

## ANSCHRIFT

virtual gaps UG  
(haftungsbeschränkt)  
Leopoldstraße 1  
78112 St. Georgen im  
Schwarzwald

## KONTAKT

Telefon: +49 7724 82902-0  
Telefax: +49 7724 82902-99  
E-Mail: [info@virtualgaps.de](mailto:info@virtualgaps.de)  
[www.virtualgaps.de](http://www.virtualgaps.de)

## RECHTLICHES

Geschäftsführer: Daniel Arnhold  
AG Freiburg i. Br., HRB 717699  
USt-IdNr.: DE316072564  
– nachfolgend „Anbieter“ –

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge über IT-Dienstleistungen, IT-Schutzpakete, Cloud-Speicherleistungen, Schulungen, Beratungsleistungen sowie sonstige Leistungen und Lieferungen, die der Anbieter gegenüber seinen Kunden erbringt.
- (2) Kunden im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher (§ 13 BGB) als auch Unternehmer (§ 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Soweit einzelne Regelungen nur für Verbraucher oder nur für Unternehmer gelten, ist dies ausdrücklich kenntlich gemacht.
- (3) Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringt.
- (4) Individuelle Vereinbarungen, insbesondere in Angeboten, Auftragsbestätigungen oder gesonderten Verträgen, haben Vorrang vor diesen AGB.

## § 2 Vertragsschluss

- (1) Die Darstellung der Leistungen des Anbieters, insbesondere im Leistungsportfolio, auf der Website oder in Preislisten, stellt kein rechtlich bindendes Angebot dar, sondern eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung bzw. Beauftragung.
- (2) Der Vertrag kommt zustande, wenn der Anbieter ein vom Kunden angenommenes Angebot bestätigt, die Beauftragung des Kunden in Textform (z. B. per E-Mail) annimmt oder mit der Ausführung der Leistung beginnt.
- (3) Angebote des Anbieters sind, soweit nicht anders angegeben, 30 Kalendertage ab Angebotsdatum gültig.

## § 3 Leistungsumfang und Leistungserbringung

- (1) Der konkrete Umfang der Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung sowie der bei Vertragsschluss gültigen Leistungs- und Preisübersicht des Anbieters.
- (2) IT-Dienstleistungen (z. B. Systemwartung, Fehleranalyse und -behebung, Netzwerkbetreuung, Hardware-Installation, Web-Anwendungsentwicklung) werden nach Wahl des Anbieters und nach Abstimmung mit dem Kunden vor Ort, per Fernzugriff (Remote) oder im Rahmen von Projekten erbracht. Soweit nicht ausdrücklich ein konkreter Erfolg vereinbart ist, schuldet der Anbieter die Leistungserbringung als Dienstleistung nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung (Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB).



(3) Die Regelarbeitszeit des Anbieters ist Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg. Leistungen außerhalb der Regelarbeitszeit werden nur nach Vereinbarung oder im Rahmen des Notfallservice erbracht und sind zuschlagspflichtig (§ 5).

(4) Der Anbieter ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen einzusetzen. Für deren Leistungen haftet der Anbieter wie für eigenes Handeln.

(5) Vereinbarte Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich in Textform als verbindlich bestätigt wurden. Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen (z. B. fehlende Zugänge, nicht erfüllte Mitwirkungspflichten) verlängern Fristen angemessen.

## § 4 Preise, Zuschläge und Anfahrtskosten

(1) Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Preise, im Übrigen die Preise der jeweils aktuellen Preisliste bzw. des jeweils aktuellen Dienstleistungskatalogs des Anbieters (nachfolgend zusammen „Preisliste“), abrufbar unter [www.virtualgaps.de](http://www.virtualgaps.de) oder auf Anfrage erhältlich. Gegenüber Unternehmern verstehen sich alle Preise netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer; gegenüber Verbrauchern werden Preise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer (brutto) ausgewiesen.

(2) Zeitabhängige Leistungen (insbesondere IT-Dienstleistungen, Service und Support) werden viertelstundengenau (im 15-Minuten-Takt) abgerechnet. Je Einsatz bzw. Auftrag gilt ein Mindestumsatz von zwei Arbeitseinheiten (entspricht 30 Minuten), soweit nicht anders vereinbart: Es werden mindestens 30 Minuten berechnet, auch wenn der tatsächliche Zeitaufwand geringer ist.

(3) Für Leistungen außerhalb der Regelarbeitszeit (insbesondere abends, nachts, an Wochenenden sowie an Sonn- und Feiertagen) gelten die in der aktuellen Preisliste ausgewiesenen Zuschläge auf den jeweiligen Stundensatz. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Preisliste.

(4) Für Einsätze vor Ort können Anfahrtkosten anfallen. Deren Höhe sowie das Gebiet, in dem die Anfahrt kostenfrei erfolgt, ergeben sich aus der aktuellen Preisliste.

(5) Der Anbieter ist berechtigt, die Preise für Dauerschuldverhältnisse (insbesondere IT-Schutzpakete und Cloud-Speicher) mit einer Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zum Beginn eines Kalendermonats anzupassen, soweit sich die maßgeblichen Kosten (insbesondere Lizenz-, Personal- oder Infrastrukturkosten) ändern. Kostensteigerungen berechtigen nur insoweit zur Preiserhöhung, als sie nicht durch Kostensenkungen in anderen Bereichen ausgeglichen werden; sinken die maßgeblichen Kosten insgesamt, wird der Anbieter die Preise im gleichen Verfahren entsprechend senken. Erhöht sich der Preis um mehr als 5 % gegenüber dem zuletzt geltenden Preis, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu; hierauf wird der Kunde in der Ankündigung hingewiesen.

## § 5 Notfallservice

(1) Der Notfallservice steht für kritische Störungen mit betriebsbehinderndem Ausfall zur Verfügung (z. B. Ausfall von Servern, Netzwerken oder geschäftskritischen Anwendungen, Ransomware-Befall). Notfälle werden gegenüber der regulären Auftragsreihenfolge priorisiert.

(2) Keine Notfälle sind insbesondere Fragen zur Bedienung, Updates oder planbare Anpassungen; diese werden im regulären Support bearbeitet.

(3) Notfalleinsätze werden zum regulären Stundensatz abgerechnet; außerhalb der Regelarbeitszeit gelten die Zuschläge nach § 4 Abs. 3. Wird die Notfall-Hotline ohne tatsächlich betriebsbehindernden Grund in Anspruch genommen, ist der Anbieter berechtigt, zusätzlich zur regulären Vergütung eine Pauschale von 99,00 € (gegenüber Unternehmern netto zzgl. Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern inkl. Umsatzsteuer) pro Vorfall zu berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

(4) Eine bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist (z. B. in einem Service-Level-Agreement).





## § 6 IT-Schutzpakete (Arbeitsplätze und Server)

- (1) IT-Schutzpakete sind Dauerschuldverhältnisse, in deren Rahmen der Anbieter Sicherheits- und Betreuungsleistungen für Arbeitsplätze bzw. Server gemäß der jeweils vereinbarten Paketbeschreibung erbringt (Einrichtung, Konfiguration, laufende Überwachung, Support).
- (2) Mindestlaufzeit, Verlängerung und Kündigungsfristen werden im jeweiligen Angebot individuell vereinbart. Ist nichts vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.
- (3) Gegenüber Verbrauchern gilt ergänzend: Eine Mindestlaufzeit beträgt höchstens 24 Monate. Nach Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann vom Verbraucher jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigungsfrist zum Ablauf der Mindestlaufzeit beträgt gegenüber Verbrauchern ebenfalls höchstens einen Monat; abweichende Regelungen im Angebot gelten insoweit nicht gegenüber Verbrauchern.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Jede Kündigung bedarf mindestens der Textform (z. B. E-Mail).
- (5) In den Paketen enthaltene Support-Kontingente (Minuten pro Monat) gelten je Kalendermonat. Nicht verbrauchte Minuten verfallen zum Monatsende und werden nicht in Folgemonate übertragen oder vergütet. Darüber hinausgehende Leistungen werden im 15-Minuten-Takt gemäß der regulären Preisliste abgerechnet.
- (6) Die Leistungen beruhen teilweise auf Produkten und Diensten von Drittherstellern (derzeit insbesondere ESET und Hornetsecurity). Der Anbieter ist berechtigt, die eingesetzten Produkte gegen funktional mindestens gleichwertige Produkte auszutauschen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist und der vereinbarte Leistungsumfang gewahrt bleibt.
- (7) Absolute Sicherheit vor Schadsoftware, Angriffen oder Datenverlust kann nach dem Stand der Technik nicht garantiert werden. Der Anbieter schuldet die sorgfältige Erbringung der vereinbarten Schutz- und Betreuungsleistungen, nicht jedoch den Erfolg der Abwehr jedes denkbaren Angriffs.

## § 7 Prepaid-Stundenkontingente

- (1) Stundenkontingente im Voraus (Prepaid-Kontingente) bietet der Anbieter ausschließlich Unternehmen im Sinne des § 14 BGB an. Umfang, Preis und etwaige Sonderkonditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- (2) Prepaid-Kontingente sind ab Kaufdatum 12 Monate gültig. Auf die Befristung wird der Kunde bei Vertragsschluss ausdrücklich hingewiesen. Nach Ablauf der Gültigkeit nicht verbrauchte Einheiten verfallen; eine Auszahlung oder Verrechnung erfolgt nicht.
- (3) Leistungen werden aus dem Kontingent viertelstundengenau abgebucht; Zuschläge nach § 4 Abs. 3 werden in entsprechend erhöhtem Zeitzusatz verrechnet oder gesondert berechnet. Der aktuelle Kontingentstand wird dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt.

## § 8 Cloud-Speicher (Backup Storage)

- (1) Der Anbieter stellt dem Kunden S3-kompatiblen Objektspeicher zur Datensicherung zur Verfügung. Die Leistung wird auf Grundlage der Infrastruktur eines Drittanbieters (derzeit Impossible Cloud) in Rechenzentren in Deutschland erbracht.
- (2) Die Abrechnung erfolgt verbrauchsabhängig nach belegtem Speicherplatz gemäß aktueller Preisliste. Für Downloads und API-Zugriffe fallen keine gesonderten Kosten an.
- (3) Der Anbieter ist um eine hohe Verfügbarkeit bemüht. Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist. Wartungsfenster werden, soweit möglich, vorab angekündigt.
- (4) Der Kunde bleibt für den Inhalt der gespeicherten Daten verantwortlich und stellt sicher, dass keine rechtswidrigen Inhalte gespeichert werden. Die Speicherung von Daten ersetzt nicht die Verpflichtung des Kunden zu einem eigenen,





mehrstufigen Backup-Konzept, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

(5) Bei Beendigung des Vertrags hat der Kunde seine Daten innerhalb von 30 Kalendertagen abzurufen. Nach Ablauf dieser Frist ist der Anbieter berechtigt, die Daten unwiederbringlich zu löschen; auf Wunsch des Kunden unterstützt der Anbieter die Datenmigration gegen Vergütung nach Aufwand. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Anbieters bleiben unberührt.

## § 9 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Leistungserbringung in zumutbarem Umfang. Er stellt insbesondere rechtzeitig und unentgeltlich alle erforderlichen Informationen, Zugänge, Zugangsdaten, Lizenzen, Administratorrechte sowie – bei Vor-Ort-Einsätzen – Zugang zu den betroffenen Systemen und einen Ansprechpartner zur Verfügung.

(2) Der Kunde ist – soweit nicht ausdrücklich eine Datensicherung durch den Anbieter beauftragt ist – selbst für die regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Sicherung seiner Daten verantwortlich. Vor Eingriffen des Anbieters in Systeme des Kunden (z. B. Updates, Reparaturen, Migrationen) hat der Kunde eine aktuelle und wiederherstellbare Datensicherung vorzuhalten oder den Anbieter rechtzeitig zu informieren, falls dies nicht möglich ist.

(3) Der Kunde meldet Störungen und Mängel unverzüglich und so präzise wie möglich (Symptome, Fehlermeldungen, betroffene Systeme, Zeitpunkt).

(4) Erbringt der Kunde erforderliche Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß, kann der Anbieter den hierdurch entstehenden Mehraufwand nach der regulären Preisliste berechnen; vereinbarte Fristen verlängern sich angemessen. Vergeblich angefahrne oder kurzfristig (weniger als 24 Stunden vorher) abgesagte verbindliche Termine können mit dem Mindestumsatz nach § 4 Abs. 2 zuzüglich angefallener Anfahrtskosten berechnet werden, sofern der Kunde die Absage bzw. Vereitelung zu vertreten hat. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

## § 10 Zahlungsbedingungen, Verzug, Aufrechnung

(1) Rechnungen sind, soweit auf der Rechnung oder im Angebot kein abweichendes Zahlungsziel angegeben ist, innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Anbieter kann im Einzelfall kürzere Zahlungsziele (z. B. 7 oder 10 Tage) vereinbaren bzw. auf der Rechnung ausweisen.

(2) Wiederkehrende Entgelte (insbesondere für IT-Schutzpakete und Cloud-Speicher) werden, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus bzw. – bei verbrauchsabhängigen Leistungen – monatlich nachträglich abgerechnet.

(3) Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen (§§ 286, 288 BGB). Der Anbieter ist berechtigt, bei erheblichem Zahlungsverzug nach vorheriger Ankündigung weitere Leistungen zurückzubehalten, soweit dies dem Kunden zumutbar ist; sicherheits- und datenschutzkritische Grundfunktionen bleiben hiervon nach Möglichkeit ausgenommen.

(4) Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind oder die mit der Hauptforderung in einem Gegenseitigkeitsverhältnis stehen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

(5) Der Anbieter ist berechtigt, bei Neukunden, größeren Projekten oder Vorleistungen angemessene Abschlagszahlungen oder Vorkasse zu verlangen.

(6) Die Lieferung von Hardware und sonstigen Waren erfolgt grundsätzlich nur gegen Vorkasse. Die Bestellung beim Lieferanten bzw. die Lieferung an den Kunden erfolgt erst nach vollständigem Zahlungseingang; vereinbarte Lieferfristen beginnen frühestens mit Zahlungseingang. Abweichendes (z. B. Zahlung auf Rechnung) kann im Einzelfall in Textform vereinbart werden.

(7) Befindet sich der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, die Forderung zum Zwecke der Beitreibung an einen Inkassodienstleister (derzeit Paywise) abzutreten oder mit der Einziehung zu beauftragen. Die hierfür erforderlichen Daten werden an den Inkassodienstleister übermittelt; die Verarbeitung erfolgt nach Maßgabe von § 14 und der Datenschutzerklärung des Anbieters. Die durch die berechtigte Beauftragung entstehenden Kosten





trägt der Kunde im Rahmen des gesetzlich Zulässigen (§§ 280, 286 BGB) als Verzugsschaden; der Nachweis eines geringeren Schadens bleibt dem Kunden vorbehalten.

## § 11 Eigentumsvorbehalt, Nutzungsrechte, Software

- (1) Gelieferte Hardware und sonstige Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters (Eigentumsvorbehalt).
- (2) An individuell für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen (insbesondere Web-Anwendungen, Quellcode, Konzepten, Dokumentationen) räumt der Anbieter dem Kunden mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für die vertraglich vorausgesetzten Zwecke ein, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes (z. B. ausschließliche Rechte oder Herausgabe des Quellcodes) vereinbart ist.
- (3) Für Standardsoftware und Dienste von Drittherstellern (z. B. ESET, Hornetsecurity, Microsoft) gelten ergänzend die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Anbieter verschafft dem Kunden die für die Nutzung erforderlichen Lizenzen bzw. vermittelt diese; Vertragsbeziehungen mit dem Hersteller können hierdurch direkt zwischen Kunde und Hersteller entstehen.
- (4) Vom Anbieter zur Verfügung gestellte Werkzeuge, Skripte und wiederverwendbare Komponenten, die nicht individuell für den Kunden erstellt wurden, verbleiben beim Anbieter; der Kunde erhält hieran ein einfaches Nutzungsrecht, soweit dies für die Nutzung der Arbeitsergebnisse erforderlich ist.

## § 12 Gewährleistung

- (1) Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- (2) Bei Werkleistungen gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche zwölf Monate ab Abnahme, soweit nicht der Anbieter den Mangel arglistig verschwiegen hat oder Ansprüche nach § 13 betroffen sind. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Fristen.
- (3) Bei Dienstleistungen (z. B. Wartung, Support, Beratung, Schulung) schuldet der Anbieter die sorgfältige Leistungserbringung, nicht einen bestimmten Erfolg; gesetzliche Gewährleistungsrechte für Dienstverträge bleiben unberührt.
- (4) Keine Gewähr wird übernommen für Fehler und Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Eingriffe Dritter, vom Kunden oder Dritten vorgenommene Änderungen oder auf vom Kunden bereitgestellte fehlerhafte Hard- oder Software zurückzuführen sind, soweit der Mangel hierauf beruht.

## § 13 Haftung

- (1) Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten, d. h. Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf) ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- (4) Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter im Rahmen der vorstehenden Absätze nur in der Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Dies gilt nicht, soweit die Datensicherung ausdrücklich vom Anbieter geschuldet war.
- (5) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.





## § 14 Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich und verwenden sie ausschließlich zur Durchführung des Vertrags. Diese Pflicht besteht auch nach Vertragsende fort.
- (2) Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden gemäß den Vorgaben der DSGVO und des BDSG. Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung des Anbieters.
- (3) Soweit der Anbieter im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (z. B. bei Fernwartung, Backup, E-Mail-Sicherheit, Monitoring), schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab.
- (4) Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden nach Vertragsschluss unter Nennung von Name/Firma und Logo als Referenz zu benennen, sofern der Kunde dem nicht widerspricht. Ein Widerruf ist jederzeit mit Wirkung für die Zukunft möglich.

## § 15 Grafik-, Design- und Webdesign-Leistungen

- (1) Der Anbieter erbringt Grafik- und Webdesign-Leistungen (insbesondere Logo- und Corporate-Design-Entwicklung, Print- und Werbemittel, Gastronomie-Drucksachen, Fotografie, Texterstellung, Webdesign und Website-Erstellung) auf Grundlage eines verbindlichen Festpreisangebots nach Briefing oder nach Aufwand gemäß aktueller Preisliste. Festpreise umfassen, soweit angeboten, Konzept, Entwürfe und Reinzeichnung.
- (2) In jedem Festpreis sind zwei Korrekturrunden enthalten. Weitere Korrekturrunden (ab der dritten Runde) sowie Zusatzleistungen außerhalb des Festpreismumfangs werden nach Aufwand zum Stundensatz der aktuellen Preisliste abgerechnet; § 4 Abs. 2 gilt entsprechend.
- (3) Nicht im Festpreis enthalten sind insbesondere Druck-, Folien- und Produktionskosten, Montage, Lizenzen für Schriften, Stockmaterial oder Software Dritter sowie Hosting und Domains. Diese werden gesondert ausgewiesen und nach tatsächlichem Aufwand bzw. zu den Konditionen des jeweiligen Anbieters abgerechnet. Eine Druckkoordination übernimmt der Anbieter auf Wunsch; bei der Beauftragung von Druckereien im Namen und auf Rechnung des Kunden ist der Anbieter Vermittler.
- (4) Der Kunde nimmt Entwürfe und Reinzeichnungen zeitnah ab. Die Freigabe (z. B. in Textform) gilt als Abnahme im Sinne des Werkvertragsrechts. Nach Freigabe erkannte Fehler in vom Kunden freigegebenen Inhalten (z. B. Rechtschreibung, Preise, Speisekarten-Inhalte) gehen nicht zu Lasten des Anbieters.
- (5) Der Kunde stellt dem Anbieter erforderliche Inhalte (Texte, Bilder, Logos, Daten) rechtzeitig und in geeigneter Form zur Verfügung und sichert zu, dass er über die erforderlichen Rechte an diesen Inhalten verfügt. Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Inhalte beruhen, es sei denn, der Kunde hat die Rechtsverletzung nicht zu vertreten.
- (6) Abweichend von § 11 Abs. 2 erhält der Kunde an individuell erstellten Logos und Corporate-Design-Leistungen mit vollständiger Zahlung der Vergütung ein ausschließliches, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes Nutzungsrecht einschließlich der Lieferung der Daten in den üblichen Dateiformaten (z. B. SVG, EPS, PNG, PDF). Das Recht des Anbieters, die Arbeiten als Referenz zu eigenen Werbezwecken zu zeigen (§ 14 Abs. 4), bleibt unberührt.
- (7) Update-Services (z. B. Web Update-Service, Karten Update-Service) sind Dauerschuldverhältnisse; § 6 Abs. 2 bis 5 gilt entsprechend. In den monatlichen Kontingenten nicht verbrauchte Zeiten verfallen zum Monatsende, soweit nicht anders vereinbart.
- (8) Auf bestimmte Leistungen (insbesondere die Einräumung von Nutzungsrechten an urheberrechtlich geschützten Werken wie Logo- und Corporate-Design-Leistungen) kann der ermäßigte Umsatzsteuersatz anwendbar sein; maßgeblich ist der jeweils gesetzlich geltende Steuersatz, der in der Rechnung ausgewiesen wird.





## § 16 Schulungen und Consulting

- (1) Mitarbeiterschulungen und IT-Consulting werden nach Aufwand zu den Sätzen der aktuellen Preisliste oder zu einem vereinbarten Festpreis erbracht. Inhalte, Format (vor Ort, remote, Workshop, E-Learning) und Termine werden individuell abgestimmt.
- (2) Bei Beauftragung von Folgeleistungen können Consultingleistungen nach Maßgabe des jeweiligen Angebots anteilig verrechnet werden.
- (3) Beratungsergebnisse beruhen auf den vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen und dem Erkenntnisstand zum Zeitpunkt der Beratung. Unternehmerische Entscheidungen auf Grundlage der Beratung trifft der Kunde in eigener Verantwortung. Rechts- und Steuerberatung wird nicht erbracht.

## § 17 Widerrufsrecht für Verbraucher

- (1) Verbrauchern steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen (z. B. Vertragsschluss per E-Mail oder Telefon) ein gesetzliches Widerrufsrecht nach Maßgabe der folgenden Belehrung zu. Bei Verträgen, die unter ausschließlicher gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien in den Geschäftsräumen des Anbieters geschlossen werden, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.
- (2) Ein Muster-Widerrufsformular ist diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anlage auf einem gesonderten Blatt am Ende des Dokuments beigelegt. Die Verwendung des Formulars ist nicht vorgeschrieben.

### Widerrufsbelehrung

**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 Vertragsschlusses; bei Verträgen über die Lieferung von Waren 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 (virtual gaps UG (haftungsbeschränkt), Leopoldstraße 1, 78112 St. Georgen im Schwarzwald, Telefon: +49 7724 82902-0, E-Mail: info@virtualgaps.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 beigelegte 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. 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.** Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.





## § 18 Verbraucherstreitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt keine Plattform zur Online-Streitbeilegung mehr bereit. Der Anbieter ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) teilzunehmen.

## § 19 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht zwingende verbraucherschützende Bestimmungen des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entgegenstehen.
- (2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist daneben berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.
- (3) Änderungen und Ergänzungen einzelner Verträge bedürfen mindestens der Textform. Dies gilt auch für die Änderung dieses Textformerfordernisses.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle einer unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.

virtual gaps UG (haftungsbeschränkt) · St. Georgen im Schwarzwald · Stand: Juni 2026





## Anlage: Muster-Widerrufsformular

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

An:

virtual gaps UG (haftungsbeschränkt)

Leopoldstraße 1

78112 St. Georgen im Schwarzwald

E-Mail: info@virtualgaps.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)

---

Datum

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

(\*) Unzutreffendes streichen.

