

Allgemeine Geschäftsbedingungen - Corestad GmbH

1. Geltungsbereich und Allgemeines

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über Leistungen der Corestad GmbH (im Folgenden Auftragnehmer) auf dem Gebiet von Marketing-Tracking-Services, Datenanalyse sowie Web- und Softwareentwicklung, einschließlich damit zusammenhängender Beratungsleistungen. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 UGB. Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sind vom Geltungsbereich dieser AGB ausgeschlossen.

1.2 Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden (im Folgenden Kunde oder Auftraggeber) finden keine Anwendung, es sei denn, der Auftragnehmer hat ihrer Geltung im Einzelfall ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Insbesondere werden etwaige vom Kunden verwendete AGB selbst ohne ausdrücklichen Widerspruch des Auftragnehmers nicht Vertragsbestandteil.

1.3 Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung dieser AGB. Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB, sofern sie schriftlich getroffen werden.

2. Vertragsabschluss

2.1 Angebote des Auftragnehmers sind - sofern nicht ausdrücklich anders angegeben - freibleibend und unverbindlich. Der Auftragnehmer kann Angebotsunterlagen (wie Leistungsbeschreibungen, Pläne, Kostenvoranschläge) jederzeit bis Vertragsschluss ändern oder aktualisieren.

2.2 Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn der Auftragnehmer eine Bestellung oder einen Auftrag des Kunden schriftlich bestätigt (z. B. durch Auftragsbestätigung per E-Mail) oder tatsächlich mit der Ausführung der Leistung beginnt. Ein Schweigen des Auftragnehmers auf ein vom Kunden übermitteltes Angebot oder eine Bestellung gilt nicht als Annahme. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Anträge von Kunden auf Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.3 Sämtliche Vereinbarungen, die zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden zwecks Ausführung eines Projekts getroffen werden, sind schriftlich festzuhalten. Mündliche Zusagen oder Abreden sind nur wirksam, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich bestätigt wurden.

3. Leistungsumfang und Ausführung

3.1 Leistungsgegenstand und -umfang werden im jeweiligen Einzelvertrag, Angebot oder Pflichtenheft festgelegt.

Der Auftragnehmer erbringt die vereinbarten Dienst- oder Werkleistungen fachgerecht und nach bestem Wissen und Gewissen gemäß den vereinbarten Spezifikationen. Insbesondere erbringt der Auftragnehmer Leistungen in den Bereichen Marketing-Tracking, Datenanalyse sowie Web- und Softwareentwicklung entsprechend den Projektanforderungen des Kunden. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg (z. B. Umsatzsteigerung durch die analysierten Maßnahmen) wird - sofern nicht ausdrücklich als Erfolg geschuldet vereinbart - vom Auftragnehmer nicht geschuldet.

3.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter (Subunternehmer) zu bedienen oder Erfüllungsgehilfen einzusetzen, sofern dadurch keine Nachteile für den Kunden entstehen. Der Auftragnehmer bleibt bei Beauftragung Dritter für die Erfüllung der Pflichten gegenüber dem Kunden verantwortlich.

3.3 Vom Auftragnehmer genannte Leistungsfristen oder -termine sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich zugesagt wurden. Andernfalls gelten angegebene Termine als voraussichtliche Orientierungswerte. Wird ein verbindlicher Leistungstermin vereinbart, beginnt die Frist nicht, bevor der Kunde alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten (z. B. Beistellung von Informationen, Freigaben, Zugangsdaten) vollständig erfüllt hat. Teillieferungen oder Teilleistungen durch den Auftragnehmer sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.

3.4 Änderungswünsche oder Erweiterungen des Kunden nach Vertragsschluss bedürfen der schriftlichen Vereinbarung. Der Auftragnehmer wird solche Änderungsbegehren prüfen und dem Kunden die Auswirkungen auf Leistungsumfang, Termine und Vergütung mitteilen. Erst nach schriftlicher Einigung über die Anpassungen ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Änderungen im Rahmen des Projekts umzusetzen. Bereits laufende Fristen verlängern sich angemessen, und vereinbarte Termine verschieben sich, soweit sich durch Änderungswünsche Verzögerungen ergeben.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde unterstützt den Auftragnehmer bei der Leistungserbringung in zumutbarem Umfang. Insbesondere hat der Kunde dem Auftragnehmer zeitgerecht alle notwendigen Informationen, Unterlagen, Daten und Zugänge bereitzustellen, die zur Durchführung des Projekts erforderlich sind. Der Kunde gewährleistet, dass die von ihm zur Verfügung gestellten Daten und Inhalte richtig, vollständig und rechtmäßig sind und dass ihre Nutzung durch den Auftragnehmer im Rahmen des Auftrags keine Rechte Dritter verletzt. Für Qualität und Rechtmäßigkeit von Kundendaten ist allein der Kunde verantwortlich; der Auftragnehmer ist

Allgemeine Geschäftsbedingungen - Corestad GmbH

nicht verpflichtet, die vom Kunden bereitgestellten Informationen auf ihre Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit zu überprüfen.

4.2 Der Kunde benennt einen kompetenten Ansprechpartner, der befugt ist, Entscheidungen zu treffen und verbindliche Auskünfte zu erteilen. Dieser steht dem Auftragnehmer für notwendige Abstimmungen während der Projektdauer zur Verfügung. Entscheidungen und Freigaben sollen vom Kunden zügig erteilt werden, um einen reibungslosen Projektablauf zu gewährleisten.

4.3 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in ausreichendem Maße nach, und entstehen dadurch Verzögerungen oder Mehraufwände, kann der Auftragnehmer nach angemessener Fristsetzung entweder vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung entsprechend dem Mehraufwand anpassen. Projektfristen verlängern sich in dem Umfang, wie der Kunde in Verzug ist. Weitergehende Rechte des Auftragnehmers bleiben unberührt.

4.4 Abnahme von Werkleistungen: Soweit der Auftragnehmer dem Kunden ein Werk (ein fertiges Arbeitsergebnis, z. B. einen Analysebericht, eine Software oder eine Website) schuldet, wird der Auftragnehmer dem Kunden dieses Werk nach Fertigstellung zur Abnahme bereitstellen. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferten Ergebnisse oder Werke unverzüglich zu prüfen. Etwaige Mängel oder Abweichungen von den vereinbarten Anforderungen sind dem Auftragnehmer spätestens binnen 10 Werktagen nach Bereitstellung schriftlich mitzuteilen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mängelrüge und nimmt der Kunde das Werk in Betrieb oder nutzt es produktiv, so gilt das Werk als abgenommen. Unwesentliche Mängel, die die Funktionsfähigkeit des Werks nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Sie werden im Rahmen der Gewährleistung vom Auftragnehmer beseitigt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Alle Preise und Vergütungen des Auftragnehmers verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, in Euro zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Der konkrete Preis bzw. das Honorar für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen wird im Angebot, Vertrag oder in der Auftragsbestätigung festgelegt. Kostenvoranschläge des Auftragnehmers sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich als Festpreisangebot bezeichnet.

5.2 Mangels abweichender Vereinbarung ist die Abrechnung nach erbrachtem Aufwand (Time & Material auf Basis der aktuellen Stundensätze des Auftragnehmers) vorgesehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei umfangreichen

Projekten Teilrechnungen entsprechend dem Fortschritt oder Abschlagszahlungen zu vereinbaren. Grundsätzlich gilt:

- a) Web- und Software Projekten: 50% Anzahlung, 15% bei Design Abschluss, 25% bei Entwicklungsabschluss, 10% bei Going-Live.
- b) Beratungsprojekten (ab 5 Personentagen: 30% bei Projektstart und 70% nach Abschlusspräsentation.
- c) Beratungsprojekten (bis 5 Personentagen): keine

5.3 Zahlungen sind, sofern nichts anderes vereinbart wurde, innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus berechtigt, bei Verzug des Kunden die weitere Leistungserbringung bis zum Ausgleich offener Beträge auszusetzen. Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, so werden sämtliche offenen Forderungen des Auftragnehmers gegenüber dem Kunden sofort zur Zahlung fällig.

5.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen aufgrund unerheblicher Mängel zurückzuhalten. Die Aufrechnung mit Gegenforderungen oder die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden ist ausgeschlossen, soweit diese Gegenansprüche nicht rechtskräftig festgestellt oder vom Auftragnehmer ausdrücklich anerkannt wurden.

5.5 Vom vereinbarten Preis nicht umfasste Zusatzleistungen des Auftragnehmers (z. B. vom Kunden nachträglich gewünschte Änderungen oder zusätzliche Leistungen, die im ursprünglichen Projektumfang nicht enthalten waren) werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Sätzen des Auftragnehmers abgerechnet. Zusätzlich anfallende Auslagen und Nebenkosten (z. B. Reise- und Übernachtungskosten, spezielle Softwarelizenzen, Gebühren für Drittanbieter), die zur Auftragsdurchführung notwendig und mit dem Kunden abgestimmt sind, werden ebenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

5.6 Bis zur vollständigen Bezahlung aller den jeweiligen Auftrag betreffenden Rechnungen bleiben alle gelieferten Arbeitsergebnisse, Unterlagen und Materialien Eigentum des Auftragnehmers bzw. steht dem Auftragnehmer bis dahin das volle Nutzungsrecht daran zu. Erst nach vollständiger Zahlung erwirbt der Kunde die vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte bzw. gehen vereinbarte Rechte an den Arbeitsergebnissen auf den Kunden über.

6. Service Level Agreements (SLA)

6.1 Sofern nicht ausdrücklich in einer gesonderten Service Level Vereinbarung (SLA) schriftlich festgelegt, sind

Allgemeine Geschäftsbedingungen - Corestad GmbH

bestimmte Leistungskennzahlen oder Dienstgütereinbarungen nicht geschuldet. Insbesondere übernimmt der Auftragnehmer ohne separates SLA keine Garantie für bestimmte Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten oder sonstige messbare Serviceparameter. Werden zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden bestimmte Service Levels individuell vereinbart, gelten diese ausschließlich im Rahmen dieser separaten Vereinbarung und nicht als Bestandteil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.

7. Gewährleistung

7.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass von ihm erbrachte Werkleistungen zum Zeitpunkt der Abnahme den vereinbarten Anforderungen entsprechen und frei von wesentlichen Mängeln sind. Werden innerhalb von 3 Monaten nach Abnahme Mängel nachgewiesen, die bereits zum Übergabezeitpunkt vorhanden waren, so wird der Auftragnehmer diese Mängel nach eigener Wahl durch Verbesserung oder Austausch beheben (Nachbesserung). Voraussetzung ist, dass der Kunde den Mangel rechtzeitig angezeigt hat (§§ 377f UGB bleiben unberührt, d. h. die Untersuchungs- und Rügepflicht des Kaufmanns findet Anwendung). Schlägt die zweifache Nachbesserung fehl, kann der Kunde eine angemessene Minderung der Vergütung verlangen.

7.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, soweit ein Mangel durch unsachgemäße Nutzung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, vom Auftragnehmer nicht freigegebene Änderungen, oder durch Umstände verursacht wurde, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat (z. B. Änderungen an der IT-Infrastruktur des Kunden, Updates von Drittsoftware, für die die gelieferte Lösung entwickelt wurde, gesetzliche Änderungen im Datenschutz, die die Funktionsweise beeinflussen etc.). Ebenso übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr dafür, dass die vom Kunden verfolgten Ziele (etwa bestimmte wirtschaftliche Ergebnisse oder Marketing-Erfolge) durch die erbrachte Leistung erreicht werden, sofern dies nicht ausdrücklich als Vertragsbestandteil zugesichert war.

7.3 Handelt es sich bei der Leistung um eine Dienstleistung (z. B. reine Beratungsleistung ohne geschuldeten konkreten Werkerfolg), schuldet der Auftragnehmer kein bestimmtes Ergebnis. In diesem Fall besteht kein Gewährleistungsanspruch auf einen bestimmten Erfolg; der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, die Dienstleistung fachgerecht und mit der üblichen Sorgfalt zu erbringen.

7.4 Weitergehende Gewährleistungsansprüche des Kunden sind - vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 8 (Haftung) - ausgeschlossen. Insbesondere garantiert der

Auftragnehmer nicht die dauerhafte Fehlerfreiheit oder Unterbrechungsfreiheit gelieferter Software oder Systeme, sofern nicht ein SLA gemäß Ziffer 6 abgeschlossen wurde.

8. Haftung

8.1 Der Auftragnehmer haftet dem Kunden gegenüber in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit bis zum Vertragswert. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht). In einem solchen Fall ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Eine wesentliche Vertragspflicht in diesem Sinne ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

8.2 Haftungsausschlüsse: Soweit gesetzlich zulässig, ist eine Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit, für mittelbare Schäden oder Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn, Umsatz oder Datenverluste des Kunden ausgeschlossen. Der Auftragnehmer haftet ferner nicht für Ansprüche Dritter gegen den Kunden, die nicht auf einem schuldhafte Verhalten des Auftragnehmers beruhen.

8.3 Die in diesen AGB festgelegten Haftungsbegrenzungen gelten unabhängig vom Rechtsgrund für sämtliche Schadensersatzansprüche, gleich ob aus Vertrag, Delikt oder sonstigem Rechtsgrund. Sie gelten auch zugunsten der Angestellten, Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer des Auftragnehmers. Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben unberührt.

8.4 Sämtliche Schadenersatzansprüche gegen den Auftragnehmer sind - außer in den Fällen der Haftung für Vorsatz oder nach dem PHG - innerhalb von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn geltend zu machen.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig zur Vertraulichkeit. Alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung ausgetauschten geschäfts- und betrieblichen Informationen, Unterlagen und Daten, die als vertraulich erkennbar sind oder bezeichnet wurden, dürfen vom Empfänger nicht an Dritte weitergegeben oder außerhalb des Zweckes dieses Vertrags verwendet werden. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertrags fort. Ausgenommen von dieser Verschwiegenheitsverpflichtung sind Informationen, die zum Zeitpunkt der Weitergabe bereits öffentlich bekannt oder dem Empfänger bereits rechtmäßig bekannt waren oder nachträglich von dritter Seite rechtmäßig bekannt werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen - Corestad GmbH

9.2 Der Auftragnehmer wird sämtliche vom Kunden überlassenen Daten ausschließlich zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten verwenden und unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen behandeln. Soweit der Auftragnehmer für den Kunden personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet (z. B. bei Web-Tracking-Projekten als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Z 8 DSGVO), werden die Parteien vor Beginn der Datenverarbeitung eine schriftliche Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (Art. 28 DSGVO) abschließen. Beide Parteien verpflichten sich, die jeweils anwendbaren Datenschutzgesetze einzuhalten.

10. Rücktritt und Storno

10.1 Beide Parteien sind berechtigt vom Projekt aus wichtigem Grund jederzeit zurückzutreten.

10.2 Erfolgt ein Rücktritt nach Vertragsbeginn hält sich der Auftragnehmer das Recht vor, ein Entgelt für bereits geleistete Aufwände und für bereitgestellte, aber nicht genutzte Arbeitskapazitäten sowie für allfällige hierdurch entstandene Schäden in Rechnung zu stellen.

11. Marketing und öffentliche Kommunikation

11.1 Nach rechtsgültigem Zustandekommen des Projektauftrags ist der Auftragnehmer berechtigt, über das abgeschlossene Projekt im Rahmen seiner Marketingaktivitäten zu berichten. Dies umfasst die Aufnahme in Referenzlisten, die Veröffentlichung auf der Website, in Social Media, in persönlichen Präsentationen oder in Pressemitteilungen.

11.2 Vor der Veröffentlichung einer Pressemitteilung oder sonstiger expliziter Marketingkommunikation wird der Auftragnehmer dem Kunden diese zur kontrollierenden Prüfung vorlegen. Die konkrete Art der Darstellung wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt.

11.3 Alle Veröffentlichungen und öffentliche Kommunikationen erfolgen unter dem Gebot der Wahrheit und Klarheit. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass keine vertraulichen oder unter Verschwiegenheit stehenden Informationen des Kunden offengelegt werden.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist ausschließlicher Gerichtsstand das Handelsgericht Wien. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.

12.2 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie der unter ihrer Geltung geschlossenen Verträge bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abweichen vom Schriftformerfordernis selbst. Schriftlich ist insbesondere auch die Übermittlung per E-Mail (bei entsprechender Unterschrift im Scan/PDF) ausreichend.

12.3 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Regelung gilt eine dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommende wirksame Regelung als vereinbart. Etwaige Vertragslücken sind durch eine ergänzende Vereinbarung zu schließen.