

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CloudNow GmbH

ab 1.1.2019

1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die CloudNow GmbH wendet sich mit ihrem Angebot sowohl an Unternehmer als auch Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes. Ist ein Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG, gehen allfällige zwingende günstigere gesetzliche Bestimmungen diesen AGB vor. Personen, die als Verbraucher im Sinne des KSchG anzusehen sind, verpflichten sich, dies der CloudNow GmbH bereits bei Anbahnung eines geschäftlichen Kontaktes mitzuteilen, um die CloudNow GmbH in die Lage zu versetzen, die Position als Verbraucher gegebenenfalls durch Individualverträge berücksichtigen zu können.

2. Vertragsdauer

Supportverträge beginnen mit der Unterzeichnung des Vertrages und/oder durch die Bezahlung der ersten Teilrechnung. Dienstleistungsverträge für die Produkte CloudFiles, CloudServer, CloudDesktop, haben eine vertragliche Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Erfolgt vor Ablauf der Vertragslaufzeit keine Kündigung unter Einhaltung einer zweimonatigen Frist, kommt es jeweils zur Vertragsverlängerung um weitere 12 Monate.

3. Vertragsumfang und Gültigkeit

Sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der CloudNow GmbH erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch wenn im Einzelfall keine ausdrückliche Bezugnahme auf diese erfolgt.

Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.



Allgemeine Einkaufs- oder sonstige Bedingungen des Vertragspartners werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn die CloudNow GmbH diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Die Allgemeinen Bedingungen gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für sämtliche zukünftige Geschäfte, die der Kunde mit der CloudNow GmbH schließt. Die jeweils gültigen Bedingungen können unter der Webseite www.cloudnow.at oder www.cloudfiles.opp abgerufen werden.

4. Vergütung, Preise

Die Höhe der Entgelte richtet sich nach der zum Zeitpunkt der Lieferung oder Leistungserbringung gültigen Preisliste der CloudNow GmbH.

Kostenvoranschläge und Präsentationen sind stets freibleibend und mangels ausdrücklicher anderslautender schriftlicher Vereinbarung kostenpflichtig.

Alle Entgelte und Vergütungen verstehen sich ab Geschäftssitz der CloudNow GmbH sowie exklusive Umsatzsteuer und exklusive allfälliger Rechtsgeschäftsgebühren.

In den Entgelten sind Kosten für Transport, Versicherung, Installation oder Aufstellung nicht enthalten; diese werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

Nicht unter die Standardabdeckung eines Wartungs- bzw. Supportvertrages fallen insbesondere nachstehende Leistungen:

- Störungen, die durch höhere Gewalt (z.B. Spannungsschwankungen, direkter oder indirekter Blitzschlag, Feuer, Wasser) oder äußere Einwirkungen (insbesondere Sabotage, Virenbefall, Sachbeschädigung,) hervorgerufen werden;
- Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Datenträgern oder sonstigem Zubehör;

- unsachgemäße Behandlung und Bedienungsfehler;
- vom Kunden veranlasste Änderungen, sofern nicht von der CloudNow GmbH durchgeführt, sowie von Kunden selbst durchgeführte Uminstallationen;
- Behebung von Fehlern, die auf Unterlassung der Verwendung von Updates oder einer nicht erfolgten Datensicherung durch den Kunden beruhen;
- Individuelle Programmanpassung bzw. Neuprogrammierungen;
- Datenkonvertierungen;

Erbringt die CloudNow GmbH Leistungen im Zusammenhang mit derart ausgeschlossenen Problemstellungen, werden die dafür angefallenen Kosten dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung gestellt.

Sämtliche Entgelte für länger andauernde Leistungen sind wertgesichert und werden jährlich der Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten VPI 2015 angepasst. Ausgangsbasis für die Berechnung ist der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zuletzt verlautbarte VPI 2015. Wertsicherungsanpassungen erfolgen jeweils zum 01.01. eines Folgejahres. Unterlassene Entgelterhöhungen können bei Erhöhungen in den Folgejahren berücksichtigt werden.

5. Zahlungsbedingungen

Die CloudNow GmbH ist berechtigt, Teilleistungen und Teillieferungen zu erbringen und hierfür Teilrechnungen zu legen.

Sämtliche Rechnungsbeträge sind binnen 7 Tagen ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen, sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Bei unbarer Zahlung hat eine Banküberweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto so zeitgerecht zu erfolgen, dass der Rechnungsbetrag spätestens am Fälligkeitstag eingelangt ist. Zahlungen des Kunden gelten erst mit dem Zeitpunkt des Einlangens auf dem Geschäftskonto der CloudNow GmbH als geleistet.



Einlangende Zahlungen tilgen zuerst die Zinseszinsen, die Zinsen und Nebenspesen, dann das aushaftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.

Wenn der Kunde seine Zahlungsverpflichtung in Raten abzustatten hat, wird vereinbart, dass bei nicht fristgerechter Bezahlung auch nur einer Rate sämtliche noch ausstehende Zahlungen sofort fällig werden.

5.1. Zahlungsverzug, Verzugsfolgen

Im Fall des Zahlungsverzuges ist die CloudNow GmbH unbeschadet weitergehender Ansprüche berechtigt, ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz zu verrechnen.

Der Kunde hat der CloudNow GmbH entstehende Mahnspesen in Höhe von pauschal EUR 5,00 zuzüglich Porto pro erfolgter Mahnung sowie für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses im Mahnwesen pro Halbjahr einen Betrag von EUR 15,00 zu ersetzen. Darüber hinaus sind alle zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Mahn- und Inkassospesen sowie die Kosten der Beiziehung eines Rechtsanwaltes nach den Allgemeinen Honorarkriterien für Rechtsanwälte (AHK) in der jeweils geltenden Fassung zu ersetzen.

Im Falle des Zahlungsverzuges, auch mit Teilzahlungen,

- verlieren vereinbarte Zahlungsziele ihre Wirksamkeit und alle gelegten Rechnungen werden sofort zur Zahlung fällig.
- treten allfällige Skontovereinbarungen außer Kraft und ist ein Skontoabzug bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Forderungen samt Zinsen und Kosten auch für die nachfolgenden Rechnungsbeträge unzulässig.

Unbeschadet sonstiger Rechte ist die CloudNow GmbH berechtigt, für den Zeitraum des Zahlungsverzuges ihre Leistungserbringung zu sistieren und die Wiederaufnahme von einer angemessenen Vorauszahlung abhängig zu machen.

6. Eigentumsvorbehalt

Alle Waren (auch Software) werden unter **Eigentumsvorbehalt** geliefert und bleiben bis zur vollständigen Bezahlung inklusive aller Nebengebühren Eigentum der CloudNow GmbH. Die CloudNow GmbH ist berechtigt, ihr Eigentum äußerlich kenntlich zu machen.

Der Kunde verpflichtet sich, während des aufrechten Eigentumsvorbehaltes, den Kaufgegenstand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers zu verwahren und ihn gegen alle versicherbaren Risiken ausreichend (insbesondere gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden zum Neuwert) zu versichern.

Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen weder verpfändet noch sicherungshalber übereignet werden. Bei etwaigen Pfändungen oder sonstiger Inanspruchnahme durch dritte Personen ist der Kunde verpflichtet, sofort alle Maßnahmen zu setzen, um die Einstellung der Exekution hinsichtlich dieser Gegenstände zu erwirken, das Eigentumsrecht der CloudNow GmbH geltend zu machen und die CloudNow GmbH unverzüglich zu verständigen.

Nutzungsbewilligungen und Nutzungsrechte werden unter dem Vorbehalt der vollständigen Zahlung aller vereinbarten Entgelte eingeräumt („urheberrechtlicher Eigentumsvorbehalt“).

7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist zur erforderlichen Mitwirkung verpflichtet und wird dafür sorgen, dass alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch die CloudNow GmbH erforderlich sind, rechtzeitig gegeben sind.

Es obliegt dem Kunden, rechtzeitig und vollständig die zur Leistungserbringung erforderlichen oder von der CloudNow GmbH angeforderten Handlungen zu setzen und Informationen zu erteilen/Unterlagen zu übergeben.

Verzögerungen durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Informationen oder Anforderungen gehen zu Lasten des Kunden.

8. Leistungserbringung durch die CloudNow GmbH

Für Art und Umfang der Lieferungen und Leistungen von der CloudNow GmbH ist die schriftliche Auftragsbestätigung maßgeblich.

Abreden, die vor Vertragsschluss getroffen wurden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung.

Die CloudNow GmbH ist berechtigt, Subunternehmer sowie Erfüllungs- oder Besorgungsgehilfen in die Leistungserbringung einzubinden.

Termine und Fristen werden nur durch schriftliche Bestätigung verbindlich. Die Einhaltung von Terminen und Fristen setzt stets voraus, dass der Kunde seinen Pflichten und Obliegenheiten nachgekommen ist. Verzögern sich verbindliche Termine oder Fristen auf Grund von Umständen, die nicht in der Sphäre der CloudNow GmbH liegen, ist eine Verlängerung der Leistungsfristen zu vereinbaren.

Die Leistungserbringung erfolgt innerhalb der normalen Arbeitszeiten nach Wahl der CloudNow GmbH am Standort des EDV-Systems des Kunden oder in den Geschäftsräumen der CloudNow GmbH. Die CloudNow GmbH wird sich um die rasche Behebung angezeigter Störungen, innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Lösungszeiten bemühen und stellt hierfür eine Hotline, die Störungsbehebung über Fernservice sowie die Störungsbehebung vor Ort zur Verfügung. Erfolgt die Leistungserbringung über Kundenwunsch außerhalb der normalen Arbeitszeiten der Cloud Now GmbH sind die dadurch entstehenden Mehrkosten gesondert zu vergüten. Bei wiederholter Inanspruchnahme von Supportleistungen für gleichartige Probleme ist die CloudNow GmbH berechtigt, eine weitere Beratung von kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.



Die CloudNow GmbH unterhält an jedem zweiten Dienstag sowie jeden Freitag des Kalendermonats ein Standardservice-/Wartungsfenster in der Zeit von 20:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Wartungen in diesem Zeitfenster werden eine Woche vorher auf der Webseite der CloudNow GmbH und per e-mail angekündigt. Zu diesen Zeiten kann es zu Beeinträchtigungen der vollen Funktionalität der von CloudNow GmbH gelieferten Waren bzw. zu erbringenden Vertragsleistungen kommen, ohne dass diese als Mangel zu qualifizieren wären bzw. der Kunde hieraus Rechtsfolgen gegenüber der CloudNow GmbH ableiten könnte.

9. Gewährleistung

9.1. Mangel

Die CloudNow GmbH leistet Gewähr dafür, dass der Vertragsgegenstand die ausdrücklich bedungene Eigenschaft besitzt.

Mündliche Auskünfte und Zusagen, Prospekte und Werbeaussagen gleich welcher Art (insbesondere Beschreibungen, Angaben über Qualität, Beschaffenheit, Zusammensetzung und Verwendbarkeit), Angaben in Handbüchern, Katalogen, Prospekten, und sonstigen Werbeschriften sind unverbindlich und freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind und stellen keine Zusicherung einer bestimmten Eigenschaft dar.

Für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, vom Kunden vorgenommene Änderungen, anormale Betriebsbedingungen, Verseuchung mit Viren oder Bedienungsfehler zurückzuführen sind, entfällt jede Gewährleistung.

Mängel und sonstige Beanstandungen sind bei sonstigem Verlust des Gewährleistungsrechts unverzüglich – längstens aber innerhalb von sieben Tagen ab der Erfüllung – schriftlich und ausführlich dokumentiert zu rügen. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich und ausführlich dokumentiert zu rügen.

Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausgeschlossen.



Ersatzlieferungen oder Mängelbehebungen verlängern, hemmen oder unterbrechen die Gewährleistungsfrist nicht.

Rückgriffsansprüche nach § 933 b ABGB gegen die CloudNow GmbH sind ausgeschlossen.

Die Geltendmachung von Mängeln berechtigt den Kunden nicht zur Einrede des nicht erfüllten Vertrages.

9.2. Gewährleistungsbehelfe

Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preiserminderung oder Wandlung.

Erfolgt die Verbesserung nicht innerhalb angemessener Frist, kann der Kunde nach seiner Wahl die Minderung des Preises oder, falls die Tauglichkeit des Vertragsgegenstandes erheblich gemindert ist, die Wandlung des Vertrages verlangen.

9.3. Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der erfolgten Übergabe oder Abnahme des Vertragsgegenstandes und beträgt 12 Monate.

10. Haftungsbeschränkung

Die CloudNow GmbH haftet unbeschränkt für Schäden, wenn ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann.

Für Schäden aus leichter Fahrlässigkeit sowie für Folgeschäden und Vermögensschäden, für nicht erzielte Ersparnisse sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden haftet die CloudNow GmbH in keinem Fall.



Schadenersatzansprüche müssen bei sonstigem Verlust des Rechtes innerhalb von sechs Monaten, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.

10.1. Haftung für den Verlust von Daten

Der Kunde übernimmt es, Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen regelmäßig mindestens einmal täglich, zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

Im Falle eines von der CloudNow GmbH zu vertretenden Datenverlustes haftet die CloudNow GmbH für die Wiederherstellung nur in Höhe des Aufwandes, der entsteht, wenn der Kunde obige Datensicherungen durchgeführt hat.

11. Rücktrittsrecht

Verschlechtert sich die Vermögenslage des Kunden nach Vertragsabschluss oder ist eine solche Verschlechterung zu befürchten, insbesondere wenn der Kunde einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt hat, oder erlangt die CloudNow GmbH nach Abschluss des Vertrages von einer Verschlechterung der Vermögenslage des Kunden Kenntnis, kann die CloudNow GmbH vom Kunden verlangen, ihr innerhalb einer angemessenen Frist für alle zu dieser Zeit fälligen Ansprüche Sicherheit zu leisten.

Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist kann die CloudNow GmbH vom Vertrag zurücktreten.

12. Geheimhaltung, Datenschutz

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, über alle Tatsachen und Informationen, die ihnen in Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, die Weitergabe an Dritte zu unterlassen



sowie dafür zu sorgen, dass diese Informationen unberechtigten Dritten, insbesondere Konkurrenten, nicht zur Kenntnis gelangen können.

Die durch die gegenständliche Vereinbarung geschützten vertraulichen Informationen umfassen insbesondere Daten, Know-How, Geschäftsberichte, Kundenlisten und Listen von Geschäftspartnern, Preislisten und Kalkulationsgrundlagen, Geschäftsstrategien oder Vorbereitungen und alle Ideen, die die Vertragsparteien einander gleichgültig ob mündlich oder schriftlich anvertrauen oder in elektronischer oder sonstiger Form zur Verfügung stellen.

Weiters verpflichten sich die Vertragsparteien auch nach Ende des Vertrages wechselseitig, den Gebrauch der von der anderen Vertragspartei erlangten vertraulichen Informationen durch Dritte nicht zu ermöglichen oder zu fördern.

Die CloudNow GmbH verpflichtet sich, vom Kunden erhaltene Daten ausschließlich für Zwecke der Erbringung der vertraglich geschuldeten Arbeiten zu verwenden, das Datengeheimnis (§ 15 DSGVO 2000) zu bewahren und die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen vorzuziehen um unter Bedachtnahme auf den Stand der technischen Möglichkeiten und auf die wirtschaftliche Vertretbarkeit sicher zu stellen, dass die Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt sind, dass ihre Verwendung ordnungsgemäß erfolgt und dass die Daten Unbefugten nicht zugänglich sind (§ 14 DSGVO 2000). Die CloudNow GmbH verpflichtet ihre Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des DSGVO einzuhalten.

13. Sonstige Bestimmungen

13.1. Aufrechnung, Abtretung

Die Aufrechnung mit Forderungen des Kunden gegen Forderungen der CloudNow GmbH oder eine Zurückbehaltung des Entgelts ist ausgeschlossen.

Eine Zurückbehaltung des Entgelts ist im Falle berechtigter Verbesserungsansprüche dann zulässig, wenn dieser Anspruch anerkannt oder rechtskräftig

festgestellt ist und nur im Umfang des für die Verbesserung notwendigen Aufwandes.

Keine Partei darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten.

13.2. Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen und aller abgeschlossenen Verträge bedürfen stets der schriftlichen Zustimmung beider Parteien. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

13.3. Zustellungen

Zustellungen und Willenserklärungen erfolgen bis zur schriftlichen Bekanntgabe einer anderen Anschrift rechtswirksam an die vom Kunden in der Bestellung angegebene Adresse.

Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsabschluss die maßgeblichen Daten vollständig und richtig anzugeben. Bei unrichtigen, unvollständigen und unklaren Angaben durch den Kunden haftet dieser für alle daraus entstehenden Kosten. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen des Namens, der Anschrift bzw. einen Wechsel des Sitzes unverzüglich schriftlich bekanntzugeben. Im Unterlassungsfall können wirksame Zustellungen an die zuletzt bekanntgegebene Adresse des Kunden vorgenommen werden.

13.4. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die dem am nächsten kommt, was die Parteien redlicherweise gewollt hätten, wenn sie bei

Vertragsabschluss diesen Punkt bedacht hätten. Gleiches gilt für den Fall, dass diese Bedingungen eine Regelungslücke enthalten.

13.5. Rechtswahl

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

13.6. Gerichtsstand

Für eventuelle Streitigkeiten gilt die ausschließliche örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz der CloudNow GmbH als vereinbart.

