
Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verbraucher

„Der Kaderavek“ · Version 1.5 · Stand 1. September 2026

1. Unternehmer und Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für Verträge zwischen

Michael Kaderavek Einzelunternehmer handelnd unter Kadex-IT sowie der Marke „Der Kaderavek“ Linzer Straße 435/4/5 1140 Wien Österreich

E-Mail: office@kadex-it.at Telefon: +43 660 503 39 83 UID-Nr.: ATU78433134

nachfolgend „Unternehmer“,

und Verbrauchern im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes („Kunde“).

1.2. „Der Kaderavek“ ist eine Marke von Michael Kaderavek und keine eigenständige juristische Person. Vertragspartner sämtlicher über die Marke „Der Kaderavek“ abgeschlossener Verträge ist Michael Kaderavek als Einzelunternehmer.

1.3. Diese AGB gelten für Leistungen gegenüber Verbrauchern und für überwiegend privat genutzte IT-, Kommunikations-, Netzwerk-, Multimedia- und Smart-Home-Systeme.

1.4. Leistungen für Unternehmer beziehungsweise überwiegend betrieblich genutzte Systeme fallen nicht unter diese Verbraucher-AGB. Dies betrifft insbesondere gewerbliche IT-Umgebungen, betriebliche Arbeitsplätze, Server-, Netzwerk-, Microsoft-365- oder vergleichbare Unternehmenslösungen.

1.5. Individuelle Vereinbarungen sowie konkrete Angebote oder ausdrücklich vereinbarte Leistungsbeschreibungen gehen diesen AGB vor.

2. Leistungsangebot

2.1. Der Unternehmer erbringt insbesondere Leistungen in folgenden Bereichen:

- Computer, Notebooks und Windows-Systeme
- Smartphones und Tablets
- Drucker und Scanner
- E-Mail und Standardsoftware
- Internet, Router und WLAN
- Datenübertragung und Gerätewechsel
- Backup und Datensicherung
- IT-Sicherheit
- Smart-TV und Streaming
- Smart-Home-Geräte
- Homeoffice
- Beratung und Überprüfung privater IT-Umgebungen
- Fernwartung und Remote-Support
- Vor-Ort-Unterstützung
- Diagnoseleistungen
- laufende Betreuung im Rahmen von „IT-Schutz für Zuhause“

2.2. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der bei Vertragsabschluss gültigen Produktbeschreibung, dem individuellen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer sonstigen Vereinbarung mit dem Kunden.

2.3. Die wesentlichen Produktgruppen der Marke „Der Kaderavek“ sind insbesondere:

- Soforthilfe
- Alles startklar
- Gerätewechsel
- WLAN & Zuhause
- Sicherheits-Check
- Digitales Zuhause
- IT-Schutz für Zuhause

2.4. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, besteht keine Verpflichtung zur 24/7-Erreichbarkeit und keine Zusage bestimmter Reaktions-, Termin-, Wiederherstellungs- oder Entstörzeiten.

3. Vertragsabschluss

3.1. Darstellungen von Leistungen und Preisen auf der Website stellen grundsätzlich eine Einladung an den Kunden zur Abgabe einer Bestellung dar, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet werden.

3.2. Ein Vertrag kommt insbesondere zustande durch ausdrückliche Annahme eines individuellen Angebots, Auftragsbestätigung des Unternehmers, Annahme einer verbindlichen Bestellung oder einen im Einvernehmen mit dem Kunden erfolgenden Beginn der Leistungserbringung.

3.3. Vor kostenpflichtigen Leistungen wird der Kunde über den wesentlichen Leistungsumfang und den dafür geltenden Preis beziehungsweise die Art der Preisberechnung informiert.

3.4. Bei einem elektronischen Vertragsabschluss werden dem Kunden die gesetzlich erforderlichen Informationen vor Abgabe seiner Vertragserklärung zur Verfügung gestellt.

3.5. Die Vertragssprache ist Deutsch.

4. Preise und zusätzliche Kosten

4.1. Gegenüber Verbrauchern angegebene Preise verstehen sich als Bruttopreise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuer anfällt.

4.2. Es gilt der bei Vertragsabschluss vereinbarte Preis.

4.3. Je nach Leistung werden insbesondere Fixpreis, Diagnosepreis, ein Preis „ab“ einem bestimmten Betrag, individuelles Angebot, laufendes monatliches Entgelt oder zeitabhängige Zusatzleistung verwendet.

4.4. Kosten für Hardware, Ersatzteile, Software, Lizenzen, kostenpflichtige Apps, Abonnements, Fremddienstleister, Versand, Parkgebühren, Anfahrt oder sonstige Nebenkosten sind nur enthalten, wenn dies ausdrücklich angegeben oder vereinbart wurde.

4.5. Kostenpflichtige Zusatzleistungen werden grundsätzlich erst nach Zustimmung des Kunden durchgeführt.

4.6. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Unternehmer nicht verpflichtet, Fremdkosten für den Kunden vorzufinanzieren.

4.7. Für zeitabhängige Standardleistungen außerhalb eines Fixpreises oder eines IT-Schutz-Vertrags beträgt der Preis 99,00 € brutto pro Stunde. Dies entspricht 24,75 € brutto je 15 Minuten.

4.8. Für eine zeitabhängige Standardleistung wird mindestens eine volle Stunde beziehungsweise 99,00 € brutto verrechnet. Nach der ersten vollen Stunde erfolgt die Abrechnung in begonnenen 15-Minuten-Einheiten zu jeweils 24,75 € brutto.

4.9. Der Standardpreis gilt für Remote- und Vor-Ort-Arbeit, sofern vor Vertragsabschluss kein anderer Preis, Fixpreis oder Zuschlag ausdrücklich vereinbart wurde.

4.10. Für vereinbarte Einsätze von Montag bis Freitag zwischen 18:00 und 20:00 Uhr wird kein Zuschlag verrechnet. Für Montag bis Freitag zwischen 20:00 und 22:00 Uhr sowie an Samstagen gilt ein Zuschlag von 50 % auf den vereinbarten zeitabhängigen Arbeitsleistungspreis. Für Sonn- und gesetzliche Feiertage gilt ein Zuschlag von 100 %.

4.11. Treffen mehrere Zuschlagsgründe gleichzeitig zu, werden die Zuschläge nicht addiert. Es gilt ausschließlich der höchste zutreffende Zuschlag.

4.12. Abend-, Samstag-, Sonn- und Feiertagstermine werden ausschließlich nach vorheriger Vereinbarung und im Rahmen der tatsächlichen betrieblichen Verfügbarkeit angeboten. Ein Anspruch besteht nicht.

4.13. Anfahrts- und sonstige Nebenkosten sind in den Arbeitszeitpreisen und Zuschlägen nicht enthalten und richten sich ergänzend nach Punkt 12.

4.14. Vor dem Übergang von einer Diagnose, einem Fixpreis oder vorhandenem IT-Schutz-Zeitguthaben in eine zusätzlich kostenpflichtige zeitabhängige Leistung wird die Zustimmung des Kunden eingeholt.

5. Fixpreisleistungen

5.1. Bei ausdrücklich als Fixpreis angebotenen Leistungen gilt der vereinbarte Preis für den in der jeweiligen Produktbeschreibung festgelegten Leistungsumfang.

5.2. Zu den Fixpreisprodukten können insbesondere Soforthilfe, Alles startklar, WLAN & Zuhause und Sicherheits-Check gehören.

5.3. Stellt sich während der Durchführung heraus, dass das Problem außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs liegt oder zusätzliche Hardware, Ersatzteile oder weitergehende Arbeiten erforderlich sind, informiert der Unternehmer den Kunden darüber.

5.4. Kostenpflichtige Zusatzarbeiten werden nur nach Zustimmung des Kunden durchgeführt.

5.5. Ein Fixpreis bedeutet nicht automatisch, dass unabhängig von der technischen Ursache ein bestimmter technischer Erfolg garantiert wird. Ob ein bestimmter Erfolg geschuldet wird, richtet sich nach dem konkreten Auftrag und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

5.6. Insbesondere können Hardwaredefekte, nicht verfügbare Dienste Dritter, Herstellersperren, fehlende Zugangsdaten, beschädigte Datenträger, defekte Betriebssysteme oder andere außerhalb des Einflussbereichs des Unternehmers liegende Umstände eine vollständige Fehlerbehebung verhindern. Die gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben davon unberührt.

6. Diagnoseleistungen

6.1. Eine ausdrücklich als Fehlerdiagnose angebotene Leistung ist eine eigenständige kostenpflichtige Leistung.

6.2. Die Diagnose umfasst die vereinbarte Untersuchung des Geräts oder Systems, die Eingrenzung beziehungsweise Feststellung der Fehlerursache und eine fachliche Einschätzung der möglichen weiteren Vorgehensweise.

6.3. Die Diagnoseleistung ist auch dann erbracht, wenn sich herausstellt, dass eine Reparatur technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht sinnvoll ist, ein Ersatzteil erforderlich ist, ein Gerät ausgetauscht werden sollte, ein Fehler durch einen Drittanbieter verursacht wird oder eine weitergehende Leistung notwendig ist, sofern die vereinbarte Diagnose fachgerecht durchgeführt wurde.

6.4. Der Preis der Fehlerdiagnose beträgt 49,00 € brutto, sofern nicht ausdrücklich ein anderer Diagnosepreis vereinbart wurde.

6.5. Eine anschließende Reparatur oder sonstige weitergehende Leistung ist nicht automatisch Bestandteil des Diagnosepreises.

6.6. Beauftragt der Kunde auf Grundlage der Diagnose eine empfohlene Folgeleistung beim Unternehmer, wird der bezahlte Diagnosepreis von 49,00 € brutto auf die Rechnung dieser Folgeleistung angerechnet. Die Anrechnung erfolgt höchstens bis zur Höhe der Folgerechnung; eine Barauszahlung eines darüber hinausgehenden Betrags ist nicht vorgesehen.

6.7. Vor einer kostenpflichtigen weiteren Durchführung erhält der Kunde eine entsprechende Preisangabe, Kostenschätzung oder ein Angebot. Ohne Zustimmung des Kunden werden keine weitergehenden kostenpflichtigen Arbeiten durchgeführt.

6.8. Soweit ein Kostenvoranschlag im gesetzlichen Sinn erstellt wird und dessen Erstellung kostenpflichtig sein soll, wird der Kunde vorab ausdrücklich auf diese Kostenpflicht hingewiesen.

7. Leistungen mit „ab“-Preisen

7.1. Ein als „ab“-Preis angegebener Betrag bezeichnet den Preis für den jeweils beschriebenen Mindest- oder Basisumfang einer Leistung.

7.2. Der tatsächliche Preis kann insbesondere von Datenmenge, Anzahl der Geräte oder Benutzerkonten, vorhandener Software, Anzahl der E-Mail-Konten, vorhandenen Zugangsdaten, Zustand der Systeme, erforderlicher Hardware, notwendigen Fremdleistungen und zusätzlichem Arbeitsumfang abhängen.

7.3. Der Kunde wird über zusätzliche Kosten informiert, bevor entsprechende kostenpflichtige Zusatzarbeiten durchgeführt werden.

7.4. Wird ein verbindlicher Gesamtpreis vereinbart, kann dieser nicht einseitig wegen eines höheren tatsächlichen Aufwands erhöht werden.

7.5. Wird ausdrücklich eine unverbindliche Kostenschätzung oder ein unverbindlicher Kostenvoranschlag vereinbart und zeichnet sich eine beträchtliche Überschreitung ab, wird der Kunde rechtzeitig informiert und die weitere Vorgehensweise mit ihm abgestimmt.

8. Digitales Zuhause

8.1. „Digitales Zuhause“ ist grundsätzlich eine Analyse-, Prüfungs- und Beratungsleistung für die private technische Umgebung des Kunden.

8.2. Je nach vereinbartem Leistungsumfang können insbesondere Internetanschluss, Router, WLAN, Computer, Smartphones und Tablets, Drucker und Scanner, Fernseher und Streaming, Backup und Datensicherung, IT-Sicherheit sowie Smart-Home-Komponenten überprüft werden.

8.3. Ziel der Leistung ist insbesondere die Feststellung vorhandener Probleme, Schwachstellen oder Verbesserungsmöglichkeiten sowie die Erstellung beziehungsweise Besprechung sinnvoller Maßnahmen.

8.4. Die vollständige Umsetzung sämtlicher festgestellter Maßnahmen ist nur enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

8.5. Zusätzliche Maßnahmen, Hardware oder Projekte werden vor ihrer kostenpflichtigen Durchführung gesondert vereinbart.

9. Sicherheits-Check

9.1. Der Sicherheits-Check umfasst die im jeweiligen Produktumfang festgelegten Prüfungen. Diese können insbesondere Betriebssystem- und Softwareupdates, Viren- und Schadsoftwareschutz, Browser, auffällige oder unerwünschte Programme, Benutzerkonten, Passwortschutz, Zwei-Faktor-Authentifizierung und Backupstatus betreffen.

9.2. Der Sicherheits-Check stellt eine Prüfung des zum Prüfzeitpunkt und innerhalb des vereinbarten Prüfungsumfangs erkennbaren Sicherheitszustands dar.

9.3. Eine absolute Sicherheit eines IT-Systems, die Erkennung sämtlicher unbekannter Schadsoftware oder der vollständige Ausschluss zukünftiger Sicherheitsvorfälle kann technisch nicht garantiert werden.

9.4. Festgestellte Auffälligkeiten und empfohlene Maßnahmen werden dem Kunden mitgeteilt beziehungsweise im vereinbarten Umfang behoben.

10. Termine und Mitwirkung des Kunden

10.1. Der Kunde stellt die für den Auftrag erforderlichen Informationen, Geräte und Zugänge zur Verfügung.

10.2. Bei Vor-Ort-Terminen sorgt der Kunde dafür, dass der Zugang zu den betroffenen Geräten und Räumlichkeiten möglich ist.

10.3. Bekannte Fehler, Vorschäden, Beschädigungen oder sonstige Besonderheiten sollen dem Unternehmer vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt werden.

10.4. Soweit Zugangsdaten erforderlich sind, soll der Kunde diese nach Möglichkeit selbst eingeben oder nur für den erforderlichen Zeitraum zur Verfügung stellen.

10.5. Kann ein vereinbarter Termin nicht wahrgenommen werden, soll der Kunde diesen möglichst frühzeitig absagen.

10.6. Bei einem vom Kunden schuldhaft vereitelten Termin können nur die gesetzlich zulässigen und tatsächlich entstandenen Nachteile verlangt werden. Ersparte Aufwendungen und eine mögliche anderweitige Verwendung der frei gewordenen Zeit sind zu berücksichtigen. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass kein oder nur ein geringerer Nachteil entstanden ist.

11. Fernwartung und Remote-Support

11.1. Fernwartung erfolgt nur mit Zustimmung des Kunden oder aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung im Rahmen eines Betreuungsvertrags.

11.2. Ein unbeaufsichtigter dauerhafter Fernzugriff wird nur eingerichtet, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde.

11.3. Fernzugriffe werden ausschließlich im für die vereinbarte Leistung erforderlichen Umfang verwendet.

11.4. Der Kunde kann einen laufenden Fernzugriff grundsätzlich jederzeit beenden, soweit dadurch keine bereits laufende technische Maßnahme unsicher unterbrochen wird.

11.5. Zugangsdaten und Kennwörter sollen nach Möglichkeit nicht dauerhaft an den Unternehmer übermittelt werden.

12. Vor-Ort-Leistungen und Anfahrt

12.1. Bei Vor-Ort-Leistungen beginnt die Arbeits- beziehungsweise Betreuungszeit grundsätzlich mit Beginn der vereinbarten Tätigkeit beim Kunden.

12.2. Fahrtzeit wird nicht vom Zeitguthaben eines IT-Schutz-Vertrags abgezogen.

12.3. Die Anfahrtspauschale je Vor-Ort-Termin umfasst An- und Abfahrt. Sie beträgt 39,00 € brutto in 1130 bis 1170 Wien und 59,00 € brutto im übrigen Wien. Außerhalb Wiens gilt der vor Auftragserteilung vereinbarte Fixpreis. Notwendige Parkgebühren werden nur nach vorheriger Information zusätzlich verrechnet.

13. Daten und Datensicherung

13.1. Arbeiten an IT-Systemen können trotz fachgerechter Durchführung technische Risiken aufweisen. Dies betrifft insbesondere beschädigte oder bereits vorgeschädigte Datenträger, instabile Systeme, Schadsoftware, Betriebssystem- oder Firmwareupdates, Datenmigrationen, beschädigte Dateisysteme und bestehende Hardwaredefekte.

13.2. Vor Arbeiten, bei denen Daten betroffen sein können, sollte nach Möglichkeit eine aktuelle Datensicherung vorhanden sein.

13.3. Ist keine geeignete Datensicherung vorhanden, soll der Kunde den Unternehmer darauf hinweisen.

13.4. Der Unternehmer kann die Erstellung einer Datensicherung anbieten oder empfehlen.

13.5. Eine Datensicherung durch den Unternehmer ist Bestandteil des Auftrags, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde oder sich aus dem konkret vereinbarten Leistungsumfang ergibt.

13.6. Die gesetzlichen Haftungs-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden werden durch diese Bestimmungen nicht eingeschränkt.

14. Drittanbieter, Software und externe Dienste

14.1. Für die Leistungserbringung können Dienste und Produkte Dritter erforderlich sein, insbesondere von Microsoft, Apple, Google, Internet Providern, Cloud-Anbietern, Softwareherstellern, Hardwareherstellern, Streaminganbietern und Anbietern von Sicherheitssoftware.

14.2. Der Unternehmer kann die Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder unveränderte Fortführung fremder Dienste nicht garantieren, soweit er auf deren Betrieb keinen Einfluss hat.

14.3. Die Verantwortung des Unternehmers für eine von ihm schuldhaft mangelhaft durchgeführte Beratung, Auswahl, Installation oder Konfiguration wird dadurch nicht ausgeschlossen.

14.4. Kostenpflichtige Verträge mit Drittanbietern werden nicht ohne Zustimmung des Kunden abgeschlossen.

15. IT-Schutz für Zuhause

15.1. „IT-Schutz für Zuhause“ ist ein laufender Betreuungsvertrag für überwiegend privat genutzte IT-Systeme.

15.2. Der Monatsbeitrag umfasst neben dem tarifabhängigen Zeitguthaben die laufende Betreuungsmöglichkeit und die dem jeweiligen Tarif zugeordnete Terminpriorität.

15.3. Der IT-Schutz stellt keine unbegrenzte Technik-Flatrate dar.

15.4. Es bestehen folgende Tarife:

Tarif IT-Schutz IT-Schutz Plus IT-Schutz Komplett

Monatspreis brutto 24,50 € 44,90 € 79,90 €

Betreuungszeit je aktivem Monat 15 Min. 30 Min. 60 Min.

maximales Zeitguthaben 45 Min. 90 Min. 180 Min.

Remote-Betreuung ja ja ja

Vor-Ort-Betreuung ja ja ja

Terminpriorität bevorzugt höher höchste B2C-Priorität

Abo-Pause ja ja ja

Kündigung monatlich monatlich monatlich

15.5. Maßgeblich sind der Tarif und der Preis, die bei Vertragsabschluss vereinbart wurden.

15.6. Eine spätere Änderung der öffentlich angebotenen Preise führt nicht automatisch zu einer Änderung eines bestehenden Vertrags.

16. Entstehung und Übertragung des Zeitguthabens

16.1. Für jeden aktiven und entgeltpflichtigen Abrechnungsmonat entsteht das tariflich vereinbarte Zeitguthaben.

16.2. Nicht verbrauchte Betreuungszeit wird in den nächsten aktiven Abrechnungsmonat übertragen.

16.3. Das Zeitguthaben kann höchstens bis zur jeweiligen tariflichen Obergrenze anwachsen:

- IT-Schutz: 45 Minuten
- IT-Schutz Plus: 90 Minuten
- IT-Schutz Komplett: 180 Minuten

16.4. Das Guthaben wird in jeder aktiven Abrechnungsperiode höchstens bis zur jeweiligen Obergrenze aufgefüllt.

Beispiel: Beträgt das vorhandene Guthaben im Tarif IT-Schutz Plus vor der nächsten Gutschrift 80 Minuten, werden 10 Minuten gutgeschrieben. Anschließend beträgt das Zeitguthaben 90 Minuten.

16.5. Ist die tarifliche Obergrenze bereits erreicht, entsteht kein darüber hinausgehendes zusätzliches Zeitguthaben.

16.6. Zeit, die wegen Erreichens der Obergrenze nicht gutgeschrieben werden konnte, wird nicht nachträglich gutgeschrieben, wenn das Guthaben später wieder unter die Obergrenze fällt.

16.7. Der Monatsbeitrag wird auch bei erreichtem maximalem Zeitguthaben geschuldet, da der Vertrag neben dem Zeitguthaben weitere laufende Bestandteile, insbesondere die Betreuungsmöglichkeit und Terminpriorität, umfasst.

16.8. Vorhandenes Zeitguthaben wird nach dem FIFO-Prinzip verbraucht. Das älteste vorhandene Guthaben wird zuerst verwendet.

16.9. Für bereits erworbenes Zeitguthaben wird keine gesonderte kurze vertragliche Verfallsfrist vereinbart. Gesetzliche Verjährungsbestimmungen bleiben unberührt.

17. Verbrauch des Zeitguthabens

17.1. Vom Zeitguthaben wird grundsätzlich die tatsächlich für die vereinbarte Betreuung aufgewendete Arbeitszeit abgezogen.

17.2. Dies gilt insbesondere für Remote-Support, Vor-Ort-Arbeit, vereinbarte Arbeiten an übergebenen Geräten, Analyse und Fehlersuche, Konfiguration, Fehlerbehebung und Beratung im Rahmen des IT-Schutzes.

17.3. Die An- und Abfahrt wird nicht vom Zeitguthaben abgezogen.

17.4. Das Zeitguthaben kann insbesondere für normale Privatkundenleistungen verwendet werden, etwa für PC- und Windows-Hilfe, E-Mail, Drucker, Smartphone und Tablet, Programme, WLAN, Sicherheit, Backup sowie vergleichbare kleinere IT-Fragen und Störungen.

17.5. Hardware, Ersatzteile, Softwarelizenzen, kostenpflichtige Apps, Fremdkosten, Materialkosten und sonstige Drittanbieterentgelte werden nicht mit dem Zeitguthaben bezahlt.

17.6. Umfangreiche Projekte können nach vorheriger Abstimmung vom Einsatz des Zeitguthabens ausgenommen und gesondert angeboten werden.

18. Zusatzzeit

18.1. Reicht das vorhandene Zeitguthaben für die gewünschte Leistung nicht aus, wird der Kunde vor Beginn kostenpflichtiger Zusatzarbeit darüber informiert.

18.2. Zusatzzeit wird nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden verrechnet.

18.3. Für alle drei IT-Schutz-Tarife beträgt der vergünstigte Preis für Zusatzzeit 89,00 € brutto pro Stunde. Bei derzeit 20 % Umsatzsteuer entspricht dies 74,17 € netto pro Stunde.

18.4. Zusatzzeit wird in 15-Minuten-Einheiten abgerechnet. Eine 15-Minuten-Einheit entspricht derzeit 22,25 € brutto.

18.5. Vorhandenes Zeitguthaben wird grundsätzlich zuerst verwendet. Erst darüber hinausgehende und vom Kunden freigegebene Arbeitszeit wird als Zusatzzeit verrechnet.

18.6. Angefangene kostenpflichtige Zusatzzeit wird in 15-Minuten-Einheiten abgerechnet.

19. Terminpriorität im IT-Schutz

19.1. Kunden mit einem aktiven IT-Schutz-Vertrag erhalten innerhalb der regulären Privatkundenbetreuung eine tarifabhängige Terminpriorität.

19.2. Die Priorisierung erfolgt grundsätzlich in folgender Reihenfolge:

1. IT-Schutz Komplett

2. IT-Schutz Plus

3. IT-Schutz

4. Privatkunden ohne laufenden IT-Schutz-Vertrag

19.3. Die Priorisierung gilt im Rahmen der tatsächlichen betrieblichen Verfügbarkeit.

19.4. Sie stellt insbesondere keine Garantie einer bestimmten Reaktionszeit, Terminzeit, Entstörzeit oder Wiederherstellungszeit dar.

19.5. Eine 24/7-Bereitschaft oder ein Service Level Agreement ist nicht Bestandteil der IT-Schutz-Tarife, soweit dies nicht ausdrücklich gesondert vereinbart wurde.

20. Abo-Pause

20.1. Ein IT-Schutz-Vertrag kann auf Wunsch des Kunden nach entsprechender Vereinbarung pausiert werden.

20.2. Die Pause beginnt grundsätzlich mit einer vereinbarten Abrechnungsperiode.

20.3. Während der Pause wird kein Monatsentgelt verrechnet, entsteht kein neues Zeitguthaben, kann vorhandenes Zeitguthaben im pausierten Vertrag nicht verwendet werden und ruhen Terminpriorität sowie sonstige laufende IT-Schutz-Leistungen.

20.4. Bereits vorhandenes Zeitguthaben bleibt erhalten und wird durch die Pause nicht reduziert.

20.5. Nach Wiederaufnahme des Vertrags steht das bestehende Zeitguthaben wieder zur Verfügung.

20.6. Benötigt der Kunde während einer Pause Betreuung, kann der IT-Schutz nach Vereinbarung wieder aktiviert werden. Alternativ kann eine einzelne Leistung außerhalb des IT-Schutzes zu den dafür vereinbarten Konditionen

beauftragt werden.

20.7. Eine Kündigung des Vertrags ist auch während einer Pause möglich.

21. Vertragsdauer und Kündigung des IT-Schutzes

21.1. Der IT-Schutz wird, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

21.2. Der Vertrag kann vom Kunden monatlich zum Ende der laufenden monatlichen Abrechnungsperiode gekündigt werden.

21.3. Die Kündigung kann insbesondere per E-Mail an office@kadex-it.at erklärt werden.

21.4. Mit Wirksamwerden der Kündigung endet die Verpflichtung zur Zahlung zukünftiger Monatsbeiträge, entsteht kein neues Zeitguthaben und enden die tarifabhängige Terminpriorität sowie die sonstigen laufenden Tarifvorteile.

21.5. Bereits bis zum Vertragsende erworbenes Zeitguthaben verfällt nicht allein aufgrund der Kündigung.

21.6. Das vorhandene Restguthaben kann auch nach Vertragsende für jene Leistungen verwendet werden, für die das Zeitguthaben während des Vertrags vorgesehen war.

21.7. Die Nutzung bestehenden Restguthabens führt nicht zu einer automatischen Wiederaufnahme des IT-Schutz-Vertrags.

21.8. Für Leistungen, die über das vorhandene Restguthaben hinausgehen, wird vor deren Durchführung eine gesonderte Preisvereinbarung getroffen.

21.9. Eine Barauszahlung des Zeitguthabens ist grundsätzlich nicht vorgesehen, da das Zeitguthaben einen Anspruch auf Betreuungsleistung und kein gespeichertes Geldguthaben darstellt. Zwingende gesetzliche Rückzahlungs- oder sonstige Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

21.10. Gesetzliche Verjährungsbestimmungen bleiben unberührt.

21.11. Das Recht beider Vertragsparteien zur vorzeitigen Auflösung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

22. Zahlung

22.1. Die Fälligkeit ergibt sich aus dem jeweiligen Auftrag, Angebot, Tarif oder der Rechnung.

22.2. Als Zahlungsart kann insbesondere Banküberweisung vereinbart werden. Die dafür erforderlichen Bank- und Zahlungsdaten werden ausschließlich zur Zahlungsabwicklung, Verbuchung und Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten verarbeitet.

22.3. Die monatlichen Entgelte des IT-Schutzes werden für die jeweilige Abrechnungsperiode verrechnet.

22.4. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

22.5. Mahn-, Inkasso- oder sonstige Betreibungskosten werden nur verlangt, soweit sie gesetzlich zulässig, notwendig und angemessen sind.

23. Änderungen bestehender Verträge und Tarife

23.1. Neue Produktpreise oder Tarifangebote gelten nicht automatisch für bestehende Verträge.

23.2. Eine Änderung des Preises oder wesentlicher vertraglicher Leistungen eines bestehenden Vertrags bedarf einer gesetzlichen Grundlage oder einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden.

23.3. Das bloße Schweigen des Kunden gilt nicht aufgrund dieser AGB als Zustimmung zu einer Vertragsänderung.

24. Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

24.1. Wird ein Vertrag im Fernabsatz, insbesondere online, telefonisch oder per E-Mail, oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz zu, soweit dessen Voraussetzungen erfüllt sind.

24.2. Bei Dienstleistungsverträgen besteht grundsätzlich ein gesetzliches Rücktrittsrecht von 14 Tagen ab Vertragsabschluss.

24.3. Der Kunde erhält die gesetzlich erforderliche Rücktrittsbelehrung und das gesetzliche Muster-Widerrufsformular gesondert, soweit ein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht.

24.4. Wünscht der Kunde, dass bereits vor Ablauf der gesetzlichen Rücktrittsfrist mit der Dienstleistung begonnen wird, wird ein entsprechendes ausdrückliches Verlangen des Kunden eingeholt, soweit dies gesetzlich erforderlich ist.

24.5. Der Kunde wird dabei auch über die gesetzlichen Folgen einer vollständigen Vertragserfüllung während der Rücktrittsfrist informiert.

24.6. Tritt der Kunde nach einem ausdrücklich verlangten vorzeitigen Leistungsbeginn innerhalb der gesetzlichen Rücktrittsfrist zurück, kann für die bis zum Rücktritt ordnungsgemäß erbrachten Leistungen ein gesetzlich vorgesehener anteiliger Betrag zu zahlen sein.

24.7. Bei vollständiger Erbringung einer Dienstleistung kann das Rücktrittsrecht unter den gesetzlich vorgesehenen Voraussetzungen erlöschen.

24.8. Gesetzliche Sonderregelungen, insbesondere für ausdrücklich verlangte dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bleiben unberührt.

24.9. Diese AGB ersetzen nicht die gegebenenfalls gesetzlich erforderliche gesonderte Rücktrittsbelehrung.

25. Waren, Hardware und Ersatzteile

25.1. Soweit der Unternehmer dem Kunden Hardware, Ersatzteile oder sonstige Waren verkauft, gelten ergänzend die gesetzlichen Bestimmungen für Warenkaufverträge.

25.2. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt gelieferte Ware im gesetzlich zulässigen Umfang Eigentum des Unternehmers.

25.3. Freiwillige Herstellergarantien bestehen neben den gesetzlichen Gewährleistungsrechten und schränken diese nicht ein.

26. Gewährleistung

26.1. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen.

26.2. Gesetzliche Gewährleistungsrechte werden durch diese AGB weder ausgeschlossen noch verkürzt.

26.3. Soweit das Verbrauchergewährleistungsgesetz auf einen Vertrag Anwendung findet, gelten dessen zwingende Bestimmungen.

26.4. Garantien eines Herstellers oder sonstige freiwillige Garantien berühren die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden nicht.

27. Haftung

27.1. Der Unternehmer haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen.

27.2. Gesetzlich zwingende Schadenersatzansprüche, insbesondere wegen Personenschäden, werden durch diese AGB weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

27.3. Der Unternehmer haftet nicht für Schäden oder Störungen, die ausschließlich durch Umstände verursacht werden, die außerhalb seines Verantwortungsbereichs liegen und die er nicht zu vertreten hat. Dies können insbesondere Ausfälle von Internet- oder Cloudanbietern, Herstellerstörungen, nachträgliche

Änderungen durch den Kunden oder Dritte, bereits vorhandene Hardwaredefekte oder von außen verursachte Cyberangriffe sein, soweit dem Unternehmer daran kein Verschulden trifft.

27.4. Hat der Unternehmer einen Schaden durch schuldhaft fehlerhafte Beratung, Auswahl, Installation oder Konfiguration verursacht oder mitverursacht, bleiben die gesetzlichen Ansprüche des Kunden unberührt.

28. Datenschutz

28.1. Im Rahmen von IT-Dienstleistungen kann es technisch erforderlich sein, dass der Unternehmer Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält.

28.2. Personenbezogene Daten werden nur im Rahmen der anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften und entsprechend der jeweiligen Leistung verarbeitet.

28.3. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten enthält die jeweils gültige Datenschutzerklärung.

29. Beschwerden und Kontakt

29.1. Beschwerden, Reklamationen, Kündigungen und sonstige vertragsbezogene Mitteilungen können insbesondere gerichtet werden an:

Michael Kaderavek Kadex-IT / Der Kaderavek Linzer Straße 435/4/5 1140 Wien Österreich E-Mail: office@kadex-it.at Telefon: +43 660 503 39 83

29.2. Der Unternehmer bemüht sich um eine unmittelbare und sachgerechte Klärung von Beschwerden.

29.3. Soweit gesetzliche Informationspflichten über eine zuständige Stelle zur alternativen Streitbeilegung bestehen, werden dem Kunden die entsprechenden Informationen zur Verfügung gestellt.

30. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

30.1. Es gilt österreichisches Recht.

30.2. Diese Rechtswahl führt nicht dazu, dass einem Verbraucher zwingender Schutz entzogen wird, der ihm nach den ohne diese Rechtswahl anwendbaren zwingenden Rechtsvorschriften zustehen würde.

30.3. Für den Gerichtsstand gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

31. Schlussbestimmungen

31.1. Zwingende gesetzliche Verbraucherrechte bleiben durch diese AGB unberührt.

31.2. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, richten sich die Rechtsfolgen nach den gesetzlichen Bestimmungen.

31.3. Die Unwirksamkeit einer einzelnen Bestimmung führt nicht automatisch zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrags, soweit gesetzlich nichts anderes vorgesehen ist.

31.4. Maßgeblich ist die für den jeweiligen Vertrag vereinbarte Fassung dieser AGB.

Unternehmer Michael Kaderavek Einzelunternehmer handelnd unter Kadex-IT Marke: Der Kaderavek Linzer Straße 435/4/5 1140 Wien Österreich E-Mail: office@kadex-it.at Telefon: +43 660 503 39 83 UID-Nr.: ATU78433134

Stand: 1. September 2026