Allgemeine Geschäftsbedingungen

Novacom GmbH

Oststraße 26 · 46539 Dinslaken
Geschäftsführerin Heike Dopp · Amtsgericht Duisburg · HRB 41169
E-Mail info@novacomgmbh.de · Telefon +49 176 57085986
USt-IdNr. DE452382512

Stand 7. November 2026

Für Beratung, technische Dienstleistungen, Systemintegration, Warenlieferungen und Vermittlungsleistungen. Teil A gilt für alle Kunden. Teil B ergänzt die Regelungen für Unternehmer und öffentliche Auftraggeber; Teil C enthält zusätzliche Bestimmungen für Verbraucher.

Die Anlagen enthalten Widerrufsbelehrungen, ein Widerrufsformular und eine gesonderte Erklärung zum vorzeitigen Beginn einer Dienstleistung.

Teil A Allgemeine Regelungen

1 Geltungsbereich und Vertragspartner

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge mit der Novacom GmbH, Oststraße 26, 46539 Dinslaken, vertreten durch die Geschäftsführerin Heike Dopp, nachfolgend Novacom genannt, soweit ihre Einbeziehung bei Vertragsschluss vereinbart wird.

1.2 Erfasst sind insbesondere technische und kaufmännische Beratung, Projektunterstützung, Konzeption und Integration von Kommunikations- und Netzwerksystemen, Lieferung von Hardware und Zubehör, Installation, Inbetriebnahme, Einweisung sowie vereinbarte Wartungs- und Unterstützungsleistungen. Dazu können mobile Internetlösungen für Reisemobile, Fahrzeuge und stationäre Anwendungen mit Mobilfunk, Satellitenanbindung oder WLAN gehören. Welche Leistungen geschuldet sind, ergibt sich aus dem einzelnen Vertrag.

1.3 Verbraucher ist eine natürliche Person, die überwiegend zu privaten Zwecken handelt (§ 13 BGB). Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Öffentliche Auftraggeber im Sinne dieser AGB sind juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen.

1.4 Die Vermittlung eines Telekommunikationsvertrags und die Einrichtung entsprechender Geräte sind von der eigenen Erbringung eines Telekommunikationsdienstes zu unterscheiden. Verträge, bei denen Novacom selbst Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes ist, werden von dieser AGB-Fassung nicht erfasst. Hierfür sind gesonderte Vertragsbedingungen und die vorgeschriebenen Kundeninformationen erforderlich.

1.5 Die bei Vertragsschluss einbezogene Fassung gilt für den jeweiligen Vertrag. Eine spätere Änderung dieser AGB ändert laufende Verträge nicht automatisch. Individuell ausgehandelte Vereinbarungen haben Vorrang. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben maßgeblich.

2 Angebote und Vertragsschluss

2.1 Leistungsdarstellungen auf einer Website, in Präsentationen oder in allgemeinen Produktinformationen sind eine Einladung zur Anfrage, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet sind. Für ein persönliches Angebot gelten dessen Inhalt und die darin genannte Bindungsfrist; im Übrigen gelten die gesetzlichen Regeln über Angebot und Annahme.

2.2 Ein Vertrag entsteht durch die Annahme eines verbindlichen Angebots oder durch eine Auftragsbestätigung von Novacom auf eine Bestellung des Kunden. Weicht die Bestätigung von der Bestellung ab, bedarf die Abweichung der Zustimmung des Kunden. Eine automatische Eingangsbestätigung ist noch keine Annahme, sofern sie nicht ausdrücklich den Vertragsschluss bestätigt. Das Schweigen eines Verbrauchers gilt nicht als Zustimmung.

2.3 Novacom dokumentiert den vereinbarten Leistungsumfang, die Vergütung und die wesentlichen Termine in einem Angebot, einer Auftragsbestätigung oder einem gesonderten Vertrag. Für Verbraucher werden die gesetzlich erforderlichen Informationen und Vertragsbestätigungen in der vorgeschriebenen Form bereitgestellt. Eine Änderung individuell getroffener Vereinbarungen setzt keine strengere Form voraus, als das Gesetz vorschreibt.

2.4 Vereinbarte Leistungsbeschreibungen und zusätzliche Vertragsbedingungen gelten in der vertraglich festgelegten Rangfolge. Ohne besondere Rangfolgeregelung gehen konkrete Vereinbarungen über den Auftrag diesen allgemeinen Bedingungen vor. Kostenpflichtige Zusatzleistungen und externe Vertragsverhältnisse werden vor ihrer Beauftragung benannt.

3 Leistungsumfang und technische Anforderungen

3.1 Bei Beratung und Unterstützung ohne vereinbarten bestimmten Erfolg schuldet Novacom die fachgerechte Ausführung der vereinbarten Tätigkeit. Ist ein konkretes Ergebnis vereinbart, insbesondere eine funktionsfähige Installation oder Systemintegration, schuldet Novacom dieses Ergebnis im vereinbarten Umfang. Die rechtliche Einordnung richtet sich nach dem tatsächlichen Vertragsinhalt.

3.2 Komponenten, Schnittstellen, Einsatzbedingungen, Dokumentation und erforderliche Abnahmekriterien werden auftragsbezogen festgelegt. Angaben in Angeboten zu Leistungsmerkmalen sind nach ihrem Inhalt verbindlich; gesetzliche Anforderungen an die Beschaffenheit bleiben erhalten. Eine zusätzliche Garantie besteht nur, wenn sie als solche übernommen wurde.

3.3 Funk- und Satellitenverbindungen hängen unter anderem von Netzabdeckung, Standort, Abschattung, Sichtverbindung, Netzauslastung, Tarif und verfügbaren Frequenzen ab. Diese Umstände werden bei Planung und Beratung berücksichtigt. Eine bestimmte Bandbreite, flächendeckende Versorgung oder unterbrechungsfreie Verbindung wird nur geschuldet, soweit sie vereinbart oder gesetzlich vorausgesetzt ist. Vereinbarte Leistungsmerkmale sowie die Verantwortung von Novacom für die eigene Auswahl, Planung und Installation werden hierdurch nicht eingeschränkt.

3.4 Laufende Überwachung, Bereitschaftsdienst, festgelegte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten und zusätzliche Serviceleistungen sind nur im vereinbarten Umfang geschuldet. Gesetzliche Pflichten zur Mängelbeseitigung, Aktualisierung und Information bestehen unabhängig von einem zusätzlichen Wartungsvertrag.

3.5 Besondere Anforderungen an Geheimschutz, Informationssicherheit, Behördenfreigaben, Exportgenehmigungen oder technische Zulassungen sind im konkreten Auftrag festzulegen. Die bloße Verwendung dieser AGB beinhaltet keine Zusicherung einer behördlichen Freigabe oder einer Eignung für eingestufte Informationen. Gesetzlich erforderliche Voraussetzungen für die geschuldete Leistung hat Novacom einzuhalten.

4 Vermittlung und Leistungen anderer Anbieter

4.1 Im Angebot wird erkennbar ausgewiesen, ob Novacom eine Leistung selbst schuldet oder ausschließlich einen Vertrag mit einem anderen Anbieter vermittelt. Bei einer Vermittlung werden der weitere Vertragspartner und dessen Leistungsanteil vor Vertragsschluss benannt.

Das gilt insbesondere für unmittelbar mit einem Hardwarelieferanten oder einem Mobilfunk-, Satelliten- oder Cloudanbieter geschlossene Verträge.

4.2 Für einen eigenständigen Vertrag des Kunden mit einem anderen Anbieter gelten dessen wirksam vereinbarte Bedingungen und Preise. Die Zustimmung zu diesen AGB ersetzt keine erforderliche Zustimmung zu einem solchen Drittvertrag. Eine vom Kunden an Novacom zu zahlende Vermittlungsvergütung entsteht nur aufgrund einer ausdrücklichen Vergütungsvereinbarung.

4.3 Novacom bleibt für die eigenen Beratungs-, Informations-, Vermittlungs- und Integrationspflichten verantwortlich. Ist Novacom Verkäuferin oder schuldet Novacom ein Gesamtsystem, bleiben die daraus folgenden Pflichten gegenüber dem Kunden bestehen. Die Beauftragung von Unterauftragnehmern zur Erfüllung eigener Vertragspflichten entlastet Novacom nicht von ihrer gesetzlichen Verantwortung.

4.4 Die Vergütung von Novacom und laufende Entgelte anderer Anbieter werden voneinander abgegrenzt. Providerstörungen führen nicht zu einem pauschalen Ausschluss von Kundenrechten gegenüber Novacom. Maßgeblich sind die von Novacom geschuldeten Leistungen und die jeweiligen gesetzlichen oder vereinbarten Anspruchsvoraussetzungen. Verschuldensunabhängige Kundenrechte bleiben unberührt.

5 Mitwirkung und Arbeiten an Kundensystemen

5.1 Der Kunde stellt die für die vereinbarte Leistung erforderlichen Informationen und zulässigen Zugänge rechtzeitig zur Verfügung. Hierzu gehören vorhandene System- und Fahrzeugunterlagen, bekannte Einschränkungen, erforderliche Ansprechpartner und die Möglichkeit, die betroffenen Geräte oder Bereiche nach Terminabstimmung zu erreichen. Novacom teilt dem Kunden konkret mit, welche Mitwirkung benötigt wird.

5.2 Der Kunde informiert Novacom über ihm bekannte Defekte, fremde Eigentumsrechte und besondere Schutzanforderungen, soweit diese für den Auftrag erheblich sind. Novacom prüft die überlassenen Informationen im Rahmen ihrer fachlichen Vertragspflichten und weist auf erkennbare Unklarheiten oder Risiken hin.

5.3 Vor Eingriffen in Kundensysteme stimmen die Parteien erforderliche Datensicherungen, Wartungsfenster und Zugriffsberechtigungen ab. Soweit keine Datensicherung durch Novacom vereinbart ist, sorgt der Kunde im zumutbaren Umfang für eine aktuelle Sicherung seiner betroffenen Daten. Novacoms eigene Schutz-, Hinweis- und Sicherungspflichten bleiben bestehen. Eine fehlende Sicherung führt nicht automatisch zum Verlust sämtlicher Ansprüche.

5.4 Bei Fahrzeugen und Gebäuden werden Montageorte, Durchführungen, Befestigungen und erforderliche Änderungen vor ihrer Ausführung abgestimmt. Novacom weist auf erkennbare Auswirkungen auf Betriebssicherheit, vorhandene Garantien oder erforderliche Genehmigungen hin. Eine Zustimmung des Kunden zur Montage entbindet Novacom nicht von der Pflicht zur fachgerechten Ausführung.

5.5 Fehlende Mitwirkung wird dem Kunden unter Angabe der Auswirkungen mitgeteilt. Terminänderungen und zusätzliche Kosten werden zunächst abgestimmt. Etwaige gesetzliche Ansprüche wegen unterlassener Mitwirkung bleiben bestehen; eine pauschale Kostenpflicht allein aufgrund dieser AGB wird nicht begründet.

6 Termine und Leistungshindernisse

6.1 Verbindliche Liefer- und Leistungstermine ergeben sich aus dem Vertrag. Erkennbare Verzögerungen und ihre voraussichtliche Dauer teilt Novacom unverzüglich mit. Eine fehlende Mitwirkung des Kunden verschiebt Termine nur insoweit, wie sie die Ausführung tatsächlich beeinträchtigt; die Auswirkungen werden nachvollziehbar erläutert.

6.2 Bei unvorhersehbaren, auch durch zumutbare Maßnahmen nicht abwendbaren Ereignissen außerhalb des Verantwortungsbereichs der betroffenen Partei informieren sich die Parteien unverzüglich und wirken an einer zumutbaren Lösung mit. Leistungspflichten sind nur in dem Umfang und für die Dauer betroffen, in denen die Ausführung tatsächlich verhindert wird. Gewöhnliche Beschaffungsprobleme oder die Störung eines eingesetzten Unterauftragnehmers befreien Novacom nicht automatisch von ihren Pflichten.

6.3 Die gesetzlichen Rechte bei Verzögerung, Unmöglichkeit oder sonstiger Leistungsstörung bleiben bestehen. Diese Bestimmungen begründen weder eine unbegrenzte Verlängerung der Leistungszeit noch ein einseitiges Recht zur Preiserhöhung.

7 Änderungen und Zusatzaufträge

7.1 Änderungswünsche werden hinsichtlich Leistung, Kosten und Terminen geprüft. Zusatzvergütungen setzen eine entsprechende Vereinbarung voraus, soweit nicht ein gesetzlicher Vergütungsanspruch besteht. Novacom informiert den Kunden vor der Ausführung erkennbar kostenpflichtiger Änderungen über deren Umfang und Preis oder Berechnungsgrundlage.

7.2 Ein vereinbarter Festpreis gilt für den vereinbarten Leistungsumfang. Eine Änderung des Festpreises wird nicht allein durch höheren internen Aufwand begründet. Bis zur Einigung über einen Änderungswunsch bleibt der bisherige Auftrag maßgeblich; rechtlich oder technisch nicht vertretbare Arbeiten müssen nicht entgegen fachlicher Bedenken ausgeführt werden.

8 Preise und Zahlung

8.1 Maßgeblich sind die vereinbarten Preise. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich gesetzlicher Umsatzsteuer angegeben. Gegenüber Unternehmern und öffentlichen Auftraggebern werden Nettopreise zuzüglich der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer ausgewiesen, sofern das Angebot nichts anderes bestimmt. Versand-, Reise- oder Nebenkosten werden vor Vertragsschluss gesondert angegeben, soweit sie nicht bereits im Gesamtpreis enthalten sind.

8.2 Bei Abrechnung nach Aufwand gelten die vereinbarten Sätze. Die Abrechnung erfolgt anhand nachvollziehbarer Angaben zu Tätigkeit und Zeitaufwand. Reisekosten, Material und Auslagen werden nur im vereinbarten oder gesetzlich geschuldeten Umfang berechnet. Kostenvoranschläge sind nur kostenpflichtig, wenn dies zuvor vereinbart wurde.

8.3 Sofern keine andere Zahlungsregelung vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zu bezahlen, jedoch nicht vor Eintritt der vertraglichen und gesetzlichen Fälligkeitsvoraussetzungen. Bei Werkleistungen ist insbesondere die erforderliche Abnahme zu beachten. Voraus- und Abschlagszahlungen richten sich nach ausdrücklichen Vereinbarungen oder den gesetzlichen Voraussetzungen.

8.4 Rechnungen werden in einer gesetzlich zulässigen Form übermittelt. Soweit für eine elektronische Rechnung die Zustimmung des Empfängers erforderlich ist, wird diese gesondert eingeholt. Besondere gesetzliche oder vereinbarte Anforderungen öffentlicher Rechnungsempfänger bleiben unberührt.

8.5 Verzug und Verzugsfolgen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Gesetzliche Aufrechnungs-, Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte bleiben bestehen. Aus einer bestrittenen Rechnung entsteht nicht allein deshalb ein Recht von Novacom, den Zugang zu Kundendaten oder Kundensystemen zu sperren.

9 Warenlieferung und Eigentumsvorbehalt

9.1 Die Lieferung erfolgt an den vereinbarten Ort. Teillieferungen sind zulässig, wenn sie dem Kunden zumutbar sind, der übrige Auftrag nicht gefährdet wird und daraus keine zusätzlichen Kosten für den Kunden entstehen, sofern nichts anderes vereinbart ist.

9.2 Die Gefahrtragung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Insbesondere bleibt bei Verbrauchern der gesetzliche Schutz beim Versand erhalten. Der Kunde wird gebeten, erkennbare Transportschäden zu dokumentieren und Novacom mitzuteilen. Das Unterlassen dieser Bitte beschränkt Verbraucherrechte nicht; gesetzliche kaufmännische Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten bleiben unberührt.

9.3 Von Novacom verkaufte bewegliche Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung des jeweiligen Kaufpreises Eigentum von Novacom, soweit ein Eigentumsvorbehalt rechtlich bestehen kann. Gesetzliche Folgen eines Einbaus, einer Verbindung oder Verarbeitung bleiben unberührt.

9.4 Ein Anspruch auf Herausgabe aufgrund des Eigentumsvorbehalts richtet sich nach dem Gesetz. Ein eigenmächtiger Ausbau von Geräten oder Zutritt zu Fahrzeugen, Gebäuden oder Systemen des Kunden wird hierdurch nicht gestattet.

10 Fertigstellung und Abnahme

10.1 Soweit eine Werkleistung geschuldet ist, zeigt Novacom deren Fertigstellung an und ermöglicht dem Kunden eine Prüfung anhand der vereinbarten Leistungsmerkmale. Die Parteien sollen das Ergebnis, etwaige Mängel und vereinbarte Nacharbeiten in einem Abnahmeprotokoll festhalten. Reine Dienstleistungen erfordern keine werkvertragliche Abnahme.

10.2 Für Abnahme, Abnahmeverweigerung und Rechtsfolgen gilt § 640 BGB. Die bloße Nutzung, eine Zahlung oder das Schweigen auf einen Tätigkeitsnachweis gelten nach diesen AGB nicht als selbständige Abnahmefiktion. Gesetzlich mögliche Erklärungen durch schlüssiges Verhalten bleiben hiervon unberührt.

10.3 Soll eine Abnahme nach Fristablauf gesetzlich als erfolgt gelten, bedarf es einer Aufforderung nach Fertigstellung und einer angemessenen Frist. Eine fristgerechte Verweigerung unter Benennung mindestens eines Mangels verhindert diese gesetzliche Fiktion. Gegenüber Verbrauchern ist zusätzlich der gesetzlich erforderliche Hinweis in Textform zusammen mit der Abnahmeaufforderung zu erteilen.

11 Mängelrechte und Aktualisierungen

11.1 Für Mängel der von Novacom geschuldeten Lieferungen und Leistungen gelten die gesetzlichen Rechte. Auch Beginn und Dauer der Verjährung richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Diese AGB verkürzen die gesetzlichen Mängelfristen nicht.

11.2 Der Kunde soll Beanstandungen möglichst konkret beschreiben und eine sachgerechte Prüfung sowie die gesetzlich vorgesehene Nacherfüllung ermöglichen. Eine vorherige Kontaktaufnahme mit dem Hersteller ist keine Voraussetzung für Ansprüche gegen Novacom. Gesetzliche Rechte auf Selbstvornahme, Minderung, Rücktritt, Schadensersatz oder Beendigung eines Vertrags bleiben nach ihren jeweiligen Voraussetzungen bestehen.

11.3 Eine unentgeltliche Mängelprüfung oder Nacherfüllung wird nicht allein deshalb kostenpflichtig, weil sich die Ursache zunächst nicht feststellen lässt. Kosten für eine außerhalb der gesetzlichen Mängelrechte gewünschte Diagnose oder sonstige Zusatzleistung werden vorab vereinbart; gesetzliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

11.4 Hersteller- oder sonstige freiwillige Garantien gelten zusätzlich und nach ihren jeweiligen Bedingungen. Sie ersetzen die gesetzlichen Ansprüche gegen Novacom nicht. Eine vom Hersteller eingeräumte Garantie wird durch die bloße Weitergabe der Garantieunterlagen nicht zu einer eigenständigen Garantie von Novacom.

11.5 Bei digitalen Produkten und Waren mit digitalen Elementen bleiben gesetzlich geschuldete Aktualisierungen und die zugehörigen Informationspflichten bestehen. Insbesondere gesetzlich erforderliche Sicherheits- und Funktionserhaltungsupdates werden nicht vom Abschluss eines zusätzlichen kostenpflichtigen Wartungsvertrags abhängig gemacht.

12 Haftung

12.1 Novacom haftet ohne vertragliche Begrenzung bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten sowie für schuldhaft verursachte Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit. Ebenfalls unbeschränkt bleiben Ansprüche wegen arglistig verschwiegener Mängel, Ansprüche im Umfang einer übernommenen Garantie und jede zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

12.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit außerhalb der Fälle nach Ziffer 12.1 haftet Novacom für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentlich sind Pflichten, die die vereinbarte Vertragsdurchführung erst ermöglichen und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Der ersatzfähige Schaden ist in diesen Fällen auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, für den jeweiligen Vertrag typischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

12.3 Diese Haftungsregelung gilt auch für Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Soweit Ansprüche unmittelbar gegen Vertreter, Beschäftigte oder Erfüllungsgehilfen von Novacom geltend gemacht werden, gelten die vorstehenden Grenzen entsprechend; die in Ziffer 12.1 ausgenommenen Haftungsfälle bleiben ausgenommen.

12.4 Bei Datenverlust gilt keine pauschale Haftungsfreistellung. Maßgeblich sind die vorstehenden Regeln, die vereinbarten Sicherungspflichten und ein etwaiges Mitverschulden nach dem Gesetz. Die Haftung wird nicht allgemein auf den Auftragswert begrenzt. Gesetzliche Ansprüche auf Nacherfüllung, Minderung, Rücktritt oder Vertragsbeendigung werden durch diesen Abschnitt nicht eingeschränkt.

13 Arbeitsergebnisse und Nutzungsrechte

13.1 An eigens für den Kunden erstellten und geschuldeten Konzepten, Konfigurationen und Dokumentationen erhält der Kunde nach vollständiger Bezahlung das einfache, räumlich unbeschränkte und zeitlich unbefristete Nutzungsrecht, das für den vereinbarten Vertragszweck erforderlich ist. Bis dahin ist die vertragsgemäße Nutzung vorläufig gestattet. Abweichende Vereinbarungen, insbesondere über ausschließliche Rechte, bleiben möglich.

13.2 Die Nutzung zur eigenen Betriebsführung sowie die Weitergabe an beauftragte Dritte für Betrieb, Prüfung, Wartung und Fortentwicklung des Kundensystems sind im Rahmen des Vertragszwecks umfasst. Vorbestehende Rechte an allgemeinen Werkzeugen, Methoden und wiederverwendbaren Bestandteilen verbleiben bei ihrem Rechteinhaber; dem Kunden werden die für die vertragsgemäße Nutzung notwendigen Rechte eingeräumt.

13.3 Für Software, digitale Dienste und sonstige Bestandteile Dritter gelten nur die vor Vertragsschluss wirksam einbezogenen Lizenzbedingungen. Novacom stellt sicher, dass die zugesagte Nutzung rechtlich ermöglicht wird. Zwingende gesetzliche Nutzungsbefugnisse bleiben bestehen. Eine Herausgabe von Quellcode oder Entwicklungsunterlagen ist nur geschuldet, soweit sie vereinbart oder gesetzlich erforderlich ist.

13.4 Auftragsbezogene Zugangsdaten, vereinbarte Konfigurationen und Betriebsunterlagen werden dem Kunden in geeigneter Form übergeben. Daten und eigene Unterlagen des Kunden werden nicht durch diese AGB zu geistigem Eigentum von Novacom.

14 Vertraulichkeit und Datenschutz

14.1 Beide Parteien behandeln nicht öffentliche Informationen der anderen Partei vertraulich, wenn diese als vertraulich bezeichnet sind oder ihr Schutzbedürfnis erkennbar ist. Die Informationen dürfen zur Vertragsdurchführung und zur Wahrung berechtigter gesetzlicher Interessen verwendet werden. Einbezogene Personen erhalten nur den erforderlichen Zugang und werden angemessen zur Vertraulichkeit verpflichtet.

14.2 Die Verpflichtung erfasst keine Informationen, die ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt, rechtmäßig bereits vorhanden, rechtmäßig von Dritten erhalten oder unabhängig entwickelt wurden. Gesetzlich vorgeschriebene Offenlegungen bleiben zulässig. Soweit rechtlich erlaubt, wird die betroffene Partei vorab informiert. Die Vertraulichkeit besteht nach Vertragsende fort, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht.

14.3 Die Parteien beachten die geltenden Datenschutzvorschriften. Soweit Novacom personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn dieser Verarbeitung die erforderliche Vereinbarung nach Artikel 28 DSGVO. Diese AGB ersetzen weder eine solche Vereinbarung noch die gesetzlich erforderlichen Datenschutzhinweise.

14.4 Fernzugriffe erfolgen nur im vereinbarten Umfang und mit geeigneten Schutzmaßnahmen. Erforderliche Berechtigungen, Dokumentation und deren Beendigung werden auftragsbezogen geregelt. Eine Verwendung von Kundendaten für Werbung oder andere eigene Zwecke wird durch diese AGB nicht pauschal erlaubt.

15 Wartung und Vertragsbeendigung

15.1 Für laufende Wartungs-, Support- und sonstige Dauerschuldverhältnisse werden Leistungsumfang, Vergütung und Laufzeit im Vertrag festgelegt. Ist keine Laufzeit vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat ab Zugang der Kündigung beendet werden. Eine vereinbarte feste Laufzeit endet ohne zusätzliche Verlängerungsvereinbarung mit ihrem Ablauf.

15.2 Kündigungen können in Textform, insbesondere per E-Mail an info@novacomgmbh.de, erklärt werden, soweit das Gesetz keine andere Form verlangt. Gesetzliche Möglichkeiten zur elektronischen Kündigung und weitergehende gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund ist nach den gesetzlichen Voraussetzungen möglich.

15.3 Für die freie Kündigung eines Werkvertrags durch den Kunden gelten § 648 BGB und die dort vorgesehene Anrechnung ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs. Bei einer Kündigung aus wichtigem Grund gelten die hierfür vorgesehenen gesetzlichen Abrechnungsregeln. Eine einheitliche pauschale Stornogebühr für jede Vertragsbeendigung wird nicht vereinbart.

15.4 Bei Vertragsende werden die bis dahin geschuldeten Leistungen abgerechnet und erforderliche Übergaben abgestimmt. Bereits bezahlte, nicht geschuldete Leistungen werden nach den gesetzlichen Regeln erstattet. Gesetzliche Mängelrechte sowie bereits eingeräumte dauerhafte Nutzungsrechte bestehen fort. Ein rechtlich selbständiger Drittvertrag ist grundsätzlich gesondert zu beenden. Gesetzliche Folgen für verbundene oder zusammenhängende Verträge, insbesondere bei einem Widerruf, bleiben unberührt.

16 Rechtswahl und Fortgeltung

16.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern bleiben die zwingenden Schutzvorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts anwendbar, soweit diese bei fehlender Rechtswahl Schutz gewähren würden. Gesetzlich zwingende Zuständigkeiten von Gerichten bleiben bestehen.

16.2 Sind einzelne Bedingungen unwirksam oder nicht Vertragsbestandteil geworden, richten sich die Folgen nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere § 306 BGB. Eine automatische Ersetzung durch eine wirtschaftlich möglichst ähnliche Bestimmung wird nicht vereinbart.

Teil B Unternehmer und öffentliche Auftraggeber

17 Ergänzende Geschäftsbedingungen

17.1 Dieser Teil gilt ausschließlich für Unternehmer sowie juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Allgemeine Bedingungen des Kunden werden nicht allein durch ihre Übermittlung Vertragsbestandteil; maßgeblich ist die wirksame Vereinbarung der Vertragsgrundlagen.

17.2 Ist ein Warenkauf für beide Parteien ein Handelsgeschäft, gelten die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten nach § 377 HGB. Eine zusätzliche starre Rügefrist wird nicht vereinbart. Für andere Kunden wird durch diese Klausel keine kaufmännische Untersuchungs- oder Rügeobliegenheit begründet.

17.3 Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird der Sitz von Novacom als ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertrag vereinbart, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Gesetzlich ausschließliche Gerichtsstände gehen vor. Für alle übrigen Kunden gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

18 Öffentliche Aufträge

18.1 Bei öffentlichen Aufträgen gelten die wirksam einbezogenen Vergabe- und Vertragsunterlagen in der vereinbarten Rangfolge. Dies betrifft insbesondere auftragsbezogen vereinbarte EVB-IT, VOL/B sowie besondere Sicherheits-, Prüf-, Dokumentations- und Abrechnungsanforderungen. Diese AGB ändern solche Vertragsgrundlagen nicht einseitig.

18.2 Die Zuständigkeit für Abnahmen, Freigaben und verbindliche Änderungsaufträge wird im Auftrag festgelegt. Ein mitgeteiltes fachliches Anliegen führt ohne erforderliche Beauftragung nicht automatisch zu einer kostenpflichtigen Leistungserweiterung.

Teil C Zusätzliche Bestimmungen für Verbraucher

19 Verbraucherschutz und digitale Elemente

19.1 Dieser Teil gilt ausschließlich für Verbraucher. Bei Widersprüchen gehen seine verbraucherschützenden Bestimmungen vor. Die gesetzlichen Rechte bei Verbrauchsgüterkäufen, Waren mit digitalen Elementen und Verträgen über digitale Produkte bleiben unberührt.

19.2 Abweichungen von gesetzlich vorausgesetzten Produkteigenschaften oder von gesetzlichen Fristen werden nicht allein durch allgemeine Hinweise in diesen AGB vereinbart. Soweit das Gesetz besondere Informationen und eine ausdrückliche gesonderte Vereinbarung verlangt, sind diese Voraussetzungen einzuhalten.

19.3 Die Nichtinstallation einer Aktualisierung schränkt Mängelrechte nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein. Insbesondere müssen die Aktualisierung ordnungsgemäß bereitgestellt, erforderliche Hinweise erteilt und eine angemessene Installationsmöglichkeit eröffnet worden sein. Novacom darf eigene Verkäuferpflichten nicht pauschal auf den Hersteller verlagern.

20 Widerrufsrecht

20.1 Bei Fernabsatzverträgen und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen steht Verbrauchern nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften ein Widerrufsrecht zu, soweit keine gesetzliche Ausnahme vorliegt. Eine übliche Einrichtung oder Konfiguration von Standardhardware schließt dieses Recht nicht automatisch aus.

20.2 Novacom stellt vor Abgabe der Vertragserklärung die zum jeweiligen Vertrag passende Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular bereit. Anlage 1 betrifft reine Dienstleistungsverträge einschließlich entsprechend einzuordnender Werkleistungen. Anlage 2 betrifft Warenverträge; sie ist auch für einen einheitlichen Vertrag über Warenverkauf und zusätzliche Installation maßgeblich, soweit dieser als Verbrauchsgüterkauf einzuordnen ist. Die Belehrungen werden nicht mit unterschiedlichen Fristbeginnen auf denselben einheitlichen Vertrag angewandt.

20.3 Ein vorzeitiger Beginn einer entgeltlichen Dienstleistung setzt ein gesondertes ausdrückliches Verlangen und die erforderliche Zustimmung des Verbrauchers voraus. Die Zustimmung zu diesen AGB enthält keine solche Erklärung. Voraussetzungen für ein vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts und für einen etwaigen Wertersatz richten sich nach dem Gesetz und der einschlägigen Belehrung. Anlage 4 dient der gesonderten Erklärung für einen reinen Dienstleistungsvertrag.

20.4 Für eigenständige digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, gelten besondere gesetzliche Regeln. Anlage 1 und die Dienstleistungserklärung in Anlage 4 ersetzen hierfür nicht die erforderliche gesonderte Belehrung, Zustimmung und Bestätigung. Gesetzliche Pflichten zu einer elektronischen Widerrufs- oder Kündigungsfunktion bleiben bestehen.

21 Beschwerden und Verbraucherstreitbeilegung

21.1 Beschwerden können an Novacom GmbH, Oststraße 26, 46539 Dinslaken, per E-Mail an info@novacomgmbh.de oder telefonisch unter +49 176 57085986 gerichtet werden.

21.2 Novacom nimmt nicht freiwillig an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Eine etwaige zwingende gesetzliche Teilnahmepflicht und die gesetzlichen Informationspflichten bleiben unberührt. Der Rechtsweg steht dem Kunden offen.

Anlage 1 Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen

Für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über reine Dienstleistungen, etwa gesondert beauftragte Beratung oder Installation. Diese Belehrung gilt nicht für einen einheitlichen Warenkauf mit zusätzlichem Einbau und nicht für eigenständige digitale Inhalte ohne körperlichen Datenträger.

Widerrufsrecht

Sie können den Dienstleistungsvertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen; eine Begründung ist nicht erforderlich. Die Frist beginnt mit dem Vertragsschluss, jedoch nicht vor einer ordnungsgemäßen Information über Ihr Widerrufsrecht.

Teilen Sie uns Ihren Entschluss zum Widerruf eindeutig mit. Adressat ist Novacom GmbH, Oststraße 26, 46539 Dinslaken, E-Mail info@novacomgmbh.de, Telefon +49 176 57085986. Sie können beispielsweise einen Brief oder eine E-Mail senden. Das Formular in Anlage 3 kann dafür genutzt werden; seine Verwendung ist freiwillig. Für die Wahrung der Frist genügt es, die Widerrufserklärung rechtzeitig vor Fristende abzusenden.

Rückzahlung nach einem Widerruf

Wir erstatten die von Ihnen erhaltenen Zahlungen ohne unnötige Verzögerung, spätestens 14 Tage nach Eingang Ihrer Widerrufserklärung. Die Erstattung umfasst auch gegebenenfalls berechnete Lieferkosten in Höhe der günstigsten von uns angebotenen Standardlieferung. Mehrkosten einer von Ihnen gewählten teureren Lieferart sind davon ausgenommen.

Die Rückzahlung erfolgt mit dem ursprünglich verwendeten Zahlungsmittel. Eine andere Erstattungsart wird nur nach ausdrücklicher Vereinbarung eingesetzt. Für die Rückzahlung entstehen Ihnen keine Gebühren.

Beginn der Dienstleistung vor Fristablauf

Wenn Sie ausdrücklich verlangt haben, dass wir schon innerhalb der Widerrufsfrist tätig werden, schulden Sie im Fall eines Widerrufs unter den gesetzlichen Voraussetzungen einen angemessenen Wertersatz für die bis zu Ihrem Widerruf erbrachte Leistung. Voraussetzung ist, dass wir Sie ordnungsgemäß über Widerruf und Wertersatz informiert haben. Bei einem außerhalb unserer Geschäftsräume geschlossenen Vertrag muss Ihr Verlangen auf einem dauerhaften Datenträger, etwa in einem unterschriebenen Formular oder einer E-Mail, vorliegen.

Der Betrag richtet sich nach dem Anteil der bereits erbrachten Leistung am vereinbarten Gesamtumfang und dem vereinbarten Gesamtpreis. Ist dieser Preis unverhältnismäßig hoch, wird der Marktwert der tatsächlich erbrachten Leistung zugrunde gelegt.

Bei vollständiger Erbringung der entgeltlichen Dienstleistung kann Ihr Widerrufsrecht vor dem Ende der 14 Tage erlöschen. Dafür müssen Sie vor Leistungsbeginn ausdrücklich dem früheren Beginn zugestimmt und bestätigt haben, dass Ihnen das Erlöschen bei vollständiger Leistungserbringung bekannt ist. Bei einem außerhalb unserer Geschäftsräume geschlossenen Vertrag ist die Zustimmung auf einem dauerhaften Datenträger erforderlich. Der bloße Leistungsbeginn oder die bloße Zustimmung zu den AGB genügt nicht.

Anlage 2 Widerrufsbelehrung für Waren

Für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Warenverträgen. Dies umfasst auch einen einheitlichen Verbrauchsgüterkauf mit zusätzlicher Installation. Für einen gesonderten reinen Dienstleistungsvertrag gilt Anlage 1.

Widerrufsrecht und Fristbeginn

Sie können den Warenvertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen, ohne dafür einen Grund anzugeben. Bei einer einheitlichen Lieferung beginnt die Frist mit dem Erhalt der Ware durch Sie oder eine von Ihnen bestimmte Person; das beauftragte Transportunternehmen zählt nicht als eine solche Person.

Werden mehrere Waren aus einer einheitlichen Bestellung getrennt geliefert, ist der Erhalt der letzten Ware maßgeblich. Besteht die Lieferung einer Ware aus mehreren Teilen oder Teilsendungen, beginnt die Frist mit dem letzten Teil beziehungsweise der letzten Teilsendung. Bei einer vereinbarten regelmäßigen Warenlieferung über einen festgelegten Zeitraum zählt der Erhalt der ersten Ware. In allen Fällen beginnt die Frist nicht vor Ihrer ordnungsgemäßen Information über das Widerrufsrecht.

Richten Sie Ihre eindeutige Widerrufserklärung an Novacom GmbH, Oststraße 26, 46539 Dinslaken, E-Mail info@novacomgmbh.de, Telefon +49 176 57085986. Ein Brief oder eine E-Mail ist beispielsweise möglich. Anlage 3 enthält ein freiwillig verwendbares Formular. Es genügt, dass Sie die Erklärung vor Ablauf der Frist absenden.

Erstattung und Rückgabe

Nach Eingang Ihres Widerrufs erstatten wir die erhaltenen Zahlungen ohne unnötige Verzögerung und spätestens innerhalb von 14 Tagen. Enthalten sind die Kosten unserer günstigsten Standardlieferung. Zusätzliche Kosten einer von Ihnen gewählten teureren Lieferung werden nicht erstattet. Wir verwenden das Zahlungsmittel der ursprünglichen Zahlung, sofern wir nicht ausdrücklich eine andere kostenfreie Erstattungsart mit Ihnen vereinbaren.

Bei Waren, die Sie selbst zurücksenden, dürfen wir die Erstattung bis zum Eingang der Ware oder bis zu Ihrem Nachweis der Rücksendung zurückhalten. Maßgeblich ist das frühere dieser beiden Ereignisse. Haben wir die Abholung selbst angeboten oder sind wir zur Abholung verpflichtet, gilt dieses Zurückbehaltungsrecht nicht.

Senden Sie zurückzusendende Waren spätestens 14 Tage nach Ihrer Widerrufserklärung an Novacom GmbH, Oststraße 26, 46539 Dinslaken, zurück oder übergeben Sie diese dort. Auch hier genügt die Absendung vor Ablauf der Frist. Für eine Rückgabe ist keine vorherige Genehmigung von Novacom erforderlich.

Die unmittelbaren Rücksendekosten für Waren, die auf dem normalen Postweg versandt werden können, tragen Sie. Nicht auf dem normalen Postweg versandfähige Waren holen wir auf unsere Kosten ab; diese müssen Sie nicht selbst versenden. Bitte stimmen Sie hierfür einen Abholtermin über die genannten Kontaktdaten mit uns ab. Weitergehende gesetzliche Abholpflichten auf unsere Kosten bleiben bestehen.

Umgang mit der Ware

Ein Wertverlust ist von Ihnen nur auszugleichen, soweit er durch einen Umgang mit der Ware entstanden ist, der über die erforderliche Prüfung von Art, Eigenschaften und Funktion hinausgeht, und wir Sie ordnungsgemäß über Ihr Widerrufsrecht informiert haben. Das bloße Öffnen einer Verpackung führt deshalb nicht automatisch zu einer Zahlungspflicht. Eine pauschale Wiedereinlagerungsgebühr wird nicht erhoben.

Anlage 3 Muster Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An
Novacom GmbH
Oststraße 26
46539 Dinslaken
E-Mail: info@novacomgmbh.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

Bezeichnung der Waren oder Dienstleistung

_____

_____

Bestellt am (*) / erhalten am (*)

_____

Name des/der Verbraucher(s)

_____

Anschrift des/der Verbraucher(s)

_____

_____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

_____

Datum

_____

(*) Unzutreffendes streichen.

Anlage 4 Erklärung zum vorzeitigen Beginn

Gesonderte Erklärung eines Verbrauchers für einen entgeltlichen Dienstleistungsvertrag

Diese Erklärung betrifft ausschließlich die unten bezeichnete reine Dienstleistung. Sie ist nicht für einen einheitlichen Warenkauf mit zusätzlicher Installation oder für eigenständige digitale Inhalte ohne körperlichen Datenträger bestimmt.

Name und Anschrift des Kunden

_____

_____

Auftragsnummer und Datum des Dienstleistungsvertrags

_____

Bezeichnung der vorzeitig zu beginnenden Dienstleistung

_____

_____

☐ Ich verlange ausdrücklich und stimme zu, dass Novacom mit dieser Dienstleistung vor Ablauf meiner Widerrufsfrist beginnt.

☐ Ich bestätige, dass mir bekannt ist: Mein Widerrufsrecht erlischt bei vollständiger Erbringung dieser Dienstleistung durch Novacom, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Bis zur vollständigen Erbringung bleibt ein bestehendes Widerrufsrecht erhalten. Bei einem vorherigen Widerruf kann für bereits erbrachte Leistungen ein angemessener Wertersatz nach den in Anlage 1 beschriebenen Voraussetzungen entstehen. Der bloße Beginn der Leistung lässt das Widerrufsrecht nicht erlöschen.

Die Erklärung ist freiwillig. Ohne sie beginnt die Leistung grundsätzlich erst nach Ablauf der Widerrufsfrist. Beide Felder sind vom Kunden selbst auszufüllen; die allgemeine Zustimmung zu den AGB ersetzt diese Erklärung nicht.

Ort und Datum

_____

Unterschrift des Kunden bei Erklärung auf Papier

_____

Alternativ kann die Erklärung per E-Mail mit eindeutiger Zuordnung zum Auftrag und den ausdrücklich abgegebenen Erklärungen übermittelt werden. Novacom stellt dem Kunden die Vertragsunterlagen einschließlich der Erklärung auf dem gesetzlich erforderlichen dauerhaften Datenträger zur Verfügung.