



Allgemeine Geschäftsbedingungen  
der Firma defaultroute IT-Services GmbH

Pyhra 4/1, 3312 Oed  
Tel.: +43 720 300 200  
[office@defaultroute.eu](mailto:office@defaultroute.eu)  
[www.defaultroute.eu](http://www.defaultroute.eu)

## 1. Allgemeines – Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen in der Informationstechnologie, die die Firma defaultroute IT-Services GmbH (Pyhra 4/1, 3312 Oed, FN 594391 f, Landesgericht St. Pölten), im Folgenden kurz „defaultroute“ genannt, im Auftrag bzw. auf Grund der Bestellung gegenüber dem Auftraggeber erbringt.
- 1.2. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach dem Inhalt des von defaultroute angenommenen Auftrages und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allenfalls bestehender sonstiger Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma defaultroute. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung.
- 1.3. Insbesondere gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unabhängig vom verwendeten Kommunikationsmedium und auch für im Ausland durchgeführte Projekte bzw. ins Ausland gelieferte Waren.
- 1.4. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Vertragsbeziehungen, somit auch dann, wenn bei Zusatzverträgen darauf nicht ausdrücklich hingewiesen wird.
- 1.5. Entgegenstehende allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind ungültig, es sei denn, diese werden von defaultroute ausdrücklich schriftlich anerkannt.
- 1.6. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame ist durch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.
- 1.7. Die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden auf der Website der Firma defaultroute unter [www.defaultroute.eu/agb](http://www.defaultroute.eu/agb) kundgemacht. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit von defaultroute vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam.

## 2. Angebot/ Vertragsabschluss

- 2.1. Mündliche oder schriftliche Angebote von defaultroute sind immer unverbindlich. Aufträge werden für defaultroute erst rechtsverbindlich, wenn diese in angemessener Form via E-Mail, Fax oder Post bestätigt werden. Aufträge können auch ohne ausdrückliche Bestätigung ausgeführt werden, wobei der Auftrag immer ein stillschweigendes Einverständnis des Auftraggebers zur Auftragsdurchführung ohne ausdrückliche Bestätigung beinhaltet. Das Gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden. Bei sofortiger Lieferung oder Leistungserbringung wird die schriftliche Bestätigung des Auftrages durch den Lieferschein oder die Rechnung ersetzt.
- 2.2. Maßgebend für Art und Umfang der Lieferungen oder Leistungen ist die schriftliche Auftragsbestätigung von defaultroute. Bei sofortiger Lieferung ohne ausdrückliche Auftragsbestätigung gilt der Lieferschein und/ oder die Rechnung als Bestätigung.
- 2.3. Ein Vertragsverhältnis zwischen den Vertragspartnern gilt als geschlossen, wenn defaultroute nach Zugang von Bestellung oder Auftrag eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Lieferung an die vom Auftraggeber zuletzt bekannt gegebene Anschrift abgesendet oder mit der tatsächlichen Leistungserbringung begonnen hat.

### 3. Vollständigkeitserklärung

- 3.1. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass der Firma defaultroute auch ohne deren besondere Aufforderung alle für die Erfüllung und Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen und Daten zeitgerecht vorgelegt sowie nötige Vorbereitungen getroffen werden und der Firma defaultroute von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sind.
- 3.2. Der Auftraggeber steht für die Richtigkeit der von ihm gemachten Angaben ein. Es besteht keine Pflicht für defaultroute, Angaben des Auftraggebers auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Werden von defaultroute auf Wunsch des Auftraggebers für die Durchführung des Vertrages erforderliche Angaben ermittelt, so obliegt dem Auftraggeber die Prüfung und Genehmigung der von defaultroute ermittelten Angaben.

### 4. Schutz des geistigen Eigentums

- 4.1. Die Urheberrechte an den durch defaultroute und seinen Mitarbeitern und beauftragten Dritten geschaffenen Werke/Leistungen (insbesondere Angebote, Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationspläne, Programme, Leistungsbeschreibungen, Entwürfe, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger etc.) verbleiben bei defaultroute. Sie dürfen vom Auftraggeber während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ausschließlich für, vom Vertrag umfasste Zwecke, verwendet werden. Der Auftraggeber ist insofern nicht berechtigt, das Werk/die Leistung ohne ausdrückliche Zustimmung durch defaultroute zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten. Keinesfalls entsteht durch eine unberechtigte Vervielfältigung/Verbreitung des Werkes eine Haftung für defaultroute – insbesondere etwa für die Richtigkeit des Werkes – gegenüber Dritten.
- 4.2. Der Verstoß des Auftraggebers gegen diese Bestimmungen berechtigt defaultroute zur sofortigen Beendigung des Vertragsverhältnisses und zur Geltendmachung anderer gesetzlicher Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung und/oder Schadenersatz.

### 5. Leistungsumfang

- 5.1. defaultroute erbringt Dienst- und Beratungsleistungen auf dem Gebiet der IKT-Security und der Installation und Implementierung gelieferter Hard- und Software.
- 5.2. Leistungen durch defaultroute, die vom Auftraggeber über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Auftraggeber nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils von defaultroute gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei defaultroute üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Auftraggeber oder sonstige nicht von defaultroute zu vertretenden Umständen entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

### 6. Personal und Stellvertretung

- 6.1. defaultroute behält sich vor, zur Erfüllung erteilter Aufträge Personal anderer Unternehmen bzw. freie Mitarbeiter zur Unterstützung beizuziehen. Auf Anfrage durch den Kunden wird jederzeit Auskunft über Person und Qualifikation sowie Ausmaß der Leistungen usw. dieser Ressourcen gegeben. Die Bezahlung des Dritten erfolgt ausschließlich durch defaultroute selbst. Es entsteht kein wie immer geartetes direktes Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Auftraggeber.

- 6.2. Sollten nach zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Auftraggebers von defaultroute übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

## 7. Gewährleistung

- 7.1. defaultroute leistet lediglich Gewähr dafür, dass gelieferte Hard- und/oder Software zum Zeitpunkt der Lieferung nicht mit Mängeln behaftet ist/sind, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mehr als nur unerheblich mindern. Jegliche weitergehende Gewährleistung seitens defaultroute ist – soweit gesetzlich zulässig – nicht vereinbart.
- 7.2. Insbesondere leistet defaultroute keine Gewährleistung für Verschleiß und für Mängel, die durch unsachgemäßen Gebrauch sowie durch Nichtbeachtung der Hersteller-, Montage-, Installations- und/oder Bedienungsanweisungen verursacht werden. Das Gewährleistungsrecht erlischt weiters bei Eingriff oder sonstigen Manipulationen durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte. Darüber hinaus hat der Auftraggeber zu jedem Zeitpunkt den Beweis zu erbringen, dass die Mangelhaftigkeit der erbrachten Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag.
- 7.3. defaultroute weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist Software vollständig fehlerfrei zu erstellen. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, übernimmt defaultroute keine Gewährleistung dafür, dass die Software den speziellen Erfordernissen des Auftraggebers entspricht oder mit Programmen des Auftraggebers oder der beim Auftraggeber vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.
- 7.4. Die Mängelrechte verjähren mit Ablauf eines Jahres nach deren Ablieferung im Sinne von Ziff. 2.1 Satz 1.
- 7.5. defaultroute steht es nach eigener Wahl frei, Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu leisten. Bei Fehlschlägen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist der Auftraggeber berechtigt, die Herabsetzung der Vergütung oder Rücktritt vom Vertrag zu verlangen.
- 7.6. Beim Auftritt von Mängeln, wird der Auftraggeber defaultroute bei der Beseitigung dieser Mängel unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an defaultroute zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Auftraggeber.

## 8. Haftung und Schadenersatz

- 8.1. defaultroute haftet dem Auftraggeber für Schäden ausgenommen für Personenschäden – nur im Falle groben Verschuldens (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit). Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von defaultroute beigezogene Dritte zurückzuführen ist.
- 8.2. Schadenersatzansprüche des Auftraggebers können nur innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.
- 8.3. Der Auftraggeber hat jeweils den Beweis zu erbringen, dass der Schaden auf ein Verschulden durch defaultroute zurückzuführen ist.
- 8.4. Sofern defaultroute das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt defaultroute diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

- 8.5. Der Auftraggeber trifft Schutz- und Sorgfaltspflichten bezüglich Einrichtungen und Dienstleistungen der Firma defaultroute und deren Vertragspartnern. Weiters verpflichtet sich der Auftraggeber die von der Firma defaultroute oder durch von ihr beauftragte Dritte überlassene Einrichtungen und Dienstleistungen bestimmungsgemäß zu nutzen. Der Auftraggeber haftet für Schäden, die die Firma defaultroute durch Verlust, Beschädigung ihrer Einrichtungen, insbesondere Datenmissbrauch, oder Überlassung der Einrichtungen an Dritte entstehen.
- 8.6. defaultroute haftet in keinem Fall für Folgeschäden, reine Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Datenzerstörung und Schäden aus Ersatzansprüchen Dritter gegen den Kunden sowie im Fall höherer Gewalt (z.B.: Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsleitungen bzw. Datenleitungen).
- 8.7. defaultroute haftet nicht für Schäden, die der Auftraggeber auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie für nicht befolgte Ratschläge (auch mündliche) verursacht hat.
- 8.8. defaultroute haftet nicht für Beschädigungen, die auf Handlungen Dritter - soweit sie nicht Erfüllungsgehilfen sind - höherer Gewalt oder Einwirkungen durch von Auftraggeber angeschlossene Geräte zurückzuführen sind.
- 8.9. Weiters haftet defaultroute nicht für vom Auftraggeber abgefragte Daten aus dem Internet oder für von ihm erhaltene E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) sowie für Leistungen dritter Dienstanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Auftraggeber den Zugang zu diesen über einen Link von der Website der Firma defaultroute oder über eine Information durch defaultroute erhält. Dies betrifft auch Angriffe von Hackern (z.B. Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). defaultroute übernimmt dafür keine Haftung. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

## 9. Datenschutz und Geheimhaltung

- 9.1. defaultroute wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes, der DSGVO und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von defaultroute erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.
- 9.2. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- 9.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von defaultroute erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

## 10. Honorar und Rechnungslegung

- 10.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne gesetzliche Mehrwertsteuer und ohne allfällige Gebühren.
- 10.2. Gültig sind und für Dienstleistungen in Rechnung gestellt, werden die Preise des Angebots oder des Bestellformulars und die Anzahl der Dienstleistungen des Abnahmeprotokolls.

- 10.3. Nach Vollendung der vereinbarten Leistung wird defaultroute ein Honorar gemäß der Vereinbarung zwischen defaultroute und dem Auftraggeber ausstellen. defaultroute ist berechtigt, dem Arbeitsfortschritt entsprechend Zwischenabrechnungen zu legen und dem jeweiligen Fortschritt entsprechende Akonti zu verlangen.
- 10.4. Anfallende Barauslagen der Firma defaultroute wie Spesen, Reisekosten, ect. sind gegen Rechnungslegung ebenfalls zusätzlich zu ersetzen. Auch allfällige Sonderleistungen werden nach tatsächlichen Kosten verrechnet. Die Preise dafür sind jeweils im Einzelnen und im Voraus zu vereinbaren.
- 10.5. defaultroute behält sich das Recht vor, den Preis angemessen zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen eintreten (insbesondere auf Grund von Erhöhungen der Lohnkosten, Preiserhöhungen von Lieferanten, der Kosten für Material, Energie, Transport, Finanzierung sowie durch Wechselkursschwankungen).
- 10.6. Die von defaultroute gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturererhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.
- 10.7. Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungen in Verzug, ist defaultroute berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Auftraggebers 14 Tage überschreiten, ist defaultroute berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. defaultroute ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 10.8. defaultroute ist berechtigt, dem Auftraggeber Rechnungen auch in elektronischer Form zu übermitteln. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Zusendung von Rechnungen in elektronischer Form durch defaultroute ausdrücklich einverstanden.

## 11. Beendigung der Leistungserbringung

- 11.1. defaultroute ist berechtigt, die Leistungserbringung zu unterbrechen oder zu beenden, wenn Bestimmungen oder sonstige wesentliche vertragliche Pflichten durch den Auftraggeber verletzt wurden oder Umstände vorliegen, welche die Leistungserbringung für defaultroute unzumutbar machen, wenn mit Hilfe der Dienstleistungen der Firma defaultroute durch den Auftraggeber eine strafgesetzwidrige Handlung verwirklicht wird, weiters bei Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz schriftlicher Mahnung und Androhung der Dienstleistungsunterbrechung unter Setzung einer zweiwöchigen Nachfrist.
- 11.2. Ebenso wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde oder der Konkursantrag mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde oder sonst Zahlungsunfähigkeit des Auftraggebers vorliegt. Eine Sperre entbindet den Auftraggeber nicht von der Pflicht zur Bezahlung der angefallenen Gebühren für die Dienstleistung bis zum Ablauf der jeweils vereinbarten Mindestvertragsdauer bzw. bis zum frühest möglichen Kündigungstermin
- 11.3. defaultroute ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und defaultroute aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
- 11.4. Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm von defaultroute überlassene Unterlagen und Dokumentationen an defaultroute zurückzustellen.

## 12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1. Sämtliche gelieferte Hard-, Software und/oder Dienstleistung bleibt bis zur vollständigen Erfüllung der jeweiligen Zahlungsansprüche gegen den Auftraggeber Eigentum von defaultroute. Sollte der Auftraggeber in Zahlungsverzug kommen, bzw. seine Zahlungen einstellen, so ist defaultroute nach erfolgter Mahnung berechtigt, den Eigentumsvorbehalt auf Kosten des Auftraggebers im Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen und/oder die Hard-, Software und/oder Dienstleistung zurückzuverlangen und alle ihr aus der Nichterfüllung des Vertrages zustehenden Rechte geltend zu machen.
- 12.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, defaultroute darüber schriftlich zu unterrichten, wenn die Ware gepfändet oder beschädigt wird, abhandenkommt, den Besitzer oder den Ort der ersten Lieferung wechselt. Gegenüber Dritten hat der Auftraggeber in diesen Fällen ausdrücklich auf das Eigentumsrecht von defaultroute an den vorbehaltenen Gegenständen hinzuweisen. Bei erheblichen Verletzungen dieser Pflichten ist defaultroute berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen, soweit der Firma defaultroute durch die Verletzung der Unterrichtungspflichten ein Schaden entsteht.

## 13. Gerichtsstand, Erfüllungsort und anwendbares Recht

- 13.1. Sofern kein bestimmter Lieferort vereinbart ist, gilt als Erfüllungsort die Niederlassung der Firma defaultroute.
- 13.2. Ausschließlicher Gerichtsstand ist, soweit rechtlich zulässig, die für die Leistung zuständige Niederlassung der Firma defaultroute (Landesgericht St. Pölten).
- 13.3. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmen zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.