

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Verbraucher

Florian Thiel — CareTech Thiel

Kreuzlehenstr. 22, 91322 Gräfenberg

E-Mail: info@caretechthiel.de

Telefon: +49 160 92642985

Internet: www.caretechthiel.de

(nachfolgend „Auftragnehmer,“)

Stand: Mai 2026

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB,“) gelten für sämtliche Verträge zwischen dem Auftragnehmer und einem Verbraucher (nachfolgend „Auftraggeber“) über die Erbringung von Leistungen im Bereich der Informationstechnologie, insbesondere:
 - IT-Beratung und Unterstützung im privaten Umfeld
 - Einrichtung, Wartung und Betreuung privater IT-Systeme
 - Schulungen und Einweisungen
 - Hilfe bei Cloud-, E-Mail- und Internetdiensten
 - Lieferung von Hard- und Standardsoftware
- (2) Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). Für Verträge mit Unternehmern gelten die gesonderten *AGB für Unternehmerkunden*.
- (3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
- (4) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB.
- (5) Der Auftragnehmer ist Kleinunternehmer im Sinne von § 19 UStG. Es wird daher keine Umsatzsteuer berechnet und in Rechnungen nicht ausgewiesen.

§ 2 Vertragsschluss, Angebote

- (1) Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Verbindliche Angebote sind, sofern nicht anders angegeben, 30 Kalendertage ab Angebotsdatum gültig.
- (2) Der Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots oder durch Bestätigung des Auftragnehmers zustande. Textform (insbesondere E-Mail) genügt.
- (3) Der Vertragstext wird nach Vertragsschluss vom Auftragnehmer dem Auftraggeber in Textform zur Verfügung gestellt.

§ 3 Leistungsumfang, Leistungserbringung

- (1) Inhalt, Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag (Angebot, Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung).
- (2) Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, werden Leistungen im Rahmen eines Dienstvertrags (§§ 611 ff. BGB) erbracht. Ein bestimmter Erfolg wird in diesem Fall nicht geschuldet. Dies gilt insbesondere für Beratungsleistungen, Schulungen, IT-Support und laufende Betreuung.
- (3) Werkleistungen (§§ 631 ff. BGB) werden nur erbracht, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart und ein klar abgegrenzter, abnahmefähiger Leistungserfolg festgelegt wurde.
- (4) Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung qualifizierter Dritter zu bedienen. Die Verantwortung gegenüber dem Auftraggeber bleibt unberührt.
- (5) Leistungen werden nach dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung allgemein anerkannten Stand der Technik erbracht, **unter Berücksichtigung des vereinbarten Leistungsumfangs und der wirtschaftlichen Zumutbarkeit**.
- (6) **Fernwartung und Remotezugriff:** Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, Leistungen — insbesondere Support, Wartung und Fehleranalyse — auch per Fernzugriff (z. B. Remote-Desktop, gesicherte Verbindung) zu erbringen. Der Auftraggeber stimmt dieser Form der Leistungserbringung zu und stellt die hierzu erforderlichen Zugänge bereit. Der Fernzugriff erfolgt ausschließlich auf ausdrückliche Aufforderung oder mit aktiver Zustimmung des Auftraggebers im Einzelfall. Zeitpunkt und Umfang der Remote-Zugriffe werden vom Auftragnehmer protokolliert.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber wirkt im erforderlichen Umfang bei der Leistungserbringung mit. Hierzu gehört insbesondere:
 - a) rechtzeitige Bereitstellung der erforderlichen Informationen, Daten, Zugänge und Passwörter;
 - b) Bereitstellung geeigneter Hardware und Internetverbindung, soweit Leistungen vor Ort oder per Fernzugriff erbracht werden;
 - c) **Erstellung einer eigenen Datensicherung vor Beginn der Leistungen**, soweit nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Datensicherung Teil des Auftrags ist.
- (2) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig auf erforderliche Mitwirkungshandlungen hinweisen.
- (3) Der Auftraggeber stellt sicher, dass durch die Nutzung von ihm bereitgestellter Daten oder Inhalte keine Rechte Dritter verletzt werden.

§ 5 Preise, Zahlungsbedingungen

- (1) Es gelten die im Einzelvertrag oder Angebot vereinbarten Preise. Sind keine Preise vereinbart, gelten die zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Stundensätze des Auftragnehmers.
- (2) Der Auftragnehmer ist Kleinunternehmer i.S.v. § 19 UStG; eine Umsatzsteuer wird nicht ausgewiesen.
- (3) Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und werden zu den vereinbarten Stundensätzen vergütet. Reisekosten werden gesondert ausgewiesen und nur dann berechnet, wenn dies vor der Leistungserbringung vereinbart wurde.

- (4) Die Vergütung wird mit Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung fällig und ist innerhalb von 14 Kalendertagen ohne Abzug zahlbar.
 - (5) Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen (§ 288 BGB) zu berechnen.
-

§ 6 Termine, Verzug, höhere Gewalt

- (1) Termine und Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden.
 - (2) Verbindliche Fristen verlängern sich angemessen, wenn der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt.
 - (3) Im Falle höherer Gewalt oder sonstiger unvorhersehbarer, vom Auftragnehmer nicht zu vertretender Ereignisse verlängern sich Liefer- und Leistungsfristen angemessen.
-

§ 7 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- (1) Es gelten die **gesetzlichen Mängelrechte** des Auftraggebers nach Maßgabe der §§ 437, 634 BGB. Die gesetzliche Verjährungsfrist beträgt bei Werkleistungen und Sachen zwei Jahre.
 - (2) Bei Dienstleistungen schuldet der Auftragnehmer eine fachgerechte Leistungserbringung; ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet (§ 3 Abs. 2). Schadensersatzansprüche richten sich nach § 8.
 - (3) Eine Mängelhaftung besteht nicht, wenn ein Mangel auf eigenen Eingriffen oder unsachgemäßer Bedienung durch den Auftraggeber oder Dritte beruht, oder auf Hardware-, Software- oder Netzwerkkomponenten, die nicht vom Auftragnehmer geliefert oder ausdrücklich zur Nutzung freigegeben wurden.
-

§ 8 Haftung

- (1) Der Auftragnehmer haftet **unbeschränkt**
 - a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit;
 - b) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
 - c) im Rahmen einer ausdrücklich übernommenen Garantie;
 - d) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;
 - e) nach dem Produkthaftungsgesetz.
 - (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung **wesentlicher Vertragspflichten** (Kardinalpflichten). Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in diesem Fall auf den **vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden** begrenzt.
 - (3) Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen, soweit nach Absatz 1 nicht zwingend gehaftet wird.
 - (4) **Datenverlust:** Der Auftragnehmer haftet für die Wiederherstellung von Daten nur in dem Umfang, in dem der Auftraggeber durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Datensicherungsmaßnahmen sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Diese Beschränkung gilt nicht in den Fällen des Absatzes 1.
-

- (5) **IT-Sicherheit:** Der Auftragnehmer schuldet keinen absoluten Schutz vor Schadsoftware, Cyberangriffen, unbefugten Zugriffen oder sonstigen IT-Sicherheitsvorfällen. Ein Restrisiko verbleibt auch bei sorgfältiger Auswahl und Pflege technisch-organisatorischer Schutzmaßnahmen.
 - (6) Soweit die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung seiner Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
-

§ 9 Datenschutz

- (1) Der Auftragnehmer beachtet die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).
 - (2) Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Vertragspartner und Websitebesucher finden sich in der Datenschutzerklärung unter www.caretechthiel.de/datenschutz.
-

§ 10 Vertragslaufzeit, Kündigung

- (1) Bei einmaligen Leistungen endet der Vertrag mit der vollständigen Erbringung der Leistung und Bezahlung der Vergütung.
 - (2) Bei Dauerschuldverhältnissen gelten die Kündigungsfristen und Höchstlaufzeiten des § 309 Nr. 9 BGB. Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
 - (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
 - (4) Kündigungen bedürfen der Textform.
-

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Erfüllungsort für sämtliche Leistungen ist der Sitz des Auftragnehmers.
 - (2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Rechtswahl gilt nur insoweit, als nicht der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährte Schutz entzogen wird.
 - (3) **Verbraucherstreitbeilegung (§ 36 VSBG):** Der Auftragnehmer ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
 - (4) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, abrufbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
 - (5) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
-

Widerrufsbelehrung

(Diese Belehrung gilt, wenn der Vertrag im Wege des Fernabsatzes — z. B. ausschließlich per E-Mail, Telefon oder Online-Kontaktformular — oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde.)

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 Dienstleistungen) bzw. ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Ware in Besitz genommen hat (bei Warenlieferungen).

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Florian Thiel — CareTech Thiel

Kreuzlehenstr. 22, 91322 Gräfenberg

E-Mail: info@caretechthiel.de

Telefon: +49 160 92642985

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das untenstehende 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 Dienstleistungen: 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.

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen, wenn der Auftragnehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine **ausdrückliche Zustimmung** gegeben und gleichzeitig seine **Kenntnis davon bestätigt** hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer verliert.

Bei Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten (z. B. Software-Downloads) erlischt das Widerrufsrecht ebenfalls, wenn die Ausführung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat und dieser seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.

Muster-Widerrufsformular

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

An:

Florian Thiel — CareTech Thiel
Kreuzlehenstr. 22, 91322 Gräfenberg
E-Mail: info@caretechthiel.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.

Hinweis: Diese AGB werden Vertragsbestandteil, indem in Angeboten, Auftragsbestätigungen oder bei Vertragsschluss ausdrücklich auf sie verwiesen und dem Auftraggeber die Möglichkeit ihrer Kenntnisnahme verschafft wird (z. B. durch Übersendung im PDF-Format oder Verlinkung auf www.caretechthiel.de/agb-verbraucher).