



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der NOVAGO GmbH & Co. KG

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Anwendung für alle Vertragsverhältnisse zwischen dem Kunden (nachfolgend Auftraggeber genannt) und der NOVAGO GmbH & Co. KG, Rosenheimer Str. 20, 10779 Berlin (nachfolgend NOVAGO genannt)
- 1.2 Die offiziellen Geschäftszeiten sind: Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.
- 1.3 Regelmäßig vereinbarte Leistungen, unabhängig vom Intervall, wie z. B. Helpdesk-Support oder monatliche Servicepakete, werden nur dann gutgeschrieben, wenn eine der Vertragsparteien dies vorab kommuniziert hat und beide Parteien der Gutschrift ausdrücklich zustimmen.
- 1.4 Für sämtliche Leistungen gilt stets die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Preisliste der NOVAGO. Änderungen einzelner Preise gelten ebenfalls, ohne dass es einer gesonderten Zustimmung bedarf. Abweichende Stundensätze bedürfen einer individuellen, schriftlichen Vereinbarung, die von beiden Parteien unterzeichnet wurde.
- 1.5 Sonderrabatte auf Leistungen, die nicht im Rahmen eines bestehenden Vertrages erbracht werden, gelten nur dann, wenn sie ausdrücklich in beliebiger Form im Voraus vereinbart wurden.
- 1.6 Stunden, die aufgrund von Feiertagen, Wochenenden oder kurzfristiger Absagen nicht stattfinden, verfallen, wenn der Ausfall nicht in der Verantwortung der NOVAGO liegt.
- 1.7 Verträge zwischen der NOVAGO und dem Auftraggeber haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten, beginnend mit Vertragsunterzeichnung. Sofern nicht spätestens 6 Wochen vor Ablauf der Vertragslaufzeit eine schriftliche Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 6 Monate.
- 1.8 Die Vertragszeiten sind immer gleich mit den offiziellen Geschäftszeiten der NOVAGO soweit nicht anders vereinbart oder eine Rufbereitschaft besteht.
- 1.9 Auch außerhalb bestehender Verträge erbrachte Leistungen gelten als beauftragt, sofern eine schriftliche Beauftragung durch den Auftraggeber an NOVAGO erfolgt ist.
- 1.10 Jegliche Arbeiten, die den Rahmen eines Vertrages überschreiten, werden gesondert mit dem aktuellen und passenden Stundensatz berechnet, soweit keine andere schriftliche Absprache besteht.
- 1.11 Bei Vertragserweiterungen ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, diese rechtzeitig zu beantragen.
- 1.12 Mehrere Rabatte sind nicht kombinierbar. Es kann jeweils nur ein Rabatt in Anspruch genommen werden. Eine Anrechnung mehrerer Rabattaktionen ist ausgeschlossen.

### 2. Leistungserbringung

- 2.1 Im Falle erkannter potenzieller Probleme von Geräten oder Systemen informiert die NOVAGO den Auftraggeber umgehend. Auf Basis dieser Mitteilung kann anschließend eine Beauftragung erfolgen.
- 2.2 Auftraggeber sind verpflichtet, anfallende Fernwartungspauschalen zu zahlen. Eine Ausnahme hiervon ist nur möglich, wenn ein entsprechender Vertrag vorliegt.
- 2.3 Anfahrten, die über die vertraglich vereinbarte Anzahl hinausgehen, werden zusätzlich gemäß der jeweils gültigen Preisliste der NOVAGO berechnet.
- 2.4 Der Auftraggeber stellt, auf Anforderung durch die NOVAGO, kostenfrei einen Internetzugang zu den nötigen Systemen zur Verfügung, der für den IT-Support, unabhängig der Art, durch NOVAGO genutzt werden kann. Der Internetzugang erfüllt die Anforderungen, die für den jeweiligen Vertrag erforderlich sind.
  - 2.4.1 **Mögliche Einschränkung:** Die Verfügbarkeit und die Funktion der vom Auftraggeber für den Remote-Support bereitgestellten Kommunikationszugänge (z. B. ISDN-Einwahlzugang, Einwahlrouter, VPN-Device) liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

- 2.5 In einem Vertrag in dem auch Leistungen vor Ort vereinbart sind, ist der Auftraggeber für den freien Zugang zu den Räumlichkeiten verantwortlich. Der Auftraggeber stellt NOVAGO alle Zugriffsberechtigungen zur Verfügung die für den jeweiligen Vertrag notwendig sind. Sämtliche Arbeiten für die Herstellung der Zugriffsberechtigungen sind für die NOVAGO kostenneutral zu stellen.

### 3 Leistungsabgrenzung

- 3.1 Updates werden nur für Systeme und Software-Komponenten vorgenommen, für die auch ein gültiger Vertrag zwischen dem Vertragspartner und dem Hersteller existieren.
- 3.2 Die Betriebsverantwortung für Cloudsysteme liegt bei dem jeweiligen Cloudanbieter.
- 3.3 Die Betriebsverantwortung für Backupsoftware, die beim Auftraggeber läuft, liegt beim Auftraggeber selbst.
- 3.4 Lösungs- und Wiederherstellungszeiten sind nicht garantiert, soweit nicht anders vereinbart.
- 3.5 Zu allen Arbeiten an Software, insbesondere von Fachanwendungen, weisen wir darauf hin, dass es vorkommen kann, dass der Herstellersupport in Anspruch genommen werden muss, um das Ziel des Projektes zu erreichen. Abhängig von den Bedingungen des Herstellers können hier zusätzliche Kosten entstehen, auf die wir keinen Einfluss haben. Diese Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen und somit nicht Teil eines Angebotes.
- 3.6 Wir weisen Sie vorsorglich darauf hin, dass Sie bei Arbeiten an Ihrer IT-Anlage darauf achten müssen, eine aktuelle Datensicherung zu haben.

### 4 Zahlungsziel

- 4.1 **Fälligkeit:** Hard- und Software nach Bestellung, Dienstleistung nach Umsetzung der Arbeiten.
- 4.2 Die Abrechnung von Arbeitsleistungen erfolgt nach tatsächlich erbrachten Arbeitszeiten.
- 4.3 Eine Finanzierung oder Leasing ist möglich, bei Interesse sprechen Sie uns an.

### 5 Zahlungsarten

- 5.1 Die NOVAGO bevorzugt das [Lastschriftverfahren](#), das entsprechende Formular finden Sie auf unserer Webseite. Möglich ist auch die Form der Überweisung.
- 5.1.1 Bei einer [Lastschriftzahlung](#) wird die NOVAGO widerruflich ermächtigt, den Rechnungsbetrag von dem vom Auftraggeber angegebenen Konto einzuziehen.  
**Hinweis:** Wird eine [Lastschrift](#) mangels ausreichender Kontodeckung oder aufgrund falscher Angaben der Bankverbindung nicht eingelöst oder widerspricht der Auftraggeber der Abbuchung, obwohl dieser hierzu nicht berechtigt ist, hat der Auftraggeber die durch die Rückbuchung des jeweiligen Kreditinstituts entstehenden Gebühren selbst zu tragen, wenn der Auftraggeber dies zu vertreten hat.
- 5.1.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich dementsprechend, einen Rechnungsbetrag unabhängig der Höhe innerhalb von 10 Tagen zu begleichen - Wenn der Auftraggeber ein individuelles Zahlungsziel (mit Aufschlag) vereinbaren möchte, ist dieser verpflichtet sich eigenständig bei der NOVAGO zu melden. Sollten beide Seiten mit einer Änderung einverstanden sein, stellt die NOVAGO eine passende Vereinbarung zur Unterschrift bereit.
- 5.1.3 Bei Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren gewähren wir einen Skonto in Höhe von 2 % auf den Rechnungsbetrag.
- 5.2 Andere Zahlungsformen (Kreditkarte u. Ä.) nur nach Absprache und hier behält sich NOVAGO Aufschlag für Verwaltungsaufwendungen vor.