Termine und Absagen

6.1 Über die Buchungsseite der RBS-ITK kann der Kunde Termine für Fernwartung, Einrichtungsarbeiten und Beratung mit einer Dauer von 15, 30 oder 45 Minuten buchen. Der Kunde gibt dabei Name, Firma und E-Mail-Adresse an, bei Terminen ohne Microsoft Teams zusätzlich eine Rufnummer und wer anruft. Die Angaben müssen zutreffend sein.

6.2 Online gebuchte Termine sind kostenpflichtig. Berechnet wird die gebuchte Termindauer zum Stundensatz für Support nach der Preisliste. Dauert die Leistung länger, wird der weitere Aufwand nach § 3.2 berechnet; RBS-ITK verlängert einen Termin nur nach Absprache mit dem Kunden. Hat der Kunde mit RBS-ITK eine Fair-Flatrate vereinbart, wird der Termin auf deren Kontingent angerechnet, soweit die Leistung davon umfasst ist.

6.3 Der Kunde ist zum Termin erreichbar und hält die nötigen Zugänge, Geräte und Informationen bereit.

6.4 Für alle mit RBS-ITK vereinbarten Termine, ob online gebucht, per Fernwartung oder vor Ort, gilt: Der Kunde kann einen Termin in Textform, telefonisch oder über den Link in der Buchungsbestätigung absagen oder verschieben. RBS-ITK berechnet von der für den Termin gebuchten oder eingeplanten Zeit:

- bei Absage oder Verschiebung bis 48 Stunden vor Terminbeginn: nichts
- bei Absage oder Verschiebung weniger als 48, aber mindestens 24 Stunden vor Terminbeginn: 50 %
- bei späterer Absage, ohne Absage oder wenn der Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht stattfinden kann: 100 % sowie bereits angefallene Fahrtkosten

Als nicht abgesagt gilt ein Termin auch, wenn der Kunde 10 Minuten nach Terminbeginn nicht erreichbar ist. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass RBS-ITK kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

6.5 RBS-ITK kann einen Termin aus wichtigem Grund, etwa wegen eines Notfalls bei einem anderen Kunden oder wegen Krankheit, absagen oder verschieben. RBS-ITK informiert den Kunden so früh wie möglich und bietet einen Ersatztermin an. Dem Kunden entstehen dadurch keine Kosten; weitergehende Ansprüche bestehen nur nach § 12.1.

§ 7 Werkleistungen und Projekte

Ist eine Leistung als Werkleistung oder Festpreisprojekt vereinbart, zeigt RBS-ITK die Fertigstellung in Textform an. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen wesentliche Mängel in Textform benennt oder wenn er die Leistung produktiv nutzt; auf diese Folge weist RBS-ITK in der Fertigstellungsanzeige hin. Bei Mängeln leistet RBS-ITK nach eigener Wahl Nachbesserung oder Neuherstellung. Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten ab Abnahme; dies gilt nicht in den Fällen des § 12.1 und nicht bei arglistig verschwiegenen Mängeln.

§ 8 Lieferung von Hard- und Software

8.1 Liefertermine sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Sie stehen unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Belieferung der RBS-ITK durch Hersteller und Lieferanten, sofern RBS-ITK die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat. Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.

8.2 Die Gefahr geht mit der Übergabe der Ware an den Versanddienst oder, bei Lieferung durch RBS-ITK, mit der Übergabe an den Kunden auf diesen über.

8.3 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen der RBS-ITK aus der laufenden Geschäftsverbindung Eigentum der RBS-ITK. Der Kunde darf die Ware vorher weder verpfänden noch zur Sicherheit übereignen und informiert RBS-ITK unverzüglich über Zugriffe Dritter.

8.4 Der Kunde prüft die Ware nach Erhalt unverzüglich und zeigt erkennbare Mängel, Transportschäden und Fehlmengen innerhalb von 7 Tagen in Textform an; im Übrigen gilt § 377 HGB.

8.5 Mängelansprüche für neue Ware verjähren in zwölf Monaten ab Ablieferung; für gebrauchte Ware ist die Haftung für Sachmängel ausgeschlossen. Dies gilt nicht in den Fällen des § 12.1, bei arglistig verschwiegenen Mängeln und bei Übernahme einer Garantie. RBS-ITK leistet nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Reparatur oder Ersatzlieferung. Herstellergarantien gibt RBS-ITK an den Kunden weiter und unterstützt bei deren Abwicklung.

8.6 Installation, Einrichtung und Datenübernahme sind nur enthalten, wenn das Angebot sie ausweist; sonst werden sie nach Aufwand berechnet.

8.7 Bestellte Ware nimmt RBS-ITK nur nach vorheriger Vereinbarung zurück. Sonderbestellungen, geöffnete Software und Lizenzschlüssel sind von der Rücknahme ausgeschlossen.

§ 9 Lizenzen, Abonnements und Cloud-Dienste

9.1 Für Software, Lizenzen und Cloud-Dienste von Herstellern (z. B. Microsoft 365) gelten zusätzlich die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Kunde erkennt diese Bedingungen an, soweit der Hersteller dies verlangt (z. B. den Microsoft-Kundenvertrag).

9.2 Abonnements werden monatlich nach der tatsächlich eingesetzten Menge berechnet. Hat ein Abonnement beim Hersteller eine feste Laufzeit (z. B. Jahresabonnements von Microsoft), kann die Menge erst zum Ende dieser Laufzeit verringert oder das Abonnement gekündigt werden; bis dahin bleibt die Vergütung geschuldet. Ohne abweichende Vereinbarung kann der Kunde solche Abonnements mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der jeweiligen Herstellerlaufzeit in Textform kündigen. Monatlich laufende Abonnements haben eine Laufzeit von einem Monat und verlängern sich jeweils um einen weiteren Monat; der Kunde kann sie in Textform zum Ende eines Kalendermonats kündigen, die Kündigung muss RBS-ITK vor Beginn des Folgemonats zugehen.

9.3 Lizenzen werden zum üblichen Verkaufspreis des Herstellers berechnet. Ändert ein Hersteller seine Preise oder sein Lizenzmodell, kann RBS-ITK die Preise entsprechend anpassen, frühestens ab dem Monat, in dem die Änderung des Herstellers wirksam wird. RBS-ITK informiert den Kunden darüber in Textform, nach Möglichkeit vorher.

9.4 Verfügbarkeit, Funktion und Datenhaltung von Cloud-Diensten liegen in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers; § 12.4 gilt.

9.5 Ist der Kunde mit der Zahlung für Lizenzen in Verzug, kann RBS-ITK die betroffenen Lizenzen nach erfolgloser Mahnung zum nächstmöglichen Termin des Herstellers kündigen.

§ 10 Hosting und Domains

10.1 RBS-ITK erbringt Hosting im eigenen Rechenzentrum oder über Partner (z. B. Webhosting bei einem Hostinganbieter). Für Domains gelten zusätzlich die Bedingungen der jeweiligen Vergabestelle (z. B. DENIC).

10.2 Der Kunde ist für die Inhalte seiner Websites und Postfächer verantwortlich, insbesondere für Impressum, Datenschutzerklärung und die Rechte an Texten und Bildern. Die Pflege von Websites und Webanwendungen (z. B. WordPress) ist nur enthalten, wenn sie gesondert vereinbart ist.

10.3 Domains registriert RBS-ITK im Namen des Kunden als Inhaber. Bei Vertragsende stellt RBS-ITK dem Kunden die Angaben für einen Wechsel des Anbieters bereit.

10.4 Ohne abweichende Vereinbarung kann der Kunde Hosting und Domains mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode in Textform kündigen; Laufzeiten der Vergabestellen und Partner bleiben unberührt.

§ 11 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde benennt einen erreichbaren Ansprechpartner, verschafft RBS-ITK den nötigen Zugang zu Räumen, Systemen und Zugangsdaten und stellt sicher, dass für die eingesetzte Software gültige Lizenzen vorhanden sind. Er sichert seine Daten vor Beginn der Arbeiten, soweit RBS-ITK die Datensicherung nicht vertraglich übernommen hat. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig, verlängern sich vereinbarte Fristen entsprechend; Mehraufwand wird nach Aufwand berechnet.

§ 12 Haftung

12.1 RBS-ITK haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie. Diese Haftung geht allen Haftungsbeschränkungen dieser AGB vor.

12.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet RBS-ITK nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung die Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Ein Vertrag kann eine Höchstgrenze festlegen; diese geht vor.

12.3 Für den Verlust von Daten haftet RBS-ITK nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre, es sei denn, RBS-ITK hat die Datensicherung dieser Daten vertraglich übernommen.

12.4 Für Software, Cloud-Dienste und Produkte von Herstellern, die RBS-ITK vermittelt oder weiterverkauft, richten sich Haftung und Gewährleistung nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers. RBS-ITK haftet nicht für deren Verfügbarkeit, Funktion oder dort eingetretene Datenverluste, tritt Ansprüche gegen den Hersteller auf Verlangen an den Kunden ab und unterstützt ihn bei der Geltendmachung. § 12.1 bleibt unberührt.

12.5 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der RBS-ITK.

12.6 Für Verzögerungen und Ausfälle durch Ereignisse, die RBS-ITK nicht zu vertreten hat (höhere Gewalt, z. B. Naturereignisse, großflächige Strom-, Netz- oder Providerausfälle, Cyberangriffe auf Hersteller, behördliche Maßnahmen), haftet RBS-ITK nicht; vereinbarte Fristen verlängern sich um die Dauer des Ereignisses.

§ 13 Datenschutz und Vertraulichkeit

13.1 Soweit RBS-ITK im Rahmen ihrer Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, die der Kunde verantwortet (z. B. bei Fernwartung, Support oder Datensicherung), gilt eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Besteht keine gesonderte Vereinbarung, gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung der RBS-ITK in ihrer jeweils aktuellen Fassung, die RBS-ITK dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt.

13.2 Unterliegt der Kunde einer beruflichen Schweigepflicht (z. B. als Rechtsanwalt, Notar, Steuerberater, Arzt oder Pflegedienst), teilt er dies RBS-ITK vor Beginn der Leistungen mit. Die Parteien schließen dann eine Vereinbarung zur Verschwiegenheit nach § 203 StGB.

13.3 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich, auch über das Vertragsende hinaus. Die Mitarbeiter der RBS-ITK sind auf Vertraulichkeit und Datenschutz verpflichtet.

13.4 Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch RBS-ITK, etwa bei der Terminbuchung, enthält die Datenschutzerklärung auf www.rbs-itk.de.

§ 14 Schlussbestimmungen

14.1 Erklärungen und Änderungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail), soweit nicht ein Vertrag eine strengere Form verlangt.

14.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.3 Erfüllungsort für Leistungen vor Ort ist der Sitz des Kunden, im Übrigen Marl. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist Marl, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des

öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. RBS-ITK kann den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

14.4 Sind einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

Ruhr Business Solutions GmbH · gültig ab 01.10.2026