

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) FÜR BÜROSERVICE DER IMPULS BÜROSERVICE GESELLSCHAFT M.B.H.

(STAND 01.12.2017)

I. Gültigkeit der AGB

1.1. Für den gegenständlichen Auftrag und auch künftige Aufträge (Geschäftsverkehr) der IMPULS, Büroservice Gesellschaft m.b.H., Durisolstraße 7, A-4600 Wels, (in der Folge „Auftragnehmer“; kurz: AN) gelten ausschließlich die nachstehenden AGB; sie sind auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Auftraggeber verbindlich, selbst wenn darauf nicht ausdrücklich Bezug genommen wird.

1.2. Von diesen AGB abweichende oder ergänzende Regelungen – insbesondere allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Vertragspartners des AN (in der Folge „Auftraggeber“; kurz: AG) – werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dies vom AN ausdrücklich schriftlich bestätigt wurde.

II. Pflichten des Auftraggebers

2.1. Der AG ist verpflichtet mitzuteilen, welchen konkreten Zweck die Büroleistungen zu erfüllen haben und ob diesbezüglich besondere von der AN zu beachtende Normen bestehen. Die zu erbringenden Leistungen können insbesondere in einem Erreichbarkeitsservice (Telefonantwortservice), in der Zurverfügungstellung eines ausgelagerten Sekretariats, in Infomailings oder Call-Center-Leistungen bestehen. Der konkrete Leistungsumfang ist vor Leistungsbeginn von den Parteien in einem separaten Dokument ausdrücklich festzuhalten.

2.2. Der AG verpflichtet sich, Dienstleistungen des AN nicht in einer Weise zu beanspruchen, die gegen gesetzliche Bestimmungen gleich welcher Art verstoßen.

2.3. Für den Fall, dass der AN für den AG telefonisch oder elektronisch Kontakt zu Dritten herstellen soll, erfolgt dies ausschließlich innerhalb der Bestimmungen des TKG. Der AG haftet daher dafür, dass die vom AG genannte zu kontaktierende Person der Kontaktaufnahme im Vorfeld iSd. §107 TKG ausdrücklich zugestimmt hat. Für alle nachteiligen Folgen und Schäden aus einer Verletzung dieser Bestimmung hält der AG den AN schad- und klaglos.

2.4. Der AG hat sicherzustellen, dass die dem AN zur Verfügung gestellten Daten über eine sichere Datenverbindung übermittelt werden. Für den Fall, dass der AN für den AG als Auftragsverarbeiter iSd. DSGVO tätig wird, verpflichtet sich beide Parteien zum separaten Abschluss einer Vereinbarung gem. Art. 28 EU-DSGVO.

2.5. Der AG verpflichtet sich, alle technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, um den AN in die Lage zu versetzen, die beauftragten Leistungen ordnungsgemäß erbringen zu können.

2.6. Für Schäden, welche auf eine fehlende oder unrichtige Information des AG entstehen, haftet der AN nicht. Der AG hält den AN diesbezüglich zur Gänze schad- und klaglos.

III. Pflichten des Auftragnehmers

3.1. Der AN wird den übernommenen Auftrag nach bestem Wissen und Gewissen sowie nach den Vorgaben des AG durchführen.

3.2. Eine Prüf- und Warnpflicht des AN wird insoweit ausgeschlossen, als der konkrete Inhalt der zu erbringenden Leistungen wie insb. Inhalte von Mailings, Textbausteinen oder an Dritte zu übermittelnde Informationen ohne entsprechenden Auftrag des AG nicht hinterfragt wird.

IV. Durchführung der Aufträge durch Dritte

Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wird, hat der AN das Recht, den Auftrag an dafür qualifizierte Dritte weiterzugeben, wodurch er jedoch weiterhin ausschließlicher AN und Vertragspartner des AG bleibt.

V. Urheberschutz, Nutzungsrechte und Referenzwerbung

5.1. Der AG sichert dem AN zu, dass die ihm im Zuge des Auftrags übermittelten Unterlagen und Dokumente keiner urheberrechtlichen oder ähnlichen Beschränkung unterliegen. Er hält den AN diesbezüglich vollinhaltlich schad- und klaglos.

5.2. Der AN haftet für allfällige Eingriffe in Rechte Dritter nicht. Der AG hält den AN diesbezüglich schad- und klaglos.

5.3. Der AG erteilt dem AN mit dem Auftrag ausdrücklich das Recht, die Zusammenarbeit allenfalls als Referenz für Eigenwerbung zu nennen.

VI. Angebote und Vertragsschluss

6.1. Angebote des AN werden ausschließlich schriftlich erteilt und sind grundsätzlich unverbindlich. Ausdrücklich als verbindlich bezeichnete Angebote gelten maximal für 10 Wochen ab dem Datum des Angebots.

6.2. An Bestellungen des AG ist dieser für einen Zeitraum von mindestens 4 Wochen gebunden. Der AN behält sich eine Prüfung der Bestellung vor. Der jeweilige Vertrag gilt daher erst mit Abgabe einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch den AN als geschlossen; außer es wurde bereits im Angebot des AN etwas anderes schriftlich vereinbart.

6.3. Vom AN übersendete Auftragsbestätigungen sind vom AG unverzüglich zu prüfen und gelten mangels schriftlichen Widerspruches binnen 3 Tagen ab Zustellung der Auftragsbestätigung als richtig und vollständig anerkannt.

6.4. Der AN behält sich notwendige Anpassungen der vertraglich vereinbarten Leistungen bei Gesetzesänderungen oder sich nachträglich ergebenden und/oder in der Sphäre des AG gelegenen Änderungen vor und gelten diese als vorweg genehmigt.

VII. Preise (Honorare) und Zahlungsbedingungen

7.1. Sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart wurde, richtet sich das vom AG zu leistende Entgelt nach den Standardpreisen des AN. Falls solche nicht bestehen, gilt ein angemessenes Entgelt als vereinbart. Die Zahlung des Entgelts hat, sofern nichts anderes vereinbart wurde, bei Übergabe der durchgeführten Arbeiten zu erfolgen bzw. sofort nach Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug mittels Post- oder Banküberweisung. Etwaige Überweisungsgebühren sind vom AG zu tragen.

7.2. Im Einzelfall behält sich der AN vor, Leistungen gegen Nachnahme oder Vorauszahlung durchzuführen. Von Privatpersonen kann die Vorauszahlung der vollständigen Auftragssumme gefordert werden.

7.3. Ist eine Abholung vereinbart und wird diese vom Auftraggeber nicht zeitgerecht erledigt, so tritt mit dem Tage der Bereitstellung der Auftragsunterlagen die Zahlungspflicht des Auftraggebers ein. Die vereinbarten Preise werden sofort nach Rechnungsstellung fällig. Die Rechnungsbeträge, sowie vereinbarte Vorauszahlungen und Nebenkosten, können bar oder per Überweisung an den AN gezahlt werden.

7.4. Zahlungen gelten erst dann als geleistet, wenn der AN verlustfrei über den geschuldeten Betrag verfügen kann.

7.5. Sofern der AG mit einer vereinbarten (Teil)Zahlung in Verzug gerät, ist der AN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9,2 % (gegenüber Verbrauchern 4 %) p.a. zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt hiervon unberührt.

7.6. Tritt Zahlungsverzug ein, so ist der AN berechtigt, beigelegte Auftragsunterlagen zurückzuhalten.

7.7. Bei Nichteinhaltung der zwischen dem Auftraggeber und dem AN vereinbarten Zahlungsbedingungen ist der AN zudem berechtigt, die Arbeit an den bei ihm liegenden Aufträgen so lange einzustellen, bis der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt. Dies gilt auch für Aufträge, bei denen eine fixe Lieferzeit vereinbart wurde. Durch die Erstellung der Arbeit erwachsen einerseits dem Auftraggeber keinerlei Rechtsansprüche, andererseits wird der AN in seinen Rechten in keiner Weise präjudiziert.

7.8. Bei Zahlungsverzug ist der AN weiters berechtigt, das Gesamtentgelt bzw. die gesamten noch offenen Forderungen für bereits erbrachte Leistungen fällig zu stellen, sofern eine rückständige Leistung zumindest seit 4 Wochen fällig ist und der AN den AG unter Androhung der Fälligkeitstellung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 3 Tagen erfolglos gemahnt hat. Darüber hinaus ist der AN auch berechtigt, die weitere Erfüllung sämtlicher bestehender Rechtsgeschäfte zu unterlassen, wenn der AG mit irgendeiner Verbindlichkeit gegenüber dem AN in Verzug gerät. Der AN ist erst dann wieder zur Fortsetzung der Leistungen verpflichtet, wenn der AG unabhängig von der ursprünglichen vertraglichen Fälligkeit sämtliches Entgelt für bereits erbrachte Leistungen seitens des AN bezahlt und für die offenen Leistungen des AN das gesamte vereinbarte Entgelt vorausbezahlt hat.

7.9. Sämtliche durch den Verzug verursachte Spesen sowie Mahn- und Betreuungskosten (insbesondere die Vergütungen des eingeschalteten Inkassoinstitutes, die sich aus der jeweils geltenden VO über die Höchstsätze der Inkassoinstitute gebührenden Vergütungen ergeben, bzw. wenn der AN das Mahnwesen selbst betreibt € 12,00 pro erfolgter Mahnung sowie € 6,00 pro Halbjahr für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses) einschließlich der Kosten für durch Zahlungsverzug des AG notwendige rechtsfreundliche Vertretung hat der AG zu tragen.

7.10. Kollektivvertragliche Lohn- und Gehaltserhöhungen berechtigen den AN zur nachträglichen Preiskorrektur.

7.11. Für vom AG angeordnete Leistungen, die im ursprünglichen Auftrag keine Deckung finden, besteht Anspruch auf angemessenes Entgelt, wobei als angemessen die üblichen Preise des AN für die jeweilige Leistung gelten. Sofern der Auftrag bei dessen Durchführung seitens des AG erweitert wird, kann der AN die dafür zusätzlich erforderlichen Leistungen gesondert abrechnen. Gleiches gilt für unvorhergesehenen Mehraufwand.

7.12. Express- und Wochenendarbeiten, sowie Leistungen an gesetzlichen Feiertagen werden mit angemessenen Zuschlägen vom AN berechnet.

VIII. Leistungsfristen und Leistungsausführung

8.1. Die Leistungsfristen bzw. -termine werden vom AN nach Möglichkeit eingehalten. Sie sind, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, unverbindlich und verstehen sich als voraussichtlicher Zeitpunkt der Fertigstellung. Ist das Lieferdatum ein wesentlicher Bestandteil des vom AN angenommenen Auftrages, so hat der AG dies im Vorhinein ausdrücklich schriftlich bekannt zu geben.

8.2. Voraussetzung für die Einhaltung einer Leistungsfrist – sofern eine solche vereinbart wurde – ist der rechtzeitige Eingang sämtlicher, vom AG zu übermittelnder Unterlagen im angegebenen Umfang (z.B. alle erforderlichen Hintergrundinformationen) sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Die Nichteinhaltung der Leistungsfrist berechtigt den AG nur dann zum Rücktritt vom Vertrag, wenn die Leistungsfrist als fixer Abgabetermin ausdrücklich vereinbart wurde und

der AG dem AN sämtliche notwendigen Dokumente und Informationen im Sinne des Auftrags und dieser Geschäftsbedingungen übermittelt hat. Ein Rücktritt vom Vertrag durch den AG wegen Leistungs- oder Lieferungsverzuges ist jedenfalls nur unter Setzung einer angemessenen – zumindest 14-tägigen – Nachfrist per eingeschriebenem Brief möglich. Macht der AG vom Rücktritt Gebrauch, so hat er dem AN die bis zum Rücktritt entstandenen Aufwendungen zu ersetzen. Schadenersatzansprüche des AG sind ausgeschlossen, davon ausgenommen sind vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete Schäden. Für entgangenen Gewinn haftet der AN nicht.

8.3. Die Lieferung erfolgt entweder per Post, Boten oder E-Mail. Die vereinbarte Lieferzeit beginnt mit dem Datum der Auftragsbestätigung.

8.4. Ist nichts anderes schriftlich vereinbart, so verbleiben die vom AG dem AN zur Verfügung gestellten Unterlagen nach Leistungserbringung beim AN. Dieser hat, sofern keine anderslautende gesetzliche Pflicht besteht, keine Verpflichtung zur Aufbewahrung oder sonstigem Umgang.

8.5. Wird der Beginn der Leistungsausführung oder die Ausführung verzögert und wurde diese Verzögerung nicht vom AN verschuldet, werden vereinbarte Leistungsfristen oder Fertigstellungstermine entsprechend verlängert. Davon unberührt bleibt das Recht des AG auf Rücktritt vom Vertrag bei Verzögerungen, die eine Bindung an den Vertrag unzumutbar machen und nicht von ihm selbst verursacht wurden.

8.6. Wird die Leistungserbringung durch eine nicht in der Sphäre des AN liegende Verzögerung unmöglich oder unzumutbar, kann der AN vom Vertrag zurücktreten. Der AN behält in diesem Fall seinen Entgeltanspruch für sämtliche bis zum Rücktritt tatsächlich erbrachten Leistungen sowie zusätzlich den Anspruch nach § 1168 ABGB.

8.7. Bei Annahmeverzug des AG ist der AN berechtigt, das Entgelt für erbrachte Leistungen fällig zu stellen und nach angemessener Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten.

8.8. Im Falle der Geltendmachung eines vertraglich oder gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechtes durch den AN sowie bei Zustimmung zum Widerruf einer Bestellung trotz aufrechter Bindung des AG, ist der AN berechtigt, eine verschuldensunabhängige und nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Vertragsstrafe in Höhe von 30 % des

Bruttoauftragswertes ohne Nachweis des tatsächlichen Schadens vom AG zu verlangen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt hiervon unberührt.

IX. Gewährleistung und Haftung

9.1. Für Unternehmer gilt die Mängelrügepflicht gemäß § 377 UGB. Sämtliche Mängelrügen sind bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von zwei Wochen nach Leistungserbringung geltend zu machen.

9.2. Mängel müssen vom AG in hinreichender Form schriftlich erläutert und nachgewiesen werden. Auf die Einrede der mangelnden Rüge kann sich der AN im Streitfalle auch dann berufen, wenn er sie außergerichtlich nicht erhoben hat. Die Gewährleistungsfrist beträgt für die Leistungen des AN gegenüber Unternehmern 6 Monate ab Lieferung. Rückgriffsansprüche nach § 933b ABGB gegen den AN sind ausgeschlossen. Die Geltendmachung von Mängeln berechtigt den AG nicht zur Einrede des nicht erfüllten Vertrages und zu Änderungen von Zahlungsbedingungen. Das Vorliegen von Mängeln ist vom AG nachzuweisen. § 924 ABGB findet keine Anwendung. Der AN ist im Falle der Gewährleistung berechtigt, die Art der Gewährleistung (Verbesserung, Austausch, Preisminderung oder Wandlung) selbst zu bestimmen. Die Verbesserung erfolgt nach Wahl des AN am Lieferort oder am Sitz des AN.

9.3. Zur Mängelbeseitigung hat der AG dem AN eine angemessene Frist zur Nachholung und Gelegenheit dazu zu gewähren. Verweigert er diese, so haftet der AN nicht aus Gewährleistung. Werden die Mängel innerhalb der angemessenen Frist vom AN behoben, so hat der AG keinen Anspruch auf Preisminderung. Gewährleistungsansprüche berechtigen den AG nicht zur Zurückhaltung vereinbarter Zahlungen oder zur Aufrechnung.

9.4. Für Schreibarbeiten von schwer lesbaren, unleserlichen bzw. unverständlichen Vorlagen und für unleserliche Namen und Zahlen in jeglichen Dokumenten übernimmt der AN keinerlei Haftung. In solchen Fällen wird dem Auftraggeber empfohlen, die Schreibweise von Namen, Eigenbezeichnungen etc. auf einem gesonderten Blatt in maschinenschriftlicher, lateinischer Blockschrift vorzunehmen.

9.5. Die Zahlenwiedergabe erfolgt nur nach Vorlage. Für die Umrechnung von Zahlen, Maßen, Währungen und dergleichen wird keine Haftung übernommen.

9.6. Bei Übermittlung von Textverarbeitung mittels Datentransfer (wie E-Mail, usw.) besteht keine Haftung des AN für dabei entstehende Mängel und Beeinträchtigungen (wie Virusübertragungen, Verletzung der Geheimhaltungspflichten).

9.7. Für Übermittlungsfehler aufgrund von Missverständnissen zwischen Personen, die Informationen geben oder empfangen in Bezug auf den Inhalt dieser Informationen und jegliche Verzögerungen bei der Übermittlung von Mitteilungen infolge des Verschuldens der Post oder sonstiger Übermittlungsstellen, auf die der AN keinen Einfluss hat, besteht keine Haftung.

9.8. Zum Schadenersatz ist der AN in allen in Betracht kommenden Fällen nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verpflichtet. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der AN ausschließlich für Personenschäden. Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Zinsverluste, unterbliebene Einsparungen, Folge- und Vermögensschäden haftet der AN nicht. Die Haftung des AN verjährt in 6 Monaten ab Kenntnis des AG von Schaden und Schädiger, jedenfalls aber binnen 3 Jahren ab vollständiger Leistungserbringung. Ein etwaiges Verschulden des AN hat der AG zu beweisen. Der Haftungsausschluss umfasst auch Ansprüche gegen die Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des AN, aufgrund von Schädigungen, die diese dem AG – ohne Bezug auf einen Vertrag ihrerseits mit dem AG – zufügen.

9.9. Sofern, in welchem Fall auch immer, eine Pönale zulasten des AN vereinbart wurde, unterliegt diese dem richterlichen Mäßigungsrecht und die Geltendmachung von über die Pönale hinausgehenden Schadenersatz ist ausgeschlossen.

9.10. Die Beweislast für ein mangelndes Verschulden des AG trifft den AG.

9.11. Die Verjährungsfrist für die Irrtumsanfechtung durch den AG wird auf 6 Monate verkürzt.

9.12. Alle Schadenersatzansprüche gegen den AN sind, sofern nicht gesetzlich anderes zwingend vorgeschrieben ist, mit der Höhe des Netto-Rechnungsbetrages begrenzt. Ausgenommen von dieser Beschränkung des Schadenersatzes sind Fälle, in denen der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde. 9.17. Hat der AN eine Haftpflichtversicherung für Vermögensschäden abgeschlossen, so sind Schadenersatzansprüche mit der Höhe des Betrages begrenzt, den die Versicherung in konkreten Fällen ersetzt.

9.13. Für den Fall der höheren Gewalt hat der AN den Auftraggeber unverzüglich zu benachrichtigen. Höhere Gewalt berechtigt sowohl den AN als auch den Auftraggeber, vom Vertrag zurückzutreten. Der Auftraggeber hat jedoch dem AN Ersatz für bereits getätigte Aufwendungen bzw. Leistungen zu erstatten.

9.14. Als höhere Gewalt ist insbesondere der Eintritt unvorhersehbarer Hindernisse bzw. außergewöhnlicher Umstände (z.B. Betriebsunterbrechung usw.) anzusehen, die nachweislich die Möglichkeit des ANs, den Auftrag vereinbarungsgemäß zu erledigen, entscheidend beeinträchtigen.

X. Verschwiegenheit

10.1. Der AN ist zur Verschwiegenheit und zur Geheimhaltung des Auftragsinhaltes (z.B. Textinhalte) und sämtlicher ihm vom AG im Rahmen des Vertragsverhältnisses übermittelten und als solche gekennzeichneten vertraulichen Informationen verpflichtet.

10.2. Der AN verpflichtet sich, die von ihm Beschäftigten zur Verschwiegenheit zu verpflichten. Für die Nichteinhaltung dieser Verpflichtung durch die Beschäftigten haftet der AN nicht.

XI. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot

11.1. Gegen Ansprüche des AN kann der AG lediglich mit gerichtlich festgestellten oder ausdrücklich schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Im Übrigen ist die Kompensation ausgeschlossen.

11.2. Der AG ist nicht berechtigt, Zahlungen unter Hinweis auf Garantie-, Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche zurückzuhalten.

XII. Verbrauchergeschäfte

12.1. Sofern es sich beim Auftraggeber um einen Verbraucher im Sinne des KSchG handelt, gelten die Bestimmungen dieser AGB nur insoweit, als sie nicht zwingenden Bestimmungen des KSchG oder des FAGG in ihren jeweils geltenden Fassungen widersprechen.

12.2. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, werden die Leistungen des AN entsprechend der Kundenspezifikation geplant und ausgeführt.

XIII. Gerichtsstand und anzuwendendes Recht

13.1. Für alle Streitigkeiten aus Rechtsgeschäften zwischen dem AN und dem AG einschließlich Streitigkeiten über den Abschluss, die Rechtswirksamkeit, die Änderung und die Beendigung dieser Rechtsgeschäfte wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes am Unternehmensstandort des AN (derzeit 4600 Wels) vereinbart.

13.2. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und allfälliger Verweisungsnormen.

XIV. Salvatorische Klausel

Sollte ein oder mehrere Punkt(e) dieser AGB unwirksam sein oder werden, so bleiben davon die übrigen Punkte unberührt. Anstelle des rechtsunwirksamen Punktes gilt ein solcher als vereinbart, der rechtswirksam ist und dem wirtschaftlichen Zweck des unwirksamen Punktes am Nächsten kommt.

XV. Abrufbarkeit der AGB

Diese AGB sind abrufbar unter der Homepage des AN: www.impuls-service.at.