Retter IT-Solution · Hirschstr. 10 · 87527 Sonthofen
+49 151 26 777 007 · info@retter-it-solution.de · www.retter-it-solution.de

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Retter IT-Solution · Domenik Retter · Hirschstr. 10 · 87527 Sonthofen · Stand: Oktober 2026

## Teil A – Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Anbieter und Geltungsbereich

1. Anbieter ist Domenik Retter, Retter IT-Solution, Hirschstr. 10, 87527 Sonthofen, Telefon +49 151 26 777 007, E-Mail info@retter-it-solution.de (nachfolgend „Anbieter“).
2. Diese AGB gelten für alle Verträge über Leistungen des Anbieters, insbesondere IT-Service vor Ort und per Fernwartung, Reparaturen, Einrichtung und Beratung, den Verkauf von Hardware und Software, Webdesign, Web-Apps und Hosting sowie laufende Betreuungs- und Wartungsleistungen.
3. Kunden sind sowohl Verbraucher im Sinne des § 13 BGB als auch Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Regelungen, die nur für eine der beiden Gruppen gelten, sind als solche gekennzeichnet.
4. Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Individuelle Absprachen im Einzelfall haben Vorrang vor diesen AGB.
5. Teil B enthält ergänzende Bestimmungen für einzelne Leistungsarten. Sie gehen Teil A vor, soweit sie etwas Abweichendes regeln.

### § 2 Angebot und Vertragsschluss

1. Darstellungen auf der Website und in Werbemitteln sind kein verbindliches Angebot. Schriftliche Angebote des Anbieters sind 30 Tage ab Ausstellungsdatum gültig, sofern im Angebot nichts anderes steht.
2. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde ein Angebot annimmt (schriftlich, per E-Mail oder mündlich) oder wenn der Anbieter einen Auftrag des Kunden bestätigt oder mit der Ausführung beginnt.
3. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder – bei Aufträgen ohne schriftliches Angebot – aus der Absprache mit dem Kunden. Zusätzliche Leistungen, die sich erst während der Arbeit als nötig herausstellen, werden vorher mit dem Kunden abgestimmt.

### § 3 Preise

1. Es gelten die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung genannten Preise. Ohne gesonderte Vereinbarung wird nach Zeitaufwand zum jeweils aktuellen Stundensatz abgerechnet; zum Stand dieser AGB beträgt er 55,50 € netto (66,05 € inklusive 19 % Umsatzsteuer). Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt.
2. Die Erstberatung ist kostenlos. Innerhalb des Einsatzgebiets Oberallgäu berechnet der Anbieter keine Anfahrtskosten. Für Einsätze außerhalb des Oberallgäus werden Fahrtkosten vorher vereinbart.
3. Material, Ersatzteile, Hardware, Softwarelizenzen und Leistungen Dritter (zum Beispiel Domains oder Hosting) werden gesondert berechnet.
4. Gegenüber Verbrauchern sind alle Preise Endpreise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Gegenüber Unternehmern verstehen sich Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern nicht anders angegeben.

### § 4 Zahlung

1. Zahlungsziel und Fälligkeitsdatum stehen auf der Rechnung: sofort bei Erhalt, innerhalb von 7 Werktagen oder innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum, jeweils ohne Abzug. Steht auf der Rechnung keine Frist, ist sie innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zu zahlen.
2. Gezahlt werden kann per Überweisung, in bar oder per PayPal. Die jeweils möglichen Zahlungsarten stehen auf der Rechnung.
3. Bei Bestellungen von Hardware, Software oder Leistungen Dritter im Auftrag des Kunden sowie bei Webdesign-Projekten kann der Anbieter eine angemessene Anzahlung verlangen, höchstens jedoch 50 % des Auftragswerts.
4. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Regelungen (§§ 286, 288 BGB). Verbraucher kommen spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug, wenn auf diese Folge in der Rechnung hingewiesen wurde. Gegenüber Unternehmern kann der Anbieter zusätzlich die Verzugspauschale von 40 € nach § 288 Abs. 5 BGB verlangen.

5. Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind oder die aus demselben Vertragsverhältnis stammen.

**§ 5 Mitwirkung des Kunden**

1. Der Kunde ermöglicht dem Anbieter den Zugang zu den betroffenen Räumen, Geräten und Systemen und stellt die benötigten Zugangsdaten, Lizenzen, Installationsmedien und Informationen rechtzeitig bereit.
2. Der Kunde benennt, soweit nötig, einen Ansprechpartner, der Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.
3. Der Kunde versichert, dass er berechtigt ist, den Anbieter an den übergebenen Geräten, Systemen und Konten arbeiten zu lassen, und dass eingesetzte Software ordnungsgemäß lizenziert ist.
4. Verzögert sich die Leistung, weil der Kunde nicht mitwirkt, verlängern sich vereinbarte Fristen entsprechend. Dadurch entstehender Mehraufwand kann nach Zeitaufwand berechnet werden.

**§ 6 Datensicherung**

1. Vor Arbeiten an Geräten, Systemen oder Daten ist der Kunde für eine vollständige und aktuelle Sicherung seiner Daten verantwortlich. Auf Wunsch übernimmt der Anbieter die Sicherung als gesonderte, vergütungspflichtige Leistung.
2. Bei Reparaturen, Neuinstallationen, Updates und Datenrettungen kann ein Datenverlust auch bei sorgfältiger Arbeit nicht ausgeschlossen werden. Für Datenverlust haftet der Anbieter nur nach § 11; bei einer vom Kunden unterlassenen Datensicherung ist die Haftung auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Sicherung für die Wiederherstellung angefallen wäre.

**§ 7 Fernwartung**

1. Fernwartung findet nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden statt. Die Verbindung wird vom Kunden selbst freigegeben (derzeit über die Software RustDesk) und kann von ihm jederzeit beendet werden.
2. Der Anbieter greift nur auf die Daten und Systeme zu, die für den Auftrag erforderlich sind. Der Kunde sollte während der Sitzung erreichbar sein.

**§ 8 Termine und Absagen**

1. Termine werden mit dem Kunden abgestimmt. Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden.
2. Kann der Kunde einen vereinbarten Vor-Ort-Termin nicht wahrnehmen, sagt er ihn bitte spätestens 24 Stunden vorher ab. Wird ein Termin später abgesagt oder trifft der Anbieter den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an, kann er den entstandenen Aufwand berechnen, höchstens eine Stunde zum Stundensatz. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Aufwand entstanden ist.
3. Höhere Gewalt, Krankheit des Anbieters und vom Anbieter nicht zu vertretende Lieferverzögerungen von Herstellern oder Lieferanten verschieben Termine um die Dauer der Behinderung. Der Kunde wird darüber unverzüglich informiert.

**§ 9 Abnahme**

1. Soweit eine Leistung als Werk geschuldet ist (zum Beispiel eine Reparatur, eine Installation oder eine Website), nimmt der Kunde sie ab, sobald sie fertiggestellt ist und ihm dies mitgeteilt wurde. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.
2. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde sie nicht innerhalb von 14 Tagen nach Fertigstellung und Aufforderung unter Angabe mindestens eines Mangels ablehnt. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Anbieter in der Aufforderung auf diese Folge hingewiesen hat. Die vorbehaltlose Nutzung im Echtbetrieb steht der Abnahme gleich.

**§ 10 Mängelrechte**

1. Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Verbrauchern stehen die gesetzlichen Rechte uneingeschränkt zu.
2. Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche ein Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme; der Anbieter kann nach seiner Wahl nachbessern oder neu liefern. Unternehmer müssen offensichtliche Mängel innerhalb von 7 Tagen ab Erhalt in Textform anzeigen; § 377 HGB bleibt unberührt.
3. Die Verkürzung nach Absatz 2 gilt nicht für Schadensersatzansprüche nach § 11 und nicht, wenn der Anbieter einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie übernommen hat.
4. Herstellergarantien bestehen neben den gesetzlichen Mängelrechten und richten sich nach den Bedingungen des Herstellers.

### § 11 Haftung

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Für Datenverlust gilt ergänzend § 6 Abs. 2.
4. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Der Anbieter ist über eine Betriebshaftpflichtversicherung bei der HDI Deutschland AG versichert.

### § 12 Eigentumsvorbehalt

1. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters.
2. Gegenüber Unternehmern gilt der Eigentumsvorbehalt bis zur Bezahlung aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung. Der Unternehmer darf die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterveräußern; er tritt die daraus entstehenden Forderungen bereits jetzt in Höhe des Rechnungsbetrags an den Anbieter ab.

### § 13 Datenschutz und Verschwiegenheit

1. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten nach der Datenschutz-Grundverordnung. Einzelheiten stehen in der Datenschutzerklärung unter www.retter-it-solution.de/datenschutz.html.
2. Erhält der Anbieter bei seiner Arbeit Zugriff auf personenbezogene Daten, für die ein Unternehmer als Kunde verantwortlich ist, schließen die Parteien auf Wunsch des Kunden einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.
3. Der Anbieter behandelt alle Informationen und Daten, die er bei der Arbeit beim Kunden zur Kenntnis nimmt, vertraulich – auch über das Vertragsende hinaus. Zugangsdaten verwendet er nur für den Auftrag.

### § 14 Streitbeilegung

Der Anbieter ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### § 15 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Vorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts entzogen wird.
2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag der Sitz des Anbieters.
3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform (zum Beispiel E-Mail).
4. Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

## Teil B – Besondere Bestimmungen je Leistung

### § 16 IT-Service, Reparatur, Einrichtung und Beratung

1. Beratung, Fehlersuche, Einrichtung und Unterstützung vor Ort oder per Fernwartung schuldet der Anbieter als Dienstleistung nach Zeitaufwand, sofern nicht ausdrücklich ein bestimmter Erfolg (etwa eine Reparatur zum Festpreis) vereinbart ist.
2. Die Fehlerdiagnose ist kostenlos. Ein Kostenvoranschlag ist unverbindlich. Zeigt sich, dass er um mehr als 15 % überschritten wird, holt der Anbieter vor weiteren Arbeiten die Zustimmung des Kunden ein.
3. Lässt der Kunde eine Reparatur nach der Diagnose nicht durchführen, gibt der Anbieter das Gerät im ursprünglichen Zustand zurück, soweit dies technisch möglich ist; ein Anspruch auf Zusammenbau in den Originalzustand besteht nicht, wenn Bauteile bei der Diagnose zwingend geöffnet werden mussten.
4. Ersetzte Altteile werden dem Kunden auf Wunsch übergeben, andernfalls fachgerecht entsorgt. Datenträger werden nur mit Zustimmung des Kunden entsorgt und dann vorher unbrauchbar gemacht.
5. Zur Reparatur übergebene Geräte holt der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Fertigmeldung ab. Danach kann der Anbieter angemessene Aufbewahrungskosten berechnen.

### § 17 Verkauf von Hardware und Software

1. Hardware und Software werden, soweit nicht vorrätig, auf Bestellung des Kunden beschafft. Angaben zu Lieferzeiten beruhen auf Angaben der Lieferanten und sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.
2. Die Gefahr geht bei Unternehmern mit Übergabe an den Transporteur, bei Verbrauchern mit Übergabe an den Kunden über. Übergibt der Anbieter die Ware persönlich, geht die Gefahr mit der Übergabe über.
3. Für Software gelten zusätzlich die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Kunde erhält die Nutzungsrechte im Umfang dieser Lizenzbedingungen.
4. Auf Kundenwunsch vorkonfigurierte oder nach Kundenspezifikation zusammengestellte Geräte sowie Software, deren Versiegelung geöffnet oder deren Lizenzschlüssel aktiviert wurde, sind von einem Umtausch ausgeschlossen, soweit kein gesetzliches Widerrufs- oder Mängelrecht besteht.

### § 18 Webdesign, Web-Apps und Hosting

1. Umfang, Seitenzahl, Funktionen und die Zahl der Korrekturdurchläufe ergeben sich aus dem Angebot. Darüber hinausgehende Änderungswünsche werden nach Zeitaufwand berechnet.
2. Der Kunde liefert Texte, Bilder, Logos und sonstige Inhalte rechtzeitig und versichert, dass er die dafür nötigen Rechte besitzt. Er stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf von ihm gelieferten Inhalten beruhen.
3. Mit vollständiger Bezahlung erhält der Kunde an der für ihn erstellten Website ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck. Eingesetzte Fremdbestandteile (zum Beispiel Schriften, Bibliotheken, Bildmaterial) unterliegen deren eigenen Lizenzen. Der Anbieter darf das Projekt als Referenz nennen, sofern der Kunde nicht widerspricht.
4. Rechtstexte wie Impressum und Datenschutzerklärung stellt der Anbieter auf Wunsch technisch ein; für deren Inhalt und Richtigkeit ist der Kunde verantwortlich. Eine Rechtsberatung leistet der Anbieter nicht.
5. Domains werden, soweit möglich, auf den Namen des Kunden registriert. Beim Hosting über Drittanbieter gelten ergänzend deren Bedingungen; für Ausfälle im Verantwortungsbereich des Drittanbieters haftet der Anbieter nur nach § 11.

### § 19 Laufende Betreuung und Wartungsverträge

1. Leistungsumfang, Pauschale und Reaktionszeiten von Betreuungs-, Backup-, Überwachungs- und Wartungsverträgen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag. Leistungen außerhalb dieses Umfangs werden nach Zeitaufwand berechnet.
2. Pauschalen werden im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum fällig.
3. Gegenüber Verbrauchern beträgt die erste Laufzeit höchstens ein Jahr. Danach verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
4. Gegenüber Unternehmern gelten die im Vertrag vereinbarten Laufzeiten und Kündigungsfristen; ohne Vereinbarung kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.
5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen der Textform. Nach Vertragsende übergibt der Anbieter dem Kunden auf Wunsch dessen Daten und löscht sie danach.

## Teil C – Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Verbraucher haben bei Verträgen, die außerhalb der Geschäftsräume des Anbieters (zum Beispiel beim Kunden zu Hause) oder ausschließlich über Fernkommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, Website) geschlossen werden, ein Widerrufsrecht nach folgender Maßgabe.

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Bei einem Vertrag über die Lieferung von Waren beträgt sie vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Domenik Retter, Retter IT-Solution, Hirschstr. 10, 87527 Sonthofen, Telefon +49 151 26 777 007, E-Mail info@retter-it-solution.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Bei Verträgen über die Lieferung von Waren können wir die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### Besondere Hinweise

- Bei einem Vertrag über Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht, wenn der Anbieter die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren.
- Kein Widerrufsrecht besteht bei Verträgen, bei denen Sie den Anbieter ausdrücklich aufgefordert haben, Sie aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen (§ 312g Abs. 2 Nr. 11 BGB) – für darüber hinaus erbrachte Leistungen gilt es jedoch.
- Kein Widerrufsrecht besteht bei Waren, die nach Ihrer Spezifikation angefertigt oder eindeutig auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, sowie bei Software in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

**Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An: Domenik Retter, Retter IT-Solution, Hirschstr. 10, 87527 Sonthofen, E-Mail: info@retter-it-solution.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

_____

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Stand: Oktober 2026 · Retter IT-Solution · Domenik Retter