

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

10.04.2026

### Version 0.02

## TEIL I – ALLGEMEINER TEIL (gilt für alle Kunden und alle Vertragstypen)

### 1. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen dem Anbieter und seinen Kunden. Die jeweils betroffenen Leistungen und Vertragstypen ergeben sich aus den besonderen Regelungen in Teil II (Dienstverträge) und Teil III (Werkverträge).
2. Die AGB gelten gegenüber Verbrauchern und Unternehmern, soweit nicht ausdrücklich unterschieden wird.
3. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, ihrer Geltung wurde ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
4. Individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien haben Vorrang vor diesen AGB und müssen schriftlich getroffen werden.

### 2. Definitionen

Richard Mücke, Zähringer Str. 4, 68239 Mannheim wird als Anbieter bezeichnet.

Kunde bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die Leistungen vom Anbieter bestellt oder in Anspruch nimmt. Sie umfasst die folgenden Untergruppen:

- **Verbraucher:** jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).
- **Unternehmer:** eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

Regelungen, die beide Gruppen betreffen, richten sich an Kunden.

### **3. Vertragsschluss**

1. Bestellung durch den Kunden  
Der Kunde kann schriftlich, per E-Mail, textuell oder mündlich bestellen. Die Bestellung stellt ein Angebot dar.
2. Annahme durch den Anbieter  
Ein Vertrag kommt zustande durch:
  - Zusendung einer Rechnung oder
  - ausdrückliche Auftragsbestätigung.

Der Anbieter kann Bestellungen ohne Angabe von Gründen ablehnen.

3. Annahme durch den Kunden  
Der Kunde nimmt den Vertrag an durch:
  - Zahlung der Rechnung oder
  - Annahme der Leistung.

Für Leistungen des Werkvertrags (siehe Teil III) gilt: Teilnahme nur nach vollständiger Zahlung.

4. Einbeziehung der AGB  
Mit Annahme des Vertrags gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten AGB als vereinbart.
5. Vorrang individueller Vereinbarungen  
Individuell zwischen dem Anbieter und dem Kunden getroffene Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen AGB. Solche Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

### **4. Preise und Zahlung**

1. Alle Preise werden vor Vertragsabschluss kommuniziert.
2. Rechnungen für Dienstverträge erfolgen nach Leistungserbringung.
3. Werkverträge sind vor Beginn vollständig zu bezahlen.
4. Es gilt die Kleinunternehmerregelung (§ 19 UStG).
5. Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar, sofern nicht anders angegeben.
6. Der Kunde gerät automatisch in Verzug, wenn die Zahlung nicht innerhalb des Zahlungsziels eingeht. Ab Verzugseintritt können Verzugszinsen und Mahngebühren berechnet werden.
7. Einsätze außerhalb der regulären Geschäftszeiten  
Für Einsätze außerhalb der regulären Geschäftszeiten (Montag bis Freitag 08:00-18:00 Uhr) werden Zuschläge gemäß der folgenden Bestimmungen erhoben. Zuschläge gelten für alle vor Ort und remote erbrachten Leistungen.
  - Montag bis Freitag 18:00 - 08:00 Uhr: 50% auf den vereinbarten Stundensatz
  - Samstag 00:00 - 24:00 Uhr: 50% auf den vereinbarten Stundensatz
  - Sonn- und Feiertage 00:00 - 24:00 Uhr: 100% auf den vereinbarten Stundensatz

### **5. Anfahrt, Reisekosten und vor-Ort-Einsätze**

1. Kostenfreie Anfahrt im Nahbereich  
Die Anfahrt ist kostenfrei für Einsatzorte innerhalb des Stadtgebiets Mannheim sowie für Einsatzorte innerhalb eines Radius von 10 km um den Geschäftssitz des Dienstleisters.
2. Anfahrtskosten außerhalb des Nahbereichs

Für Einsatzorte außerhalb des in Punkt 1 definierten Nahbereichs werden Anfahrtkosten in Höhe von 0,70€ je gefahrenen Kilometer (Hin- und Rückfahrt) berechnet.

3. Berechnung der Entfernung  
Die Entfernung wird anhand der kürzesten üblichen Straßenverbindung zwischen dem Geschäftssitz des Dienstleisters und dem Einsatzort ermittelt.
4. Mit den Anfahrtkosten sind sämtliche Fahrtkosten einschließlich der Anfahrtszeit abgegolten.
5. Erfolgreiche Anfahrten  
Kann der Einsatz aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden, werden die Anfahrtkosten berechnet. Erforderliche erneute Anfahrten gelten als gesonderte Anfahrten.
6. Reisekosten bei weiter entfernten Einsatzorten  
Bei Einsatzorten, die eine längere Anreise erfordern, können zusätzlich Reisezeiten, Übernachtungskosten und sonstige notwendige Auslagen nach individueller Vereinbarung berechnet werden.
7. Für vor-Ort-Einsätze wird eine vor-Ort-Pauschale von 60€ berechnet. Die tatsächliche Arbeitszeit wird zusätzlich zu den folgenden Bedingungen abgerechnet.

## **6. Arbeitszeit, Abrechnungsmodalitäten und nicht abrechenbare Zeiten**

1. Abrechenbare Arbeitszeit  
Als abrechenbare Arbeitszeit gelten alle Zeiten, in denen der Dienstleister Leistungen für den Kunden erbringt. Dazu gehören insbesondere:
  - Vor-Ort-Tätigkeiten beim Kunden
  - Remote-Arbeiten (z.B. Telefon, Fernwartung, E-Mail-Support, Konfigurationen)
  - Analyse-, Diagnose- und Fehlersuchzeiten
  - Dokumentation, die unmittelbar mit dem Auftrag zusammenhängt
  - Vorbereitungshandlungen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich sind (z. B. Einspielen von Updates, Testläufe, Systemprüfungen)
  - Wartezeiten, die durch Umstände aus der Sphäre des Kunden verursacht werden und die der Dienstleister nicht zu vertreten hat, gelten als abrechenbare Arbeitszeit.
2. Nicht abrechenbare Zeiten  
Nicht berechnet werden:
  - Wartezeiten, die der Dienstleister zu vertreten hat
  - interne organisatorische Tätigkeiten des Dienstleisters
  - reine Angebotserstellung
3. Die Abrechnung erfolgt in 30-Minuten-Schritten, angefangene Einheiten werden aufgerundet.
4. Erfolgreicher Einsatz  
Kann ein Einsatz aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden, wird die angefallene Arbeitszeit bis zum Abbruch berechnet.

## **7. Teilnahmevoraussetzungen**

1. Der Kunde ist für seine gesundheitliche und körperliche Eignung selbst verantwortlich.
2. Bei Exkursionen und Outdoor-Aktivitäten sind die Anweisungen des Anbieters zu befolgen.
3. Der Kunde sorgt selbst für Ausrüstung und Sicherheit.

## **8. Vertraulichkeit**

1. Der Anbieter verpflichtet sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen oder zugänglich werdenden Informationen des Kunden, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus ihrem Inhalt oder den Umständen ergibt, streng vertraulich zu behandeln.
2. Vertrauliche Informationen umfassen insbesondere:
  - alle mündlichen oder schriftlichen Informationen und Unterlagen, die der Anbieter vom Kunden

- erhält,
- technische, organisatorische oder geschäftliche Daten,
  - Arbeitsergebnisse, Konzepte, Dokumentationen und sonstige im Rahmen der Leistungserbringung entstehende Inhalte.
3. Der Anbieter wird vertrauliche Informationen ausschließlich zur Durchführung des jeweiligen Vertrags verwenden und sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden an Dritte weitergeben. Ausgenommen hiervon sind Personen, die zur Erfüllung des Vertrags herangezogen werden müssen (z. B. Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen). Der Anbieter stellt sicher, dass diese Personen ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.
  4. Die Vertraulichkeitspflicht gilt zeitlich unbegrenzt über das Vertragsende hinaus. Auf Verlangen des Kunden sind überlassene Unterlagen sowie angefertigte Kopien zurückzugeben oder sicher zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
  5. Gesetzliche Pflichten des Anbieters zur Offenlegung bestimmter Daten bleiben unberührt.

## 8. Haftung

1. Gegenüber Verbrauchern  
Es gilt die gesetzliche Haftung.  
Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten).  
Die Haftung ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
2. Gegenüber Unternehmern  
Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.  
Es wird nicht für entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen oder mittelbare Schäden gehaftet.  
Im Übrigen ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

## 9. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher)

1. Verbraucher haben ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ab Vertragsschluss.
2. Bei Leistungsbeginn vor Ablauf der Frist auf Wunsch des Verbrauchers erlischt das Widerrufsrecht nach vollständiger Leistungserbringung.
3. Bei Widerruf nach Leistungsbeginn ist der anteilige Betrag zu zahlen.
4. Unternehmer haben kein Widerrufsrecht.
5. Ein Muster-Widerrufsformular wird bereitgestellt unter:  
<https://it-muecke.de/agb>

## 10. Datenschutz

Es gilt die Datenschutzerklärung unter:  
<https://it-muecke.de/datenschutzerklaerung>

## 11. AGB-Versionierung

Es gilt die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Version.  
Die Versionsnummer und das Datum werden ganz oben in den AGB angegeben.

## 12. Schlussbestimmungen

1. Es gilt deutsches Recht.
2. Gerichtsstand für Unternehmer ist der Sitz des Anbieters.
3. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

# TEIL II - DIENSTVERTRÄGE

## 1. Leistungsarten und Vertragsart

Folgende Leistungen fallen unter den Dienstvertrag gemäß §§ 611 ff. BGB:

- IT-Support
- IT-Beratung
- Software-Entwicklung
- System-Administration
- vergleichbare Tätigkeiten ohne geschuldeten Erfolg

Es wird kein bestimmter Erfolg geschuldet, sondern die sorgfältige Erbringung der Tätigkeit.

## **2. Stornierungen / Nichtinanspruchnahme**

Für Dienstverträge gelten keine besonderen Stornoregelungen.  
Bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

# **TEIL III - WERKVERTRÄGE**

## **1. Leistungsarten und Vertragsart**

Folgende Leistungen fallen unter den Werkvertrag gemäß §§ 631 ff. BGB:

- Kurse
- Workshops
- Exkursionen
- Coachings
- Software-as-a-Service-Leistungen
- Nutzung des IT-MÜCKE Kunden-Management-Systems (KMS)
- Guthabentarife für die hier genannten Leistungen

Geschuldet ist die Durchführung der Veranstaltung bzw. Bereitstellung der vereinbarten Einheiten.  
Die Abrechnung erfolgt im Voraus.

## **2. Charakter der Leistung und Eigenverantwortung des Kunden**

1. Die angebotenen Kurse, Trainings und Veranstaltungen dienen der persönlichen Weiterentwicklung, Wissensvermittlung und praktischen Übung. Sie stellen keine medizinische, psychotherapeutische oder heilkundliche Behandlung dar.
2. Die Teilnahme erfolgt eigenverantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass seine körperliche und psychische Belastbarkeit für die Teilnahme ausreichend ist.
3. Der Kunde hat die Verantwortung für sein eigenes Wohlbefinden zu sorgen. Übungen, Methoden und Empfehlungen werden freiwillig umgesetzt und liegen im eigenen Entscheidungs- und Verantwortungsbereich des Kunden.
4. Entscheidungen oder Handlungen, die der Kunde aufgrund der vermittelten Inhalte trifft, liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters.

## **3. Stornierungen / fehlende Teilnahme**

### **3.1 Für Verbraucher**

1. Stornierungen müssen in Textform erfolgen.
2. Fristen:
  - bis 24 Stunden vor Beginn: kostenfrei

- innerhalb von 24 Stunden: volle Gebühr
3. Bei Nichtteilnahme gilt die Leistung als erbracht.
  4. Bei Guthabentarifen wird der entsprechende Betrag abgezogen.

### **3.2 Für Unternehmer**

1. Stornierungen müssen in Textform erfolgen.
2. Fristen (rückwärts vom Leistungsbeginn, letzter Tag 24:00 Uhr):
  - mehr als 28 Tage vorher: 100 € pauschal
  - zwischen 14 und 27 Tagen vorher: 50 % des Rechnungsbetrags
  - weniger als 14 Tage vorher: 100 % des Rechnungsbetrags
3. Bei Nichtteilnahme gilt die Leistung als erbracht.
4. Bei Guthabentarifen wird der entsprechende Betrag abgezogen.

### **4. Guthabentarife**

1. Guthabentarife sind personenbezogen und nicht übertragbar, sofern nicht anders vereinbart.
2. Gültigkeit: 12 Monate ab Kaufdatum.
3. Rückerstattung nach Beginn der Nutzung ausgeschlossen.
4. Restguthaben kann jederzeit erfragt werden.