

Stand: 01.11.2025

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die RÖNNEFAHRT GRUPPE, Jonny Rönnefahrt (im Folgenden DRETEL genannt), Sternstr. 19, 01139 Dresden und der Kunde.

2 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese regeln die Erbringung von Beratungs-, Entstörungs- und Installationsleistungen für den Betrieb von PCs/Notebooks/ Smartphones/Tablet-Computer und weiteren Endgeräten sowie Applikationen im Rahmen des Digital Home Service in den Varianten –

- TECHNIK-FLAT S
- TECHNIK-FLAT M und
- TECHNIK-FLAT L durch die DRETEL.

3 Zustandekommen des Vertrages

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der jeweilige Service-Vertrag mit der DRETEL mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

4 Leistungen der DRETEL

Für die Erbringung der Leistung ist ggf. ein Remotezugang beim Kunden erforderlich. Das für den Remotezugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (Internet-Zugang, Modem etc.) ist nicht Gegenstand des jeweiligen Service-Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.

4.1 TECHNIK-FLAT S

Der Kunde kann die im Folgenden beschriebenen Beratungsleistungen je Kalendermonat über einen Zeitraum von 30 Minuten in Anspruch nehmen. Nicht verbrauchte monatliche Beratungsminuten verfallen am Ende des jeweiligen Kalendermonats. Über diesen Zeitraum hinausgehende Beratungsleistungen werden gesondert berechnet.

Die TECHNIK-FLAT S beinhaltet folgende Leistungen:

Über eine Rufnummer ist an Werktagen (montags bis freitags) von 10.00 bis 19.00 Uhr eine Helpline der DRETEL erreichbar, die im Wege der telefonischen Unterstützung erfolgen:

- Beratung und Unterstützung für Betriebssysteme (Microsoft Windows, mac OS, iOS, iPad OS, Android) und Anwendungen (z.B. Microsoft Office, E-Mail Programme, Videokonferenzsysteme, Social Media, Viren und Spyware inklusive Sicherheitscheck, Datenbackup, etc. in deutscher Sprache. (Die im Dokument genannten Produkt- und Firmennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.)

- Beratung und Unterstützung (z.B. Konfiguration und Fehlerdiagnose) zum Thema Vernetzung von Endgeräten im Heimnetz für handelsübliche, in Deutschland nicht professionell verwendete Router für Internet-Zugang, LAN Ersatzlösungen (z.B. Mesh Repeater, Powerline) für handelsübliche, in Deutschland verwendete WLAN- und/oder bluetoothfähige Geräte (z.B. PC/Notebook, Drucker, Smartphone, Smart TV Box/Stick, Smart Watches, Netzwerkspeicher, sowie weitere Geräte aus dem Umfeld Gesundheit und Smart Home).

Für einige Geräte kann sich die Unterstützung ausschließlich auf die Herstellung der WLAN / Bluetooth Konnektivität beschränken. Die DRETEL kann für die Betriebssysteme und Anwendungssoftware nur solange eine Unterstützung bieten, wie die jeweiligen Herstellern dieser Betriebssysteme und Software auch eine Unterstützung liefern.

Die Anzahl der unterstützten und privat in einem Haushalt genutzten Geräte ist nicht begrenzt. Bei gewerblich genutzten Laptops bzw. PCs wird maximal ein Gerät unterstützt. Falls erforderlich, werden die o. g. Leistungen über einen Remotezugang an dem PCs/Notebook erbracht; die Leistungen des Remote-Services sind für Smartphone und Tablet-Computer unter Verwendung einer App möglich.

Für die Inanspruchnahme des Remote-Services ist es erforderlich, dass der Kunde sich im Servicefall die Software „TeamViewer“ startet und für eine sichere Internetverbindung einwählt, den Remote-Client ausführt und die ihm vom Agenten der DRETEL genannte und nur für diese Verbindung einmalig gültige Identifizierungsnummer („Sitzungsnummer“) eingibt. Außerdem muss der Kunde für diese Verbindung einem Zugriff auf seinen PC/Notebook durch die DRETEL zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit beenden.

DRETEL schuldet nur die Beratungstätigkeit, nicht den vom Kunden mit der Beratung gewünschten Erfolg.

Dem Kunden werden weitere Informationen über weiterführende Hersteller-Hotlines für den Fall angeboten, dass dem Kunden mittels telefonischer Unterstützung nicht geholfen werden kann. Bei einer Anfahrt erhält der Kunde immer 50% Rabatt je Auftrag.

4.2 TECHNIK-FLAT M

Die TECHNIK-FLAT M beinhaltet die unter Ziffer 4.1 beschriebenen Leistungen der TECHNIK-FLAT S mit folgenden Abweichungen und weiteren Leistungen:

Der Kunde kann die beschriebenen Beratungs- und Unterstützungsleistungen bei mehreren Anliegen je Kalendermonat über einen Zeitraum von 30 Minuten in Anspruch nehmen; bei der ersten Inanspruchnahme im Kalendermonat ist die Unterstützungsleistung zeitlich nicht begrenzt, das Minutenkontingent wird dadurch aufgebraucht.

Außerdem enthält die TECHNIK-FLAT M den Service vor Ort im Servicelevel an dem mit dem Kunden bei Vertragsschluss vereinbarten Standort. Der Außendienstesatz beschränkt sich auf das vom Kunden an der Hotline gemeldete Anliegen. Die Serviceleistungen vor Ort werden erst nach vorherigem Lösungsversuch telefonisch und/oder per Fernzugriff eingestellt. Und können maximal zweimal je Kalenderjahr in Anspruch genommen werden. Nicht genutzte Serviceleistungen vor Ort verfallen am Ende des jeweiligen Kalenderjahres. Über diese Anzahl hinausgehende Serviceleistungen vor Ort werden gesondert berechnet.

4.3 TECHNIK-FLAT L

Die TECHNIK-FLAT L beinhaltet die unter Ziffer 4.2 beschriebenen Leistungen der TECHNIK-FLAT M mit folgenden Abweichungen und weiteren Leistungen:

Der Kunde kann die beschriebenen Beratungs- und Unterstützungsleistungen bei mehreren Anliegen je Kalendermonat über einen Zeitraum von 60 Minuten in Anspruch nehmen; bei der ersten und zweiten Inanspruchnahme im Kalendermonat ist die Unterstützungsleistung zeitlich nicht begrenzt. Das Minutenkontingent wird dadurch aufgebraucht.

Die Serviceleistungen vor Ort werden erst nach vorherigem Lösungsversuch telefonisch und/oder per Fernzugriff eingestellt. Und können maximal dreimal je Kalenderjahr in Anspruch genommen werden.

Im Ermessen der DRETEL erhält der Kunde einen Anruf der DRETEL Experten, wenn Messungen über die DRETEL -Systeme Hinweise auf eine möglicherweise fehlerhafte Einrichtung geben.

Der Außendienstesinsatz beschränkt sich auf das vom Kunden an der Hotline gemeldete Anliegen. Dieser gilt nicht für die TECHNIK-FLAT vor Ort.

4.4 TECHNIK-FLAT vor Ort

Für die TECHNIK-FLAT in den Varianten M und L kann ein Technikereinsatz vor Ort mit Bereitstellung des Produktes gebucht werden. Diese Außendienstesätze werden auf das verfügbare Kontingent pro Kalenderjahr angerechnet. Der Termin wird mit dem Kunden abgestimmt. Am vereinbarten Termin und Ort muss der Kunde oder ein Ansprechpartner anwesend sein. Kann der vereinbarte Termin nicht wahrgenommen werden aus Gründen, die vom Kunden zu vertreten sind, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Kosten bzw. wird der versäumte Termin auf das verfügbare Kontingent pro Kalenderjahr angerechnet.

5 Zusätzliche Leistungen

Tarifoptimierung

Die DRETEL kann auf Wunsch des Kunden den aktuellen Tarif des Internet- oder Strom- und Gasanbieters prüfen und eine günstigere Alternative anbieten. Dabei ist die DRETEL der ständige Ansprechpartner für den laufenden Vertrag.

6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- a) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der DRETEL die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- b) Der DRETEL ist für den PC/Notebook die Fernbetreuung über einen Remotezugang zu gestatten und die notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl zur Verfügung zu stellen.

- c) Der DRETEL sind vom Kunden auf seine Kosten die bei ihm benötigten Telekommunikationsanschlüsse einschließlich Equipment für den Remotezugang bereit zu stellen.
- d) Im Störfall ist der PC/Notebook auf Anforderung der DRETEL an den benötigten Telekommunikationsanschluss bzw. Internet-Zugang zur Fernbetreuung über den Remotezugang anzuschalten.
- e) Der Kunde hat seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ist der Kunde Unternehmer, so hat er eine tägliche Datensicherung vorzunehmen.

7 Zahlungsbedingungen

7.1 Zahlungsziel

Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der Übernahme der Servicepflicht, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise bis zum Ende des Vertragsverhältnisses monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet. Ein voller monatlicher Preis wird berechnet, wenn der Kunde das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Monats kündigt; dies gilt nicht bei Kündigung aus wichtigem Grund. Der Kunde kann den Zahlungsintervall selber auswählen, ob monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich.

7.2 Sonstige Preise

Sonstige Preise, insbesondere nutzungsabhängige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

7.3 Zahlungsfrist

Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die DRETEL den Rechnungsbetrag nicht vor dem dritten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.

7.4 Zurückbehaltungsrechts

Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

8 Beanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise der DRETEL sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die DRETEL zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der DRETEL eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die DRETEL wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

9 Vertraulichkeit

9.1 Die DRETEL verpflichtet sich, vom Kunden anvertraute Informationen (Betriebsgeheimnisse etc.) vertraulich zu behandeln. Diese Informationen werden Dritten weder offenbart noch sonst zugänglich gemacht und nur für den vereinbarten Zweck verwendet.

9.2 Die DRETEL ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Vertraulichkeit verpflichtet wurden.

9.3 Als anvertraut gelten die Kenntnisse, die die DRETEL bei der Erbringung von Leistungen für den Kunden gewinnt und die Tatsache der Leistungserbringung für den Kunden sowie deren Ergebnisse.

10 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungsbeschreibungen

10.1 Änderungen der AGB

Die AGB können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorherseh-bar waren und welche die DRETEL nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit ein-schließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.

10.2 Änderung der Leistungen

Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

10.3 Mitteilung über Änderungen

Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungen gemäß Ziffer 10.1 und 10.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu seinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

11 Preisanpassungen

11.1 Preisanpassungsrecht

Die DRETEL ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Technik und Betrieb der Leistungen (z. B. Betrieb von Rechenzentren, Hardware, Softwarelizenzen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen). Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Technik, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der DRETEL die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die DRETEL wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

11.2 Mitteilung über Preisänderung

Änderungen der Preise nach Ziffer 11.1 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

11.3 Preisanpassung aufgrund Änderung der Umsatzsteuer

Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 11.1 und 11.2 ist die DRETEL für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden daraus ein Kündigungsrecht entsteht.

12 Gewährleistung

Bei fehlerhafter Durchführung der Fehlerbehebung kann der Kunde von der DRETEL Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist verlangen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so kann der Kunde die Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung des Preises und, sofern die DRETEL den Mangel zu vertreten hat, Schadensersatz verlangen. Die Gewährleistungsrechte stehen dem Kunden gegenüber der DRETEL zwei Jahre ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Ist der Kunde Unternehmer, so stehen ihm die Gewährleistungsrechte gegenüber der DRETEL ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch die DRETEL basieren. Schadensersatzansprüche, die auf einer verweigerten Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden, der Unternehmer ist, innerhalb der verkürzten Frist für Werkmängelanprüche geltend gemacht worden ist.

13 Haftung

13.1 Vorsatz

Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die DRETEL für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.

13.2 Leichter Fahrlässigkeit

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die DRETEL im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die DRETEL durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die DRETEL eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

13.3 Datenverlust

Für den Verlust von Daten haftet die DRETEL bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 13.2 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ist der Kunde Unternehmer, so hat er eine tägliche Datensicherung vorzunehmen.

13.4 Haftungsausschluss

Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste, die durch Inkompatibilität, der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

14 Außergerichtliche Streitbeilegung

Bei Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die DRETEL nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

15 Vertragslaufzeit / Kündigung

15.1 Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für die TECHNIK-FLAT S, M und L beträgt 12 Monate und beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Termin.

15.2 Kündigung

Der Vertrag ist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Mit Kündigung des Vertrages über die Standardleistungen enden auch Vertragsverhältnisse über zusätzliche Leistungen. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit. Eine Kündigung muss in Textform erfolgen. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

Die Services können dann wieder zum Normalpreis genutzt werden. Eine Preisübersicht ist auf www.dretel-telecom.de zu finden.

16 Sonstige Bedingungen

16.1 Subunternehmer/ Unterauftragnehmer/ Leistungserbringung durch Dritte

Die DRETEL ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die DRETEL haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

16.2 Vertragsbezogene Mitteilungen

Vertragsbezogene Mitteilungen sendet die DRETEL dem Kunden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nach Wahl der DRETEL an die vom Kunden benannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.

16.3 Anwendbares Recht

Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.

17 Servicelevel

Service vor Ort bei der TECHNIK-FLAT S, M und L. Die Servicebereitschaftszeit ist montags bis freitags von 10.00 bis 20.00 Uhr soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

18 Preise

Die angegebenen Preise mit Umsatzsteuer (USt) sind auf volle Cent aufgerundete Beträge. Maßgeblich für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind die angegebenen Preise ohne USt. Diese werden für die Rechnungslegung zusammengefasst und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

Die Preise mit USt errechnen sich aus den Preisen ohne USt zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes werden die Preise mit USt entsprechend angepasst.