RIFA UNTERNEHMENSSOFTWARE

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 10. November 2026 · gilt für Verträge ab 10. November 2026

RIFA SaaS und IT-Leistungen gegenüber Geschäftskunden von Stefan Drews / eSho.de.

Anbieter	Stefan Drews / eSho.de
Anschrift	An der Küchenbreite 18, 06311 Helbra
Stand	10. November 2026

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese AGB gelten für Verträge zwischen Stefan Drews, handelnd unter eSho.de, An der Küchenbreite 18, 06311 Helbra („eSho.de“), und dem Kunden über die Bereitstellung der Unternehmenssoftware RIFA als Software as a Service (SaaS) sowie über Webspace-, E-Mail- und DNS-Leistungen, Einrichtung, Support, die Vermietung von Geräten, IT-Sicherheitsleistungen und sonstige im Angebot bezeichnete IT-Leistungen.

(2) Sie gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn eSho.de ihnen in Textform zugestimmt hat.

§ 2 Vertragsschluss und Vertragsunterlagen

(1) Angebote von eSho.de sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Der Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung in Textform, durch beiderseitige Unterzeichnung oder durch die auf eine Bestellung folgende Bereitstellung der Leistung zustande.

(2) Es gelten in dieser Rangfolge: individuelle Vereinbarungen einschließlich Angebot, die RIFA-Leistungs- und Konditionsbeschreibung („LK“) beziehungsweise eine sonstige Leistungsbeschreibung und diese AGB. Für den Datenschutz geht der Vertrag zur Auftragsverarbeitung („AVV“) vor. eSho.de stellt die Vertragsunterlagen vor Vertragsschluss speicherbar bereit (Art. 25 Abs. 1 Verordnung (EU) 2023/2854, „Data Act“).

(3) Erklärungen zum Vertrag bedürfen mindestens der Textform.

§ 3 Leistungen

(1) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot und der LK. Soweit nicht ausdrücklich ein bestimmter Erfolg vereinbart ist, erbringt eSho.de Dienstleistungen; bei Beratung, Schulung und Support wird kein bestimmter Erfolg geschuldet.

(2) eSho.de stellt RIFA für die Vertragslaufzeit über das Internet zur Nutzung bereit. Der Kunde darf RIFA durch die vereinbarte Zahl von Nutzern für eigene betriebliche Zwecke nutzen; eine Überlassung an Dritte bedarf der Zustimmung von eSho.de. Quellcode oder Programmkopien werden nicht überlassen.

(3) eSho.de darf RIFA weiterentwickeln und anpassen, insbesondere aus Gründen der Sicherheit, Kompatibilität und Rechtskonformität. Vereinbarte Kernfunktionen werden nicht ohne sachlichen Grund wesentlich eingeschränkt; geschieht dies, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Mitteilung zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.

(4) eSho.de darf Unterauftragnehmer einsetzen; die Unterauftragsverarbeiter sind im AVV aufgeführt.

(5) Aktiviert der Kunde in RIFA Anbindungen an Dienste Dritter, übermittelt RIFA die erforderlichen Daten auf seine Weisung. Der Drittanbieter wird aufgrund eines eigenen Vertrags mit dem Kunden tätig und ist nicht Erfüllungsgehilfe von eSho.de.

§ 4 Verfügbarkeit, Wartung und Support

(1) Verfügbarkeiten sowie Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ergeben sich aus der LK oder einer gesonderten Vereinbarung; sie sind Zielwerte und keine Garantie. Ohne solche Angaben ist keine bestimmte Verfügbarkeit geschuldet.

(2) eSho.de darf notwendige Wartungsarbeiten durchführen und kündigt planbare Wartungen rechtzeitig an; dringende Sicherheitsmaßnahmen sind ohne Ankündigung zulässig. Störungen außerhalb des Einflussbereichs von eSho.de, insbesondere der Internetanbindung oder der Systeme des Kunden, gelten nicht als von eSho.de zu vertretende Nichtverfügbarkeit.

§ 5 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt die erforderlichen Informationen, Mitwirkungen und Zugänge rechtzeitig bereit und meldet Störungen unverzüglich mit einer nachvollziehbaren Beschreibung. Mehraufwand infolge einer von ihm zu vertretenden Verletzung seiner Pflichten nach diesem § 5 vergütet er nach den vereinbarten Sätzen.

(2) Er verwendet Zugangsdaten personengebunden, hält sie geheim, meldet einen vermuteten Missbrauch unverzüglich und deaktiviert nicht mehr benötigte Benutzerkonten.

(3) Er ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm eingestellten Inhalte verantwortlich und verfügt über die erforderlichen Rechte und datenschutzrechtlichen Befugnisse. eSho.de darf diese Daten verarbeiten, soweit dies für die Leistungserbringung, Datensicherung und Fehlerbehebung erforderlich ist.

(4) Der Kunde sichert geschäftskritische Daten in angemessenen Abständen selbst, bei RIFA über den Datenexport, und vor Arbeiten von eSho.de an eigenen Systemen. Die Datensicherungen von eSho.de dienen der Wiederherstellung des Dienstes; sie ersetzen weder eine eigene Sicherung noch die Erfüllung der Aufbewahrungspflichten des Kunden.

§ 6 Vergütung und Zahlung

(1) Die Vergütung ergibt sich aus dem Angebot und der LK; ohne Vereinbarung gelten die vor Leistungsbeginn mitgeteilten Stundensätze. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Reisekosten und Auslagen für Vor-Ort-Einsätze werden zusätzlich berechnet.

(2) Wiederkehrende Entgelte werden im Voraus für den im Angebot oder in der LK vereinbarten Abrechnungszeitraum, ohne Vereinbarung monatlich, Leistungen nach Aufwand nachträglich berechnet. Rechnungen sind 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug fällig.

(3) Ist der Kunde mit einem erheblichen, fälligen und unbestrittenen Betrag länger als 30 Kalendertage in Verzug, darf eSho.de nach Ankündigung und erfolglosem Ablauf einer Nachfrist von mindestens 14 Kalendertagen die Leistungen in verhältnismäßigem Umfang aussetzen; die Vergütungspflicht bleibt bestehen.

§ 7 Laufzeit und Kündigung

Laufzeit und Mindestlaufzeit ergeben sich aus dem Angebot. Danach verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats in Textform gekündigt werden.

§ 8 Mängel

(1) Für Mängel von RIFA und anderen zeitweise bereitgestellten Leistungen gilt Mietrecht, soweit diese AGB nichts anderes bestimmen. eSho.de ist Gelegenheit zur Behebung innerhalb angemessener Frist zu geben.

(2) Bei Werk- und Kaufleistungen verjähren Mängelansprüche in zwölf Monaten. Dies gilt nicht bei Arglist, bei einer Garantie, in den Fällen der §§ 438 Abs. 1 Nr. 2 und 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB und für Schadensersatzansprüche.

§ 9 Haftung

(1) eSho.de haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und im Umfang einer Garantie. Eine Garantie liegt nur vor, wenn eSho.de eine Erklärung ausdrücklich als Garantie bezeichnet.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet eSho.de nur für den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, höchstens 150.000 EUR je Schadensfall und 300.000 EUR für alle Schadensfälle eines Vertragsjahres; die Parteien gehen davon aus, dass diese Beträge den vertragstypischen Schaden abdecken. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Bei Datenverlust haftet eSho.de nach Abs. 2 nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre, es sei denn, die Datensicherung der betroffenen Daten ist ausdrücklich Hauptleistungspflicht von eSho.de.

(4) Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.

(5) Zwingende gesetzliche Haftung bleibt unberührt. Die Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen von eSho.de.

§ 10 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei während der Vertragslaufzeit und fünf Jahre danach vertraulich und nutzen sie nur zur Vertragsdurchführung. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

(2) Soweit eSho.de personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der AVV, den die Parteien vor Beginn der Verarbeitung abschließen.

§ 11 Datenexport, Vertragsende, Anbieterwechsel und Löschung

(1) Während der Laufzeit kann der Kunde seine Daten jederzeit über den Datenexport in RIFA herunterladen. Exportierbar sind alle vom Kunden eingegebenen oder durch seine Nutzung erzeugten Daten einschließlich Dateien, Anhängen und Originaldateien des Belegarchivs mit den zur Auswertung erforderlichen Metadaten. Ausgenommen sind nur interne Systemprotokolle, Konfigurationen und Quellcode von eSho.de, die keine Kundendaten enthalten.

(2) Nach Vertragsende steht der vollständige Export 30 Kalendertage lang („Abrufphase“) zum Download in RIFA bereit; besteht kein Zugang mehr, stellt eSho.de ihn auf Anfrage auf anderem sicherem elektronischem Weg bereit. Der Kunde lädt die Daten rechtzeitig herunter und bleibt für seine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten verantwortlich.

(3) Nach der Abrufphase löscht eSho.de die Inhaltsdaten. Sicherungskopien werden in der regulären Rotation gelöscht, spätestens nach zwölf Monaten; zeitlich begrenzte Unveränderbarkeitssperren der Archivspeicher des Belegarchivs können die physische Löschung verzögern. Löschnachweise ohne Inhaltsdaten bewahrt eSho.de bis zum Ablauf der regelmäßigen Verjährungsfrist auf.

(4) Eine längere Aufbewahrung, insbesondere des Belegarchivs, bietet eSho.de als Archivpaket nach der LK an. Der Kunde teilt Gründe, die einer Löschung entgegenstehen, etwa eine laufende Außenprüfung, vor Vertragsende mit.

(5) Der Kunde kann jederzeit in Textform den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder die Übertragung seiner Daten auf eine eigene Infrastruktur verlangen. Die Ankündigungsfrist beträgt höchstens zwei Monate; mit dem Wechselverlangen kann der Kunde den Vertrag zu ihrem Ablauf beenden. Es folgt ein Übergangszeitraum von höchstens 30 Kalendertagen, in dem der Vertrag fortgilt und eSho.de den Wechsel unterstützt; ist dies technisch nicht durchführbar, teilt eSho.de dies innerhalb von 14 Arbeitstagen begründet mit und nennt einen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal verlängern. Der Vertrag endet mit dem Abschluss des Wechsels, wünscht der Kunde statt eines Wechsels die Löschung, mit Ablauf der Ankündigungsfrist; eSho.de bestätigt dies in Textform. Die Abrufphase beginnt in diesen Fällen nach dem Übergangszeitraum.

(6) Ab dem 12. Januar 2027 erhebt eSho.de keine Wechselentgelte, bis dahin höchstens die unmittelbar durch den Wechsel entstehenden Kosten. Darüber hinausgehende Migrationsleistungen erbringt eSho.de nur nach Vereinbarung gegen Vergütung.

(7) Die Absätze 1 bis 6 gelten für Webspace-, E-Mail- und DNS-Leistungen entsprechend, ausgenommen die Regelungen zum Belegarchiv. Einzelheiten zu Verfahren, Formaten, Einschränkungen und Standorten (Art. 26 und 28 Data Act) stehen unter https://rifa-erp.de/datenportabilitaet.html.

§ 12 Vermietung von Geräten

(1) Vermietete Geräte bleiben Eigentum von eSho.de. eSho.de übergibt sie in betriebsbereitem Zustand; Wartung und Verbrauchsmaterial sind nur im vereinbarten Umfang enthalten. Der Kunde

behandelt die Geräte pfleglich, beachtet die Herstellerhinweise und schützt sie vor Verlust, Beschädigung und Zugriff Unbefugter. Eine Untervermietung oder sonstige Überlassung an Dritte sowie ein Standortwechsel bedürfen der vorherigen Zustimmung von eSho.de in Textform.

(2) Der Kunde zeigt Mängel und Schäden unverzüglich in Textform an. Er haftet für Verlust und Beschädigung der Geräte während der Mietzeit, soweit er diese zu vertreten hat; gewöhnliche Abnutzung durch vertragsgemäßen Gebrauch gilt nicht als Schaden. Bei Vertragsende gibt er die Geräte mit Zubehör in ordnungsgemäßem Zustand zurück und löscht zuvor darauf gespeicherte Daten, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für die Haftung von eSho.de gilt § 9 einschließlich des Ausschlusses nach § 9 Abs. 4.

§ 13 IT-Sicherheitsleistungen

(1) Sicherheitsprüfungen, Schwachstellenscans, Penetrationstests, Fernwartung und sonstige IT-Sicherheitsleistungen erbringt eSho.de nur aufgrund eines Auftrags in Textform, der die einbezogenen Systeme und den Umfang festlegt. Fernwartung erfolgt über AnyDesk und nur nach Freigabe durch den Kunden je Sitzung. eSho.de schuldet eine fachgerechte Durchführung, jedoch keinen bestimmten Erfolg, insbesondere weder die Erkennung sämtlicher Schwachstellen noch die vollständige Sicherheit oder Fehlerfreiheit der Systeme; über die Umsetzung von Empfehlungen entscheidet der Kunde.

(2) Der Kunde versichert, über die einbezogenen Systeme und Daten verfügungsberechtigt zu sein, und holt erforderliche Zustimmungen Dritter, etwa von Hosting- oder Cloud-Anbietern, vorab ein. Er stellt eSho.de von Ansprüchen Dritter einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung frei, soweit diese auf einer von ihm zu vertretenden fehlenden Berechtigung beruhen und eSho.de den vereinbarten Umfang eingehalten hat. Vor Beginn der Arbeiten sichert der Kunde seine Daten (§ 5 Abs. 4). Für die Haftung von eSho.de gilt im Übrigen § 9.

§ 14 Hinweise auf rechtswidrige Inhalte

Hinweise auf rechtswidrige Inhalte, die eSho.de für Kunden speichert, sowie Mitteilungen von Behörden und Nutzern nach Art. 11, 12 und 16 der Verordnung (EU) 2022/2065 (DSA) können per E-Mail an datenschutz@esho.de in deutscher oder englischer Sprache gerichtet werden. eSho.de prüft Hinweise manuell ohne automatisierte Moderation, sperrt Inhalte nur, soweit sie rechtswidrig sind oder gegen diese AGB verstoßen, und teilt dem Kunden die Gründe mit (Art. 17 DSA); der Kunde kann in Textform widersprechen.

§ 15 Änderungen dieser AGB

(1) eSho.de kann diese AGB für laufende Verträge ändern, soweit dies wegen einer nach Vertragsschluss eingetretenen Änderung von Gesetzen, Rechtsprechung oder zwingenden technischen oder sicherheitsbezogenen Anforderungen erforderlich ist und das Vertragsgleichgewicht nicht wesentlich zulasten des Kunden verschiebt. eSho.de teilt solche Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit; wird der Kunde nicht nur unwesentlich benachteiligt, kann er den Vertrag bis zum Inkrafttreten kündigen. Auf dieses Recht weist die Mitteilung hin.

(2) Andere Änderungen, insbesondere der Haftung, der Preise oder wesentlicher Leistungen, werden nur wirksam, wenn der Kunde ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt, zum Beispiel durch Bestätigung in RIFA. Schweigen gilt nicht als Zustimmung; ohne Zustimmung gilt der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fort.

§ 16 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Geschäftssitz von eSho.de. Gesetzlich zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.