

## AGB

### 3CX Cloud/Hosted Server

V 1.5

AGB 3CX Cloud/Hosted Server

Vertragspartner für den 3CX Cloud/Hosted Server ist Matic-Tec.de - IT-Service.

#### Anschrift

Matic-Tec.de - IT-Service  
Martin Otto  
Hans-Rubbert-Straße 10  
22119 Hamburg

#### Kontakt

Tel: +49 40 99 99 87 95 – 0  
Fax: +49 40 99 99 87 95 – 9  
E-Mail: support@matic-tec.de

UstIdNr: DE263172692

### 1. Geltung der Bedingungen

1. Matic-Tec.de - IT-Service erbringt die Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Abweichenden Einkaufs- oder sonstigen Bedingungen des Vertragspartners wird hiermit ausdrücklich widersprochen.
2. Nebenabreden, Zusicherungen und sonstige Vereinbarungen sowie Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### 2. Zustandekommen des Vertrages

1. Durch Übermittlung des vollständig ausgefüllten Auftragsformulars per Email oder Fax unterbreitet der Kunde gegenüber Matic-Tec.de - IT-Service ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages. Er ist an sein Angebot für die Dauer von 2 Wochen nach Eingang des Vertrages bei Matic-Tec.de - IT-Service gebunden.
2. Der Vertrag kommt zustande, wenn Matic-Tec.de - IT-Service die Annahme des Antrages innerhalb dieser Frist schriftlich bestätigt hat oder mit der tatsächlichen Ausführung der Leistungen beginnt.
3. Angebote von Matic-Tec.de - IT-Service sind stets freibleibend und unverbindlich. Matic-Tec.de - IT-Service kann den Vertragsabschluss von der Vorlage eines schriftlichen Vollmachtsnachweises, einer Vorauszahlung bzw. der Bürgschaftserklärung einer deutschen Bank abhängig machen.

### 3. Kündigung

1. Soweit im Vertrag zwischen den Parteien nicht abweichend geregelt, kann das Vertragsverhältnis nach Ablauf einer etwaigen vereinbarten Mindestlaufzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Vertragsmonates ordentlich gekündigt werden. Für Sonder- und Aktionsangebote (insb. Angebote mit jährlicher Zahlungsweise) können abweichende Kündigungsfristen bestehen, sofern auf den Internetseiten oder im Angebot darauf hingewiesen wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
2. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### 4. Pflichten von Matic-Tec.de - IT-Service/ Leistungsumfang

1. Matic-Tec.de - IT-Service bietet dem Kunden Zugang zu einer, individuell für den Kunden eingerichteten, VoIP Telefonanlage. Die Funktion als Telefonanlage wird durch die Software 3CX Phone System der Firma 3CX realisiert. Standardmäßig ist die kostenfreie Edition der Software installiert, welche 8 gleichzeitige Gespräche zulässt. Die Leistung des 3CX Phone System finden sich in der Leistungsbeschreibung der Software, welche Sie auf der Seite [www.3cx.de](http://www.3cx.de) in der Produktbroschüre finden. Diese stellen wir Ihnen auf Wunsch gerne bereit. Matic-Tec.de - IT-Service übernimmt Wartung und Betrieb der Hardware und Software. Der Kunde erhält Zugriff auf die webbasierte Applikationsoberfläche. Bestimmte Leistungen sind aus sicherheitsrelevanten Gesichtspunkten nicht möglich. Hierzu zählen z.B. der Zugriff auf die APIs, das Skype Gateway oder die Nutzung des 3CX Voice Application Designers. Für die Nutzung der Telefonanlage ist ein Internetanschluss an allen anzubindenden Endpunkten erforderlich, der nicht Bestandteil dieses Vertrages ist. Jede Internetanbindung muss mindestens eine Bandbreite von 128 Kbits gleichzeitig in Sende- und Empfangsrichtung pro Sprachkanal bieten und darf eine Latenz von 50ms nicht überschreiten. Zudem muss QoS für VoIP durch die verwendete Hardware und den Internetanschluss unterstützt werden. Der jeweilige Internetanschluss muss über eine feste IP verfügen. Der Kunde ist für die Konfiguration von vorhandenen Firewalls und Routern verantwortlich. Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz kann mittels VoIP Provider/Trunks oder unterstützter Gateways realisiert werden. Unterstützte Geräte (Telefone, Gateways, ATAs) und Provider finden Sie auf der Webseite von 3CX unter [www.3cx.de](http://www.3cx.de) oder über unseren Support. Die Konfiguration der Telefonanlage und Endgeräte erfolgt durch den Kunden

selbst. Die Telefonanlage wird durch Matic-Tec.de - IT-Service in Basiskonfiguration übergeben oder gemeinsam mit dem Kunden grundkonfiguriert. Endgeräte fallen nicht hierunter. Konfigurationen durch unseren Service werden zu den geltenden Stundensätzen gemäß unserer Preisliste durchgeführt.

2. Matic-Tec.de - IT-Service versucht alle eventuell auftretenden Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Hierzu werden bestimmte Dienste überwacht und automatisch Störungen erfasst. Die Reaktionszeit auf eine erfasste Störung, gleichwohl durch den Kunden als auch automatisch erfasste Störungen, beträgt 12 Stunden. Garantierte Entstörzeiten werden nicht definiert. Störungen müssen von Kunden telefonisch oder per E-Mail, bei bekannt werden, unverzüglich mitgeteilt werden. Die Daten für Hotline und Support finden sich auf dem Einrichtungsprotokoll und auf der Webseite sipip.de. Es können nur Störungen und Fehler behoben werden, die im Verantwortungsbereich von Matic-Tec.de - IT-Service liegen. Wird eine Störung aufgeben, die nicht im Verantwortungsbereich von Matic-Tec.de - IT-Service liegt, behalten wir uns vor, die Leistungen gemäß unserer Preisliste in Rechnung zu stellen.

3. Soweit Matic-Tec.de - IT-Service entgeltfrei zusätzliche Dienste und Leistungen außerhalb der vertraglichen Vereinbarung erbringt, können diese jederzeit eingestellt werden. Ein Minderungs- oder Schadensersatzanspruch des Kunden oder ein Kündigungsrecht ergibt sich daraus nicht.

4. Matic-Tec.de - IT-Service ist berechtigt, das sich aus dem Vertrag ergebende Leistungsangebot zu ändern, zu reduzieren oder zu ergänzen sowie den Zugang zu einzelnen Leistungen aufzuheben, wenn und soweit hierdurch die Zweckerfüllung des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages nicht oder nicht erheblich beeinträchtigt wird. Die Kunden sind rechtzeitig darüber zu informieren.

### **5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

1. Der Kunde ist verpflichtet, die von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste sachgerecht zu nutzen. Insbesondere ist er verpflichtet,

a) Matic-Tec.de - IT-Service unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren;

b) Die Zugriffsmöglichkeiten auf die von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechts- und/oder gesetzwidrige Handlungen zu unterlassen. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt

- die Leistungen anderer Teilnehmer der von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste unberechtigt zu nutzen,
- nicht im Vertrag zwischen Matic-Tec.de - IT-Service und dem Kunden vereinbarte Dienste unberechtigt zu nutzen,
- Passwörter, E-Mails, Dateien o.ä. anderer Teilnehmer der von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste oder des Systemoperators zu entschlüsseln zu lesen oder zu ändern,
- einzelne Anwendungen lizenzierter Anwendungssoftware über die von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste unberechtigt zu verbreiten,
- Kommunikationsdienste zu unterbrechen oder zu blockieren, etwa durch Überlastungen, soweit dies vom Kunden zu vertreten ist,
- strafbare Inhalte oder Tätigkeiten jeglicher Art über Dienste von Matic-Tec.de - IT-Service zu verbreiten oder zugänglich zu machen.

Im Falle vertraglicher Zuwiderhandlung (insbesondere o.g. Punkte) erstattet der Kunde Matic-Tec.de - IT-Service entstandenen sachlichen und personellen Aufwand sowie entstandene Auslagen;

c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Teilnahme am Matic-Tec.de - IT-Service-Netz einschlägig sein sollten;

d) den geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;

e) Matic-Tec.de - IT-Service erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldungen) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung zu erleichtern und zu beschleunigen;

f) nach Abgabe einer Störungsmeldung Matic-Tec.de - IT-Service die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden (außerhalb des definierten Vertrags- und Leistungsumfanges) vorlag.

g) für eine Sicherung seiner Daten zu sorgen, soweit es dem Kunden möglich ist.

2. Verstößt der Kunde gegen die in Absatz 1 b) und c) genannten Pflichten, ist Matic-Tec.de - IT-Service sofort und in den übrigen Fällen mit Ausnahme von g) nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

3. Einzelheiten des Zusammenwirkens der Anwender untereinander können im Wege einer Benutzerordnung partnerschaftlich vereinbart werden.

4. In den Fällen des Absatzes 1 c) ist Matic-Tec.de - IT-Service neben der Berechtigung zur fristlosen Kündigung befugt, bei Bekanntwerden eines Verstoßes des Kunden in der dort ausgeführten Art mit sofortiger Wirkung den Zugang zu den sich aus dem Leistungsumfang ergebenden Dienste zu sperren.

## **6. Nutzung durch Dritte**

1. Eine direkte oder unmittelbare Nutzung der von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste durch Dritte ist nicht gestattet. Der Kunde darf die Leistungen ausschließlich für seine Zwecke verwenden.

2. Der Kunde hat die Entgelte zu zahlen, die im Falle der unbefugten Nutzung der Dienste durch Dritte, es sei denn der Kunde weist nach, dass die unbefugte Nutzung durch eine Umgehung oder Aufhebung der Sicherungseinrichtungen von Matic-Tec.de - IT-Service erfolgt ist, ohne dass er diese zu vertreten hat.

## **7. Zahlungsbedingungen**

1. Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, stellt Matic-Tec.de - IT-Service dem Kunden die vereinbarten Leistungen zu den jeweils gültigen Tarifen bzw. Gebühren und Konditionen in Rechnung. Die Rechnungsstellung von fixen Entgelten erfolgt monatlich im Voraus per SEPA Basislastschrift, von verbrauchsabhängigen Entgelten jeweils zu Beginn des Folgemonats. Die jeweils anfallenden Vergütungen werden mit Rechnungsstellung ohne Abzug zur sofortigen Zahlung fällig.

2. Ist das Entgelt verbrauchsunabhängig für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so werden diese für jeden Tag mit 1/30 des Monatsentgeltes berechnet.

3. Leitungs- und Kommunikationskosten (Telefongebühren) zwischen Kunden und dem Anschlusspunkt Matic-Tec.de - IT-Service sind vom Kunden zu tragen. Insofern bei einem Anschluss auf der Matic-Tec.de - IT-Service - Seite gesonderte Kosten (z.B. Terminal-Adapter, exklusive Modem-Bereitstellung etc.) entstehen, werden diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

## **8. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht, Leistungsstörung**

1. Gegen die Ansprüche von Matic-Tec.de - IT-Service kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen solcher Gegenansprüche zu, die aus demselben Vertragsverhältnis resultieren wie diejenigen Ansprüche, denen das Zurückbehaltungsrecht entgegengestellt wird.

2. Schadensersatzansprüche aufgrund von Liefer- und Leistungsstörungen sind ausgeschlossen, soweit diese von Matic-Tec.de - IT-Service nicht aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu vertreten sind.

3. Dauert eine Störung der Matic-Tec.de - IT-Service - Leistungen, die erheblich ist, länger als eine Woche und wird dabei ein tatsächlicher Ausfallzeitraum von mehr als einem Werktag erreicht, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte und Gebühren ab dem Zeitpunkt des Eintritts bis zum Wegfall der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn

a) der Kunde aus Gründen, die dieser nicht selbst oder die Dritte zu vertreten haben, nicht mehr auf die Matic-Tec.de - IT-Service - Infrastruktur zugreifen und dadurch die in dem Vertrag verzeichneten Dienste nicht mehr nutzen kann und

b) die Nutzung dieser Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der in dem Vertrag verzeichneten Dienste unmöglich wird oder vergleichbare Beschränkungen vorliegen.

4. Bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs von Matic-Tec.de - IT-Service liegenden Störung ist die Minderung ausgeschlossen. Gleiches gilt für den Ausfall von Diensten aufgrund notwendiger Betriebsunterbrechungen gem. 10 der AGB.

## **9. Zahlungsverzug**

1. Bei Zahlungsverzug ist Matic-Tec.de - IT-Service berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen gesetzlichen Basiszinssatz p.a. zu fordern. Falls Matic-Tec.de - IT-Service in der Lage ist, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, ist Matic-Tec.de - IT-Service berechtigt, diesen geltend zu machen.

2. Matic-Tec.de - IT-Service kann das Vertragsverhältnis außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist kündigen oder ein Zurückbehaltungsrecht an den ihr obliegenden Leistungen geltend machen, insbesondere den Abruf der Domains, den Anschluss des Servers zum Netz oder die Leitungsverbindung des Kunden unterbrechen, wenn dieser sich mit der Zahlung der geschuldeten Beträge ganz oder teilweise länger als einen Monat in Verzug befindet, Matic-Tec.de - IT-Service den Kunden unter Fristsetzung gemahnt und auf die möglichen folgender Kündigung und des Zurückbehaltungsrechtes hingewiesen hat.

3. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt Matic-Tec.de - IT-Service vorbehalten.

#### **10. Verfügbarkeit der Dienste**

Matic-Tec.de - IT-Service bietet seine Dienste 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche an. Notwendige Betriebsunterbrechungen für Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Ein festes Wartungsfenster liegt jeden dritten Sonntag im Monat ganztägig vor und wird nicht vorher angekündigt. Matic-Tec.de - IT-Service wird Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen. Es wird eine Verfügbarkeit der Dienste von 95% im Jahresmittel zugesichert.

#### **11. Geheimhaltung /Datenschutz**

1. Der Vertragspartner wird hiermit gem. § 33 Absatz 1 des Bundesdatenschutzgesetzes davon unterrichtet, dass Matic-Tec.de - IT-Service personenbezogene Daten in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.

2. Soweit sich Matic-Tec.de - IT-Service Dritter zu Erbringung der angebotenen Dienste bedient, ist Matic-Tec.de - IT-Service berechtigt, die Teilnehmerdaten unter Beachtung der Regelung des § 28 BDSG offenzulegen. Dazu ist Matic-Tec.de - IT-Service im Übrigen in den Fällen berechtigt, in denen die Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen und Fehlern in den Anlagen von Matic-Tec.de - IT-Service sowie in den in Anspruch genommenen Anlagen Dritter die Übermittlung von Daten nötig machen.

3. Matic-Tec.de - IT-Service erklärt, dass Ihre Mitarbeiter, die im Rahmen dieses Vertrages tätig werden, auf das Datengeheimnis gem. § 5 BDSG verpflichtet worden sind und Matic-Tec.de - IT-Service die nach § 9 BDSG erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen hat, um die Ausführung der Vorschriften des BDSG zu gewährleisten.

#### **12. Haftung und Haftungsbeschränkungen**

1. Schadensersatzansprüche außerhalb der Mängelgewährleistung sind sowohl gegenüber Matic-Tec.de - IT-Service wie auch im Verhältnis zu deren Erfüllungsgehilfen/ Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, es sei denn es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor oder zugesicherte Eigenschaften fehlen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, Schäden aus einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder seinen Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden sowie für alle Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder seiner Erfüllungsgehilfen beruhen sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

2. Matic-Tec.de - IT-Service haftet nicht für die über seine Dienste übermittelten Informationen Dritter, deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtmäßig handelt, es sei denn es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.

3. Sofern nicht andere Bedingungen dieser Geschäftsbedingungen eine Haftung ausschließen, ist diese gegenüber Kunden, die Vollkaufleute sind, bei Schäden, die

a) durch die Inanspruchnahme von Matic-Tec.de - IT-Service - Diensten,

b) durch die Übermittlung und Speicherung von Daten durch Matic-Tec.de - IT-Service,

c) durch die Verwendung übermittelter Programme und Daten durch Matic-Tec.de - IT-Service,

d) durch das Unterlassen von Prüfungen hinsichtlich gespeicherter oder übermittelter Datenseiten von Matic-Tec.de - IT-Service oder

e) deswegen entstanden sind, weil die gebotene Speicherung oder Übermittlung von Daten durch Matic-Tec.de - IT-Service nicht erfolgt ist,

der Höhe nach auf den nachgewiesenen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

4. Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die Matic-Tec.de - IT-Service oder Dritte, durch die missbräuchlich oder rechtswidrige Verwendung der von Matic-Tec.de - IT-Service bereitgestellten Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt.

5. Matic-Tec.de - IT-Service haftet nicht für Schaden, die dadurch entstehen, dass in Folge von Krieg oder kriegerischer Auseinandersetzungen, höherer Gewalt oder in Folge von Arbeitskämpfen die Matic-Tec.de - IT-Service-Leistungen unterbleiben.

**13. Schlussbestimmungen**

1. Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz von Matic-Tec.de - IT-Service in Hamburg, Bundesrepublik Deutschland.
2. Verträge, die aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen werden, unterliegen deutschem Recht.
3. Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz von Matic-Tec.de - IT-Service als Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Matic-Tec.de - IT-Service ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
4. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmungen gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend.