



Dienstleistungsrahmenvertrag samt Allgemeinen Geschäftsbedingungen

für digitale Präsenz-, Optimierungs- und Plattformdienstleistungen

Stand: 28.03.2026

Dieser Dienstleistungsrahmenvertrag sowie die dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden die **rechtsverbindliche, umfassende und abschließende Grundlage** für sämtliche zwischen den Parteien geschlossenen Dienstleistungsverhältnisse.

Er wird im Sinne der maßgeblichen Bestimmungen des **Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB)**, des **Unternehmensgesetzbuches (UGB)**, des **Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)**, des **Verbrauchergewährleistungsgesetzes (VGG)** sowie der einschlägigen europäischen Rechtsvorschriften ausgelegt und angewandt.

Der Vertrag stellt sicher, dass sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien **klar, transparent, widerspruchsfrei und einklagbar** geregelt sind.

Anbieter und Kunde

Anbieter: Lukas Car, Beim Rössle 5, 6912 Hörbranz, Österreich

Kunde: Jede natürliche oder juristische Person, die Leistungen des Anbieters gemäß diesem Vertrag in Anspruch nimmt und mit dem Anbieter einen Vertrag abschließt.



I. Vertragsstruktur und Geltungsrahmen.....	2
II. Begriffsbestimmungen (Legal Definitions).....	6
III. Leistungsgegenstand und Leistungsmodelle	11
IV. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	18
V. Leistungszeit, Termine und Verzögerungen	24
VI. Leistungsänderungen (Change Requests)	31
VII. Abnahme, Mängel, Rügeobliegenheit	37
VIII. Vergütung, Preise, Zahlungsbedingungen, Wertsicherung	42
IX. Geistiges Eigentum.....	47
X. Gewährleistung und Haftung	52
XI. Datenschutz & Auftragsverarbeitung.....	57
XII. Barrierefreiheit (BaFG)	63
XIII. Vertraulichkeit & Abwerbeverbot	67
XIV. Subunternehmer & Vertragsübertragung	72
XV. Rechtswahl, Gerichtsstand & Streitbeilegung	77
XVI. Schlussbestimmungen	81
XVII. Verbraucherrechte.....	87



I. Vertragsstruktur und Geltungsrahmen

1. Vertragsnatur, Rechtsgrundlagen und Systematik

Der vorliegende Dienstleistungsrahmenvertrag (im Folgenden „**Vertrag**“) bildet, in Verbindung mit sämtlichen ergänzenden Vertragsunterlagen, die **rechtliche, wirtschaftliche und organisatorische Grundlage** für die zwischen den Parteien begründete Geschäftsbeziehung. Er ist gemäß den Vorgaben des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), insbesondere den Bestimmungen über Schuldverhältnisse (§§ 859 ff ABGB), Dienstverträge (§§ 1151 ff ABGB), Nebenpflichten (§§ 863, 914 f ABGB) sowie den allgemeinen Grundsätzen von Treu und Glauben (§ 914 ABGB; § 1295 ABGB), auszulegen.

Der Vertrag dient dazu, die gegenseitigen Rechte und Pflichten klar, vollständig und widerspruchsfrei festzulegen und gleichzeitig eine systematische Rangordnung von Vertragsbestandteilen zu definieren, um Rechtsunsicherheiten oder Regelungslücken bestmöglich auszuschließen.

2. Vertragsgegenstand und Rechtsbindungswille

Mit Abschluss dieses Vertrages wird ein **rechtsverbindliches**

Dauerschuldverhältnis zwischen den Parteien begründet. Inhalt des Vertragsverhältnisses ist die Erbringung digitaler Dienstleistungen im Bereich der Online-Präsenz, Plattformoptimierung, Datenverwaltung und strategischen digitalen Sichtbarkeit.

Der Vertrag entfaltet verbindliche Wirkung gemäß den Grundsätzen des Konsensualvertragsrechts (§ 861 ABGB).

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht und entfalten nur rechtliche Wirkung, wenn sie schriftlich bestätigt werden.



3. Vertragsunterlagen, Rangordnung und Auslegung

Zur Sicherstellung der Bestimmtheit iSd § 869 ABGB und Auslegungssicherheit iSd §§ 914 f ABGB gelten folgende Vertragsunterlagen, jeweils in der nachstehenden

Rangordnung:

1. **Dieser Dienstleistungsrahmenvertrag** (Hauptvertrag)
2. **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** gemäß Art 28 DSGVO (sofern erforderlich)
3. **Angebote, Leistungsnachweise, Preisblätter** des Anbieters
4. **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**
5. **Sonstige ergänzende Dokumente oder Anlagen**, sofern schriftlich vereinbart

Im Widerspruchsfall gilt die höherrangige Regelung; subsidiär kommen die AGB zur Anwendung.

4. Geltungsbereich des Vertrages

Der Vertrag gilt für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Leistungen des Anbieters gegenüber dem Kunden, einschließlich:

- projektbezogener Tätigkeiten,
- retainerbasierter Leistungen,
- fortlaufender Optimierungsmaßnahmen,
- technischer oder organisatorischer Unterstützungsleistungen.

Der Vertrag gilt solange, bis er gemäß den Bestimmungen der Vertragsbeendigung ordnungsgemäß aufgehoben oder durch einen neuen Rahmenvertrag ersetzt wird.



5. Unternehmerstatus und Anwendbarkeit von Schutzvorschriften

Soweit der Kunde Unternehmer im Sinne des § 1 UGB ist, finden die unternehmerrechtlichen Spezialbestimmungen des UGB Anwendung. Konsumentenschutzbestimmungen gemäß KSchG oder VGG kommen ausschließlich dann zur Anwendung, wenn der Kunde ausdrücklich als Verbraucher handelt und dies im Vertragsverhältnis klar ersichtlich ist.

Unternehmerische Geschäftspraktiken, branchenübliche Methoden und Verkehrssitten (§ 914 ABGB) werden bei der Auslegung des Vertrags berücksichtigt.

6. Bindungswirkung und Vertragsvollständigkeit

Dieser Vertrag ist mit sämtlichen Anlagen und ergänzenden Dokumenten **abschließend** im Sinne des § 885 ABGB. Lücken sind, sofern möglich, entsprechend dem objektiven Parteiwillen (§ 914 ABGB) und dem dispositiven österreichischen Recht zu schließen.

Kein Vertragsbestandteil wird durch spätere Gewohnheiten, Schweigen, abweichende Praktiken oder einseitige Erklärungen abgeändert, sofern die Parteien dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbaren.

7. Verhältnis zu Drittplattformen

Da ein wesentlicher Teil der Dienstleistung auf von Dritten betriebenen Plattformen erfolgt, gilt Folgendes:

- Drittplattformen sind **keine Erfüllungsgehilfen** des Anbieters iSd § 1313a ABGB.
- Änderungen oder Ausfälle solcher Plattformen sind dem **Risikoschutzbereich des Kunden** zuzurechnen.
- Vertragliche Verpflichtungen des Anbieters bestehen ausschließlich im eigenen Einflussbereich.



8. Transparenz, Dokumentation und Informationspflichten

Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden alle vertragswesentlichen Informationen in verständlicher und nachvollziehbarer Form zur Verfügung zu stellen (§ 6 Abs 3 KSchG analog für Unternehmerverhältnisse). Der Kunde verpflichtet sich, alle relevanten Änderungen unverzüglich mitzuteilen (z. B. rechtliche Struktur, Ansprechpartner, Geschäftsdaten).



II. Begriffsbestimmungen (Legal Definitions)

Zur rechtssicheren, auslegungseindeutigen und umfassenden Vertragsinterpretation im Sinne der §§ 6, 914 und 915 ABGB werden nachstehende Begriffe **abschließend** definiert. Die Definitionen gelten für den gesamten Vertrag einschließlich sämtlicher Anlagen und ergänzenden Vertragsunterlagen.

1. „Dienstleistungen“

„Dienstleistungen“ sind sämtliche Tätigkeiten des Anbieters im Sinne der §§ 1151 ff ABGB, die auf ein **sorgfältiges Tätigwerden** gerichtet sind und keinen Erfolg im werkvertraglichen Sinne schulden. Hierzu zählen insbesondere, aber nicht abschließend:

- technische, organisatorische und strategische Maßnahmen zur digitalen Präsenz,
- Einrichtung, Betreuung und Optimierung von Unternehmensprofilen,
- OffPage-SEO-Maßnahmen,
- Reputations-, Bewertungs-, Daten- und Plattformmanagement,
- Analyse-, Reporting-, Monitoring- und Beratungstätigkeiten,
- sämtliche im Angebot konkretisierten digitalen Services.

2. „Drittplattformen“

„Drittplattformen“ sind sämtliche von Dritten betriebenen digitalen Dienste, insbesondere Karten-, Navigations-, Such-, Verzeichnis-, Buchungs-, Liefer- und Bewertungsplattformen (z. B. Google, Apple, Bing, Booking, Tripadvisor). Diese unterliegen eigenen Nutzungsbedingungen, Richtlinien und technischen Funktionalitäten, auf die der Anbieter **keinen Einfluss** hat und die gemäß § 1315 ABGB **nicht seiner Sphäre zuzurechnen** sind.



3. „Arbeitsergebnisse“

„Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche individuell vom Anbieter geschaffenen Inhalte, Werke und Leistungen im Sinne des § 1 UrhG, unabhängig von Form, Medium oder Verarbeitungsstufe. Nicht umfasst hiervon sind, mangels Übertragung, vorbestehende Systeme, Methoden, Tools, Templates, Routineprozesse oder Know-how-Elemente des Anbieters.

4. „Retainer“

„Retainer“ bezeichnet ein **Dauerschuldverhältnis** im Sinne der §§ 859 ff ABGB mit wiederkehrenden Leistungen des Anbieters gegen fortlaufendes Entgelt. Retainer-Leistungen sind periodisch fällig und umfassen sämtliche im Angebot definierten Tätigkeiten.

5. „Mitwirkungspflichten“

„Mitwirkungspflichten“ sind sämtliche Handlungen, Datenbereitstellungen, Zugriffsfreigaben, Erklärungen und sonstigen Leistungen, die der Kunde gemäß § 1168 ABGB bzw. nach vertraglicher Vereinbarung zu erbringen hat, damit der Anbieter seine Leistungen ordnungsgemäß erfüllen kann. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere:

- Bereitstellung vollständiger, richtiger und rechtlich zulässiger Daten,
- rechtzeitige Freigaben und Reaktionspflichten,
- Zugangs- und Verifizierungsdaten,
- technische und organisatorische Unterstützung.



6. „Vertragsunterlagen“

„Vertragsunterlagen“ umfassen alle Dokumente, die im Sinne des § 914 ABGB zur Auslegung, Konkretisierung oder Ergänzung dieses Vertrages heranzuziehen sind.

Dazu zählen insbesondere:

- dieser Vertrag (höchststrangiges Dokument),
- der Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art 28 DSGVO,
- Angebote, Preisblätter, Leistungsnachweise,
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- projektbezogene Dokumente und schriftliche Zusatzvereinbarungen.

7. „Vertrauliche Informationen“

„Vertrauliche Informationen“ sind alle nicht offenkundigen Informationen im Sinne des § 1 UWG sowie sämtliche geschäftlichen, technischen, wirtschaftlichen oder personenbezogenen Daten, die einer Partei im Rahmen der Vertragsbeziehung bekannt werden. Ihr Schutz ergibt sich aus:

- § 18 UWG (Schutz von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen),
- den §§ 16, 26 DSG (Schutz personenbezogener Daten),
- vertraglichen Geheimhaltungspflichten.

8. „Höhere Gewalt“

„Höhere Gewalt“ bezeichnet alle Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs einer Vertragspartei, die gemäß § 1104 ABGB weder abgewendet noch vorhergesehen werden können, einschließlich Naturkatastrophen, Krieg, Ausfall kritischer Infrastruktur, behördlicher Maßnahmen oder großflächiger technischer Störungen bei Drittplattformen.



9. „Sphäre“

„Sphäre“ ist der Verantwortungs- und Risikobereich einer Vertragspartei gemäß §§ 1313a, 1315 ABGB. Technische oder organisatorische Bedingungen von Drittplattformen liegen ausdrücklich **nicht** in der Sphäre des Anbieters.



10. „Vertragsstrafe“

„Vertragsstrafe“ meint eine von den Parteien wirksam vereinbarte Sanktion bei Pflichtverletzung gemäß § 1336 ABGB, unabhängig vom Nachweis eines tatsächlichen Schadens.



III. Leistungsgegenstand und Leistungsmodelle

Der Leistungsgegenstand dieses Vertrages wird gemäß den dispositiven und zwingenden Bestimmungen der §§ 859 ff, 914 f, 1151 ff, 1165 ff und 1170 ABGB sowie den ergänzenden Grundsätzen des Unternehmensrechts (§§ 1 ff UGB) wie folgt definiert und konkretisiert. Die nachstehenden Regelungen dienen der abschließenden Bestimmung von Umfang, Inhalt, Art und Grenzen der vom Anbieter geschuldeten Leistungen. Sie stellen, im Sinne der Rechtsprechung des OGH zur Leistungsbeschreibung, die **maßgebliche vertragliche Konkretisierung** dar und schließen Auslegungslücken aus.

1. Allgemeiner Leistungsgegenstand (Dienstvertrag iSd §§ 1151 ff ABGB)

Der Anbieter verpflichtet sich, die vereinbarten Dienstleistungen **mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers** (§ 1299 ABGB) zu erbringen. Es handelt sich, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich als Werkvertrag vereinbart, um **Dienstleistungen**, bei denen kein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, sondern ausschließlich ein **sorgfältiges Tätigwerden** geschuldet wird.

Der Leistungsgegenstand umfasst insbesondere:

- Maßnahmen zur digitalen Unternehmenspräsenz,
- Optimierung, Verwaltung und Betreuung von Online-Profilen,
- analytische, technische und strategische Leistungen zur Verbesserung der Sichtbarkeit,
- Plattform-, Bewertungs- und Reputationsmanagement,
- laufende oder periodische Optimierungs- und Monitoring-Leistungen.

Die Leistungen erfolgen ausschließlich innerhalb des objektiven Einflussbereichs des Anbieters. Vorgänge in der Sphäre von Drittplattformen fallen nicht unter die Leistungspflicht des Anbieters.



2. Struktur der Leistungsmodelle (Pakete)

Die vom Anbieter erbrachten Leistungen gliedern sich in drei standardisierte Leistungsmodelle. Diese Modelle stellen jeweils **abgestufte Leistungsintensitäten** dar und definieren Art, Umfang und technologische Eingriffstiefe der Dienstleistungen.

a) Leistungsmodell „Essentials“, Basis-Sichtbarkeit & Grundoptimierung

Dieses Modell umfasst sämtliche Leistungen, die notwendig sind, um eine **ordnungsgemäße, vollständige und rechtskonforme digitale Grundpräsenz** zu schaffen. Dies beinhaltet insbesondere:

- Einrichtung, Beantragung, Verifizierung und/oder Optimierung zentraler Unternehmensprofile,
- Herstellung der Datenkonsistenz (NAP-Konsistenz: Name, Adresse, Telefonnummer),
- Erfassung und strukturelle Optimierung von Basiskategorien, Unternehmensinformationen und Kurzbeschreibungen,
- Einbindung grundlegender Medienformate (z. B. Logo, Profilbilder, Standortbilder),
- technische Basisanpassungen entsprechend den Richtlinien der jeweiligen Plattform.

Das Modell „Essentials“ bildet die **Mindestvoraussetzung** für jede weitergehende digitale Optimierungsleistung.



b) Leistungsmodell „Growth“, Erweiterte Präsenz & Conversion-Optimierung

Das Modell „Growth“ baut auf dem Modell „Essentials“ auf und erweitert den Leistungsgegenstand um Maßnahmen, die der **Nachfragegenerierung, Kontakthanbahnung, Buchbarkeit und Steigerung der Handlungswahrscheinlichkeit** dienen. Enthalten sind insbesondere:

- Integration automatisierter oder manuell verwalteter Buchungs-, Reservierungs- oder Bestellsysteme,
- Erstellung und Optimierung erweiterter Unternehmensbeschreibungen und Angebotsdarstellungen,
- Kategorisierung, Tagging und branchenspezifische Profioptimierung,
- Anbindung an zusätzliche Branchen- und Spezialplattformen,
- Maßnahmen zur Reputations- und Bewertungsstrukturierung (z. B. Feedback-Management),
- erweiterte Medien- und Inhaltsoptimierung.

Das Modell umfasst keinerlei Garantie für bestimmte Platzierungen, da diese von externen Algorithmen abhängen (§ 1315 ABGB, Fremdeinfluss).

c) Leistungsmodell „Dominance“, Premium-Optimierung & Marktführerschaft

Das Modell „Dominance“ stellt die **höchste Leistungsstufe** dar und ist auf eine **maximale Marktpräsenz** und **strategische Wettbewerbspositionierung** ausgerichtet. Es beinhaltet sämtliche Leistungen aus „Essentials“ und „Growth“ sowie zusätzliche Premium-Leistungen wie:

- vollständige Abdeckung aller relevanten digitalen Plattformen,
- tiefgehende Struktur-, Inhalts-, Medien-, Kategorie- und Zielgruppenoptimierung,
- strategische Analyse- und Wettbewerbsmaßnahmen,
- laufende Aktualisierung, saisonale Anpassungen und gezielte Inhaltssteuerung,



- umfassende Conversion-Optimierungen einschließlich Handlungsaufforderungen,
- Verbesserung und Überwachung der Bewertungs- und Reputationskennzahlen.

Dieses Modell ist insbesondere für Kunden vorgesehen, deren Ziel eine **überdurchschnittliche Sichtbarkeit, Marktdominanz** oder **führende Branchenposition** ist.

3. Branchenmodule und Spezifikationen

Alle Leistungsmodelle können mit spezifischen Branchenmodulen kombiniert werden, um Besonderheiten einzelner Marktsektoren zu berücksichtigen. Diese Module orientieren sich an den jeweils geltenden Branchenstandards und Plattformvorgaben.

a) Branchenmodul „Hospitality“

Umfasst insbesondere:

- Integration in Hotel- und Beherbergungsplattformen,
- Aufbereitung buchungsrelevanter Inhalte,
- Optimierung der Darstellung für Reisende, Suchportale und Bewertungssysteme.

b) Branchenmodul „Dining“

Umfasst insbesondere:

- Anbindung an Tischreservierungs-, Liefer- und Gastronomieplattformen,
- Speisekarten-, Angebots- und Öffnungszeitenmanagement.

c) Branchenmodul „Retail“

Umfasst insbesondere:

- Optimierung für lokale Sichtbarkeit,
- Integration zusätzlicher Katalog-, Navigations- oder Branchenverzeichnisse,
- Erweiterte Standort- und Sortimentspräsentation.





4. Grenzen des Leistungsgegenstandes (Nicht vom Anbieter geschuldet)

Zum Leistungsgegenstand **gehören ausdrücklich nicht**:

- wirtschaftliche Erfolgszusagen (Ranking, Umsatzsteigerungen, Conversion-Ergebnisse),
- technische Funktionalitäten oder Ausfälle von Drittplattformen (§ 1315 ABGB),
- Leistungen außerhalb der im Angebot definierten Tätigkeiten,
- Tätigkeiten, die ohne Mitwirkungspflichten des Kunden nicht erbracht werden können (§ 1168 ABGB).

5. Leistungsanpassungen und technische Änderungen

Im Sinne der §§ 914, 915 ABGB ist der Anbieter berechtigt, **gleichwertige technische Anpassungen** vorzunehmen, wenn:

- Plattformvorgaben sich ändern,
- rechtliche oder technische Gründe Anpassungen notwendig machen,
- die Änderung für den Kunden zumutbar und wirtschaftlich neutral ist.

Hierdurch wird weder der Leistungsgegenstand eingeschränkt noch die Entgeltpflicht des Kunden reduziert.

Damit sind Leistungsgegenstand und Leistungsmodelle vollständig, rechtsklar und auslegungssicher definiert.

Die Leistungen des Anbieters erfolgen paketerorientiert, unterteilt in die Modelle **Essentials**, **Growth** und **Dominance**, ergänzt durch branchenspezifische Module (**Hospitality**, **Dining**, **Retail**).



IV. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Mitwirkungspflichten des Kunden werden gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), insbesondere den §§ 863, 914 f, 1165 ff und 1168 ABGB, sowie den Grundsätzen ordnungsgemäßer Vertragsdurchführung präzise und abschließend geregelt. Diese Pflichten sind **wesentliche Vertragspflichten** (Haupt- bzw. Nebenpflichten), deren Erfüllung zwingende Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung des Anbieters ist. Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung, verlängern sich Leistungsfristen angemessen; der Anbieter ist gemäß § 1168 Abs 1 ABGB berechtigt, das vereinbarte Entgelt dennoch ganz oder teilweise zu verlangen.

1. Grundsatz der Mitwirkungspflicht (§§ 863, 914 ABGB)

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Handlungen zu setzen, die nach Natur, Inhalt und Zweck des Vertrages erforderlich sind, um dem Anbieter die ordnungsgemäße Erfüllung seiner vertraglichen Aufgaben zu ermöglichen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere die rechtzeitige, vollständige, richtige und fortlaufend aktualisierte Bereitstellung aller Daten, Informationen, Zugänge, technischen Mittel und Erklärungen.

Die Leistungspflichten des Anbieters stehen unter der aufschiebenden Bedingung der rechtzeitigen Mitwirkung. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, solange diese Mitwirkungspflichten nicht erfüllt sind.



2. Bereitstellung von Daten, Informationen und Materialien

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter alle zur Vertragsdurchführung erforderlichen Daten, Inhalte und Unterlagen in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, darunter insbesondere:

- **korrekte Unternehmensdaten**, einschließlich Firmenname, Firmenbuchnummer, Rechtsform, Adresse, Kontaktinformationen (§§ 18, 24 UGB),
- **rechtlich zulässige Bilder, Logos, Texte und Medien**, wobei der Kunde ausdrücklich zusichert, dass daran keine Rechte Dritter verletzt werden (§§ 16, 26 DSG; §§ 1 ff UrhG),
- **Beschreibungen, Kategorien, Öffnungszeiten, Leistungsdarstellungen etc.**,
- **technische Zugangsdaten**, PIN-Codes, Administratorrechte und sonstige Authentifizierungsmerkmale.

Der Kunde garantiert, dass sämtliche Inhalte **rechtmäßig, frei von Rechten Dritter** und **für die beabsichtigte Nutzung zulässig** sind. Er hält den Anbieter gemäß § 1313a ABGB bzw. § 1298 ABGB vollständig schad- und klaglos, sofern Dritte Ansprüche wegen Rechtsverletzungen erheben.



3. Verifizierungen, Plattformzugänge und technische Freigaben (§ 1168 ABGB)

Da die Dienstleistungen regelmäßig die Nutzung von Drittplattformen erfordern, verpflichtet sich der Kunde:

- alle **Verifizierungsprozesse** der Drittplattformen (z. B. Google, Apple) aktiv durchzuführen,
- erforderliche **Nutzungsbedingungen, Richtlinien, rechtliche Zustimmungen** und **Freigaben** selbstständig zu erteilen,
- dem Anbieter rechtzeitig die notwendigen **Administrations- und Zugriffsmöglichkeiten** einzuräumen.

Kommt der Kunde diesen Pflichten nicht nach, gilt die Leistung als **durch ein Hindernis in seiner Sphäre** unmöglich gemacht (§ 1315 ABGB; § 1168 ABGB), wodurch dem Anbieter das volle Entgelt zusteht.

4. Organisation, Ansprechpartner und Erreichbarkeit

Der Kunde hat sicherzustellen, dass:

- ein **verantwortlicher Ansprechpartner** benannt wird,
- dieser erreichbar ist (Reaktionszeit max. 5 Werkzeuge, sofern nicht anders vereinbart),
- interne organisatorische Voraussetzungen bestehen, um Freigaben, Rückmeldungen und Informationen innerhalb angemessener Fristen bereitzustellen,
- Änderungen der Organisationsstruktur, Ansprechpartner oder Kontaktdaten **unverzüglich** mitgeteilt werden.



5. Prüf-, Freigabe- und Rückmeldepflichten

Übermittelte Entwürfe, Dokumente, Vorschläge, Strategien und sonstige Arbeitsergebnisse sind vom Kunden **unverzüglich**, spätestens jedoch innerhalb von **7 Tagen**, zu prüfen.

Unterbleibt innerhalb dieser Frist eine Rückmeldung, gilt der Inhalt gemäß § 863 ABGB als **konkludent genehmigt** (Genehmigungsfiktion). Der Anbieter ist ab diesem Zeitpunkt zur Umsetzung berechtigt.

6. Sicherstellung der technischen Voraussetzungen

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die technischen Voraussetzungen, die für die Nutzung der Dienstleistungen notwendig sind, insbesondere:

- funktionsfähige Hardware- und Softwareumgebungen,
- Internetzugang und Netzwerkverfügbarkeit,
- funktionierende E-Mail-Kommunikation,
- Einhaltung seiner eigenen System- und IT-Sicherheitsrichtlinien.

Störungen, Ausfälle oder Leistungsminderungen aufgrund technischer Defizite in der Sphäre des Kunden berühren die Entgeltspflicht nicht.



7. Rechtskonformität und Unternehmensverantwortung

Der Kunde haftet dafür, dass sämtliche übermittelten oder veröffentlichten Inhalte:

- nicht gegen geltendes Recht verstoßen (z. B. UWG, ECG, TKG, DSG, UrhG, StGB),
- keine irreführenden, unrichtigen oder wettbewerbswidrigen Angaben enthalten,
- keine Persönlichkeitsrechte verletzen,
- datenschutzrechtlich zulässig sind.

Jegliche rechtliche Verantwortung für Inhalte und Unternehmensangaben liegt ausschließlich beim Kunden.

8. Folgen fehlender oder mangelhafter Mitwirkung (§ 1168 ABGB)

Unterlässt der Kunde eine erforderliche Mitwirkung oder erbringt diese verspätet oder mangelhaft, gilt Folgendes:

- der Anbieter ist zur Unterbrechung oder Aussetzung der Leistung berechtigt,
- Fristen verlängern sich um den Zeitraum der Verzögerung zuzüglich angemessener Wiederanlaufzeit,
- der Anbieter kann aus wichtigem Grund vom Vertrag zurücktreten,
- der Anbieter behält den Anspruch auf das volle Entgelt (§ 1168 Abs 1 ABGB), sofern die Leistung ohne Kundenmitwirkung nicht ausführbar ist.



9. Schadloshaltung, Haftung und Freistellung (§§ 1298, 1313a ABGB)

Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter vollständig schad- und klaglos zu halten, wenn:

- Rechtsverletzungen durch vom Kunden bereitgestellte Inhalte erfolgen,
- Pflichten aus diesem Vertrag verletzt werden,
- Dritte Ansprüche aus der Sphäre des Kunden erheben,
- Behörden oder Plattformbetreiber Maßnahmen aufgrund falscher oder rechtswidriger Kundendaten setzen.

Die Schadloshaltung umfasst auch sämtliche Kosten angemessener Rechtsverteidigung.

10. Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten

Der Kunde hat alle für die Vertragserfüllung relevanten Unterlagen, Daten und Nachweise **wahrheitsgemäß**, **vollständig** und **aktuell** zu halten. Er ist verpflichtet, erforderliche Nachweise auf Anforderung vorzulegen (z. B. Gewerbeberechtigungen, Markenrechte, Genehmigungen).



V. Leistungszeit, Termine und Verzögerungen

Die folgenden Bestimmungen regeln Leistungszeit, Terminvereinbarungen, Verzögerungsmechanismen, Risikoverteilung und Rechtsfolgen gemäß den einschlägigen Vorschriften des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), insbesondere der §§ 904, 905, 915, 918, 921, 922 und 1165 ff ABGB, sowie den Grundsätzen ordnungsgemäßer Vertragserfüllung im Unternehmergeschäft (§§ 1 ff UGB).

1. Leistungszeit und Beginn der Leistungserbringung

Die Leistungszeit beginnt grundsätzlich erst, wenn:

- alle vertraglich festgelegten **Mitwirkungspflichten des Kunden** vollständig erfüllt sind (§ 1168 ABGB),
- sämtliche erforderlichen Unterlagen, Daten, Zugänge, Login-Informationen und Verifizierungsdetails vollständig vorliegen,
- alle offenen organisatorischen oder rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Leistungen vor vollständiger Mitwirkung zu beginnen. Verzögerungen aufgrund unzureichender Mitwirkung verlängern die Leistungszeit automatisch.



2. Termine: Rechtsnatur, Verbindlichkeit und Auslegung (§§ 904, 905 ABGB)

2.1 Unverbindliche Termine (Regelfall)

Alle angegebenen Termine, Zeitpläne, Projektzeiträume oder Fertigstellungsschätzungen gelten, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich als verbindlich bezeichnet, als **unverbindliche Zieltermine** im Sinne bloßer Planungsgrößen. Sie begründen **keine Fixtermine**.

2.2 Verbindliche Termine (Fixtermine)

Ein Termin gilt nur dann als **verbindlich**, wenn er ausdrücklich und schriftlich als fix vereinbart wurde (Fixgeschäft iSd § 919 ABGB). Eine solche Vereinbarung liegt nur vor, wenn:

- der Termin schriftlich als „**Fixtermin**“, „**verbindlicher Termin**“ oder „**bindender Leistungszeitpunkt**“ bezeichnet wurde, und
- der Kunde nachweisen kann, dass die rechtzeitige Leistung für ihn unter Berücksichtigung der Natur des Geschäfts unbedingt erforderlich war.

2.3 Keine Haftung für Nichteinhaltung unverbindlicher Termine

Bei unverbindlichen Terminen bestehen **keine Schadenersatzansprüche**, keine Konventionalstrafen und keine Rücktrittsrechte aufgrund bloßer Verzögerungen (vgl. § 914 ABGB Auslegung nach Verkehrsübung).



3. Verzögerungen in der Sphäre des Kunden (§ 1168 ABGB)

Kommt es zu Verzögerungen, weil:

- der Kunde erforderliche Unterlagen nicht bereitstellt,
- Zugangsdaten fehlen oder fehlerhaft sind,
- der Kunde nicht rechtzeitig freigibt,
- der Kunde Vorgaben nachträglich ändert,
- interne Prozesse oder Entscheidungen des Kunden zu Verzögerungen führen,

so gilt die Leistung als **ohne Verschulden des Anbieters verzögert**. In diesem Fall:

- verlängert sich die Leistungszeit um die Dauer der Verzögerung **zuzüglich angemessener Wiederanlaufzeit**,
- bleibt der Entgeltanspruch des Anbieters **voll bestehen** (§ 1168 ABGB),
- entsteht **kein Verzug** auf Seiten des Anbieters.



4. Verzögerungen durch Drittplattformen (§ 1315 ABGB, fremde Sphäre)

Drittplattformen (z. B. Google, Apple, Meta, Booking, Tripadvisor usw.) liegen vollkommen außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereichs des Anbieters.

Dazu zählen insbesondere:

- technische Ausfälle,
- Richtlinien-, Algorithmus- oder Prozessänderungen,
- verzögerte Verifizierungen,
- Einschränkungen oder Sperren,
- nicht vorhersehbare Wartezeiten,
- regionale oder weltweite Systemstörungen.

Derartige Ereignisse stellen **keine Leistungsstörung** dar. Insbesondere entstehen:

- **keine Schadenersatzansprüche,**
- **keine Preisminderungsansprüche,**
- **keine Rücktrittsrechte,**
- **keine Verzugsfolgen.**



5. Verzögerungen durch höhere Gewalt (§§ 1104, 1105 ABGB)

Als höhere Gewalt gelten alle Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle einer Partei liegen und nicht vorhersehbar oder vermeidbar waren, darunter:

- Naturereignisse,
- systemische IT-Ausfälle,
- Krieg, Terror, politische Unruhen,
- behördliche Maßnahmen,
- Strom-, Netzwerk- oder Kommunikationsstörungen,
- globale Plattformaufälle.

In diesen Fällen:

- ruhen die Leistungspflichten beider Parteien für die Dauer der Störung,
- verlängert sich die Leistungszeit angemessen,
- sind Schadenersatzansprüche ausgeschlossen, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorliegt.

6. Verzögerungen durch gesetzliche oder regulatorische Änderungen

Änderungen von:

- gesetzlichen Vorgaben,
- DSGVO- oder Datenschutzbehörden-Vorgaben,
- Nutzungsbedingungen oder Richtlinien von Drittplattformen,

führen automatisch zu angemessenen Anpassungen des Zeitplans. Sie gelten nicht als Verzug des Anbieters.



7. Pflichten des Kunden zur Vermeidung von Verzögerungen

Der Kunde verpflichtet sich, alle organisatorischen, technischen und rechtlichen Voraussetzungen zu schaffen, um Verzögerungen zu vermeiden. Hierzu gehören insbesondere:

- Einhaltung der Kommunikations- und Reaktionsfristen,
- Verfügbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners,
- rechtzeitige interne Abstimmungen und Freigaben.

Kommt der Kunde diesen Pflichten nicht nach, entstehen dem Anbieter daraus **keine Nachteile**, insbesondere keine Haftung.

8. Rechtsfolgen tatsächlicher Verzögerungen beim Anbieter (§§ 918, 921 ABGB)

Nur wenn:

- ein **verbindlicher Fixtermin** vereinbart wurde, **und**
- der Anbieter diesen **schuldhaft** verletzt,

gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen. Der Kunde kann jedoch erst dann zurücktreten oder Schadenersatz verlangen, wenn:

- eine angemessene **Nachfrist** gesetzt wurde (§ 918 Abs 1 ABGB), und
- der Anbieter trotz Nachfrist nicht leistet.

Ein Rücktritt vom gesamten Vertrag ist nur zulässig, wenn der Verzug **wesentlich** ist und die Leistung für den Kunden objektiv unbrauchbar macht.



9. Keine pauschalen Verzugsansprüche

Der Kunde hat **keinen Anspruch** auf:

- Vertragsstrafen,
- pauschale Schadenersatzleistungen,
- Ersatz indirekter Schäden,
- Ersatz entgangenen Gewinns,
- Rücktritt ohne gesetzliche Grundlage.

10. Dokumentationspflichten

Der Anbieter führt projektbezogene Dokumentationen, Protokolle und Kommunikationsnachweise, um Terminabläufe, Verzögerungen und Mitwirkungshindernisse nachvollziehbar festzuhalten. Diese Dokumentation gilt als Nachweis im Streitfall.



VI. Leistungsänderungen (Change Requests)

Die nachstehenden Bestimmungen regeln sämtliche Änderungen des ursprünglich vereinbarten Leistungsumfangs gemäß den §§ 863, 914, 915, 921, 922, 924, 932, 934 sowie 1165 ff ABGB. Jede vom vereinbarten Leistungsinhalt abweichende Anforderung ist, unabhängig von Umfang, zeitlichem Aufwand oder technischer Auswirkung, als **Change Request** zu qualifizieren.

1. Begriff und Rechtsnatur des Change Requests

Ein **Change Request** liegt vor, wenn der Kunde:

- zusätzliche Leistungen beauftragt, die nicht im ursprünglichen Angebot oder Leistungsverzeichnis enthalten waren,
- Leistungsbestandteile inhaltlich oder technisch erweitert, präzisiert oder abändert,
- nachträglich neue Anforderungen stellt (z. B. zusätzliche Plattformen, Bildmaterial, Funktionen, Kategorien),
- bereits freigegebene Inhalte ändert oder zurücknimmt,
- Anpassungen an Maßnahmen verlangt, die aufgrund seiner eigenen Änderungen erforderlich wurden.

Änderungswünsche gelten rechtlich als **ergänzende oder modifizierende Vertragsbestandteile** und führen zu einer Anpassung von Terminen, Aufwand und Vergütung.

2. Anzeige- und Prüfprozess (§§ 863, 914 ABGB)

2.1 Einmeldung des Änderungswunsches

Der Kunde hat Änderungswünsche schriftlich (E-Mail ausreichend) einzubringen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, mündlich geäußerte Änderungen umzusetzen.



2.2 Prüfung durch den Anbieter

Der Anbieter prüft:

- technische Machbarkeit,
- rechtliche Zulässigkeit,
- Auswirkungen auf bereits vereinbarte Leistungen,
- Ressourcenplanung und personelle Verfügbarkeit,
- Änderungen von Terminen und Kosten.

Der Anbieter ist berechtigt, Änderungswünsche abzulehnen, wenn:

- diese technisch, rechtlich oder organisatorisch nicht durchführbar sind,
- gegen Plattformrichtlinien verstoßen,
- unzumutbare Störungen oder Verzögerungen verursachen.

3. Erstellung eines Change-Request-Angebots

Für sämtliche Änderungen wird ein separates **Change-Order- bzw.**

Nachtragsangebot erstellt, das beinhaltet:

- neue oder geänderte Leistungsinhalte,
- voraussichtlicher Zeitaufwand,
- zusätzliche Vergütung (Stundensatz, Pauschale oder Paketpreis),
- Auswirkung auf bestehende Termine,
- Risiken und technische Voraussetzungen.

Der Anbieter ist erst nach schriftlicher Zustimmung des Kunden zur Durchführung verpflichtet.



4. Auswirkungen auf Termine und Fristen (§ 1152 ABGB)

Jede Änderung des Leistungsumfangs führt automatisch zu:

- einer Anpassung der Leistungszeit,
- einer Neubewertung von Fixterminen,
- einer Unterbrechung oder Verschiebung von Abfolgen,
- verlängerten Reaktions- und Bearbeitungszeiten.

Fixtermine verlieren ihre Bindungswirkung, wenn der Kunde Änderungen veranlasst (§ 918 ABGB analog).

5. Vergütungspflicht für Change Requests (§§ 1152, 1168 ABGB)

Change-Request-Leistungen sind stets **zusätzlich zu vergüten**, unabhängig davon:

- ob die Änderung auf Wunsch des Kunden erfolgt,
- ob sie erforderlich wird, weil der Kunde fehlerhafte oder unvollständige Daten bereitgestellt hat,
- ob die Änderung aus rechtlichen oder technischen Gründen notwendig geworden ist.

Die Vergütung erfolgt:

- nach Stundensatz,
- als Pauschale,
- oder als erweitertes Paket, je nach Vereinbarung.

Bereits begonnene oder teilweise erbrachte Leistungen sind **voll zu vergüten**, selbst wenn die Änderung eine Wiederholung oder Anpassung erfordert.



6. Änderungen aufgrund externer Faktoren (Plattformen, Gesetze)

Erzwingen Drittplattformen (z. B. Google, Apple, Booking) oder gesetzliche Rahmenbedingungen Änderungen, so gelten diese Maßnahmen als **Change Requests ohne Verschulden des Anbieters**. Dazu zählen:

- geänderte Verifizierungsprozesse,
- regulatorische Änderungen (z. B. DSGVO-Auslegungen),
- neue Richtlinien der Plattformen,
- algorithmische Umstellungen.

Diese Anpassungen sind kostenpflichtig, sofern sie nicht ausdrücklich als inkludiert vereinbart wurden.

7. Sofortige Änderungen aus zwingenden technischen Gründen (§ 914 ABGB)

Der Anbieter ist berechtigt, **ohne gesonderte Zustimmung des Kunden** gleichwertige technische Anpassungen vorzunehmen, wenn diese:

- für die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit erforderlich sind,
- zur Einhaltung technischer Mindeststandards dienen,
- aufgrund externer Vorgaben alternativlos sind.

Solche Anpassungen gelten nicht als Change Requests und sind von der Vergütung umfasst.



8. Kein Anspruch auf Durchführung jedes Änderungswunsches

Der Anbieter kann Änderungswünsche ablehnen, wenn:

- sie technisch oder rechtlich nicht realisierbar sind,
- sie die Gesamtarchitektur der Leistung beeinträchtigen,
- sie unverhältnismäßig hohe Mehraufwände oder Risiken verursachen,
- sie im Widerspruch zum ursprünglichen Vertragszweck stehen.

9. Folgen unbeauftragter Änderungen durch den Kunden

Nimmt der Kunde selbst Änderungen an Plattformen, Inhalten oder Strukturen vor, kann dies:

- zu Funktionsstörungen führen,
- die Arbeitsergebnisse des Anbieters beeinträchtigen,
- Korrektur- und Wiederherstellungsarbeiten erforderlich machen.

Solche Arbeiten gelten stets als **kostenpflichtiger Change Request**.

10. Dokumentation und Nachvollziehbarkeit

Der Anbieter dokumentiert sämtliche Change Requests, inklusive:

- Ursprung der Anfrage,
- Begründung,
- Zeitaufwand,
- Risiken,
- Genehmigungen,
- finalen Umsetzungsstatus.

Diese Dokumentation gilt als verbindlicher Nachweis im Streitfall oder bei Abrechnungsfragen.



VII. Abnahme, Mängel, Rügeobliegenheit

Die folgenden Bestimmungen konkretisieren die Abnahme- und Rügepflichten des Kunden gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), insbesondere der §§ 863, 914, 915, 922–933 ABGB, sowie, sofern der Kunde Unternehmer ist, den **Untersuchungs- und Rügepflichten des § 377 UGB**.

1. Begriff und Rechtsnatur der Abnahme

Die **Abnahme** ist die verbindliche Erklärung des Kunden, dass die erbrachten Arbeitsergebnisse im Wesentlichen vertragsgemäß sind. Mit der Abnahme:

- geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der Verschlechterung auf den Kunden über (§ 1064 ABGB analog),
- beginnt die Gewährleistungsfrist (§ 933 ABGB),
- bestätigt der Kunde die ordnungsgemäße Vertragserfüllung.

Eine Abnahme ist **nicht an eine bestimmte Form gebunden**, kann jedoch ausdrücklich oder stillschweigend erfolgen (§ 863 ABGB).

2. Formen der Abnahme

Die Abnahme erfolgt auf folgende Weise:

2.1 Express-Abnahme (ausdrückliche Abnahme)

Der Kunde gibt eine ausdrückliche Abnahmeerklärung schriftlich oder in Textform (§ 886 ABGB analog) ab.



2.2 Konkludente Abnahme (§ 863 ABGB)

Eine konkludente Abnahme liegt insbesondere vor, wenn der Kunde:

- die Leistung **produktiv nutzt**,
- Inhalte veröffentlicht oder aktiv verbreitet,
- Optimierungen oder Anpassungen weiterverwendet,
- keine Mängel rügt, jedoch weitere Leistungen darauf aufsetzen lässt.

2.3 Abnahmefiktion (automatische Abnahme)

Arbeitsergebnisse gelten **automatisch als abgenommen**, wenn der Kunde:

- innerhalb der **7-tägigen Prüfungsfrist** keine Mängel rügt,
- die Ergebnisse trotz fehlender Freigabe nutzt,
- die Prüfung unzumutbar verzögert.

3. Prüfpflicht des Kunden (insb. § 377 UGB)

Ist der Kunde Unternehmer, gilt die strenge **Untersuchungs- und Rügeobliegenheit nach § 377 UGB**:

- Die Arbeitsergebnisse müssen **unverzüglich**, spätestens jedoch innerhalb von **7 Tagen**, geprüft werden.
- Offene Mängel sind **sofort** zu rügen.
- Verdeckte Mängel sind **unverzüglich nach Entdeckung** zu rügen.
- Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, gilt die Leistung als **vollständig genehmigt** und sämtliche Gewährleistungsansprüche erlöschen.



4. Anforderungen an eine rechtswirksame Mängelrüge

Eine Mängelrüge muss:

- **schriftlich** erfolgen (E-Mail ausreichend),
- **konkret, nachvollziehbar und detailliert** sein,
- den behaupteten Mangel **reproduzierbar** darlegen,
- die **technischen Rahmenbedingungen** (Gerät, Browser, Zeitpunkt, Schritte) beinhalten,
- **keine Sammelrügen** oder pauschalen Aussagen enthalten.

Unpräzise, verspätete oder unvollständige Rügen gelten als **rechtlich unwirksam**.

5. Abgrenzung zwischen Mangel und Änderungswunsch

Die folgenden Punkte gelten **nicht** als Mängel im Sinne der §§ 922 ff ABGB:

- subjektive Präferenzen oder Geschmacksänderungen des Kunden,
- neue Inhalte oder Änderungen, die zuvor nicht beauftragt waren,
- Änderungen aufgrund externer Plattformrichtlinien,
- Probleme, die aus der Sphäre des Kunden stammen (z. B. fehlerhafte Daten, Systemfehler, mangelnde Mitwirkung),
- algorithmische oder technische Änderungen von Drittplattformen.

In all diesen Fällen handelt es sich um **Change Requests** (siehe Abschnitt VI), nicht um Mängel.



6. Reaktions- und Verbesserungsfristen (§ 932 ABGB)

Liegt ein berechtigter Mangel vor, gilt Folgendes:

- Der Anbieter hat das Recht auf **Verbesserung** oder **Nachtrag**, bevor andere Gewährleistungsrechte geltend gemacht werden dürfen.
- Die Verbesserung erfolgt innerhalb einer angemessenen Frist, abhängig von Umfang und technischem Aufwand.
- Der Kunde hat dem Anbieter sämtliche erforderlichen Informationen und Zugänge zur Mängelbehebung zur Verfügung zu stellen.

Schlägt die Verbesserung fehl oder wird sie unzumutbar verzögert, kann der Kunde, unter den Voraussetzungen der §§ 932, 933 ABGB, Preisminderung verlangen.

Rücktritt ist nur bei **wesentlichen Mängeln** zulässig.

7. Gewährleistungsausschlüsse

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen für:

- Leistungen, die durch Drittplattformen beeinflusst wurden,
- nachträgliche Änderungen des Kunden oder Dritter,
- nicht reproduzierbare Fehler,
- sämtliche Aspekte, die nicht vom Leistungsumfang umfasst sind,
- Leistungen, bei denen der Kunde die Abnahme bereits erteilt hat.

8. Beweislast (§ 1298 ABGB)

Nach Abnahme trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass ein behaupteter Mangel bereits zum Zeitpunkt der Abnahme vorlag.

9. Dokumentation

Der Anbieter dokumentiert alle Rügen, Prüfungsabläufe, Verbesserungsversuche und Abnahmen zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit im Streitfall (§ 915 ABGB).





VIII. Vergütung, Preise, Zahlungsbedingungen, Wertsicherung

Die nachstehenden Bestimmungen regeln Vergütung, Zahlungsmodalitäten, Fälligkeiten, Wertsicherung und Aufrechnung nach den maßgeblichen Normen des ABGB, UGB sowie einschlägiger OGH-Rechtsprechung.

1. Vergütungsgrundlagen und Entgeltarten (§§ 1002 ff, 1152 ABGB)

Die vom Kunden zu leistende Vergütung ergibt sich aus:

- dem Hauptvertrag,
- dem jeweils gültigen Preisblatt,
- gültigen Angeboten oder Nachtragsangeboten,
- Change Requests (Abschnitt VI).

Sofern nicht ausdrücklich als Pauschalpreis vereinbart, gilt die Vergütung als **zeitabhängiges Unternehmerhonorar** (§ 1152 ABGB).

2. Fälligkeit und Zahlungsziel (§ 1417 ABGB)

Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, **innerhalb von 14 Tagen netto** ab Rechnungsdatum fällig.

Die Zahlung gilt erst dann als bewirkt, wenn der Betrag unwiderruflich auf dem Konto des Anbieters eingelangt ist.



3. Retainer-Modelle (Vorauszahlungspflicht)

Bei Retainer-Verträgen gilt:

- das Entgelt ist **im Voraus** für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zu bezahlen,
- ein Anspruch auf Leistung besteht erst nach vollständigem Zahlungseingang,
- nicht konsumierte Stunden, Leistungen oder kontingentierte Aktivitäten werden **nicht erstattet**.

4. Zahlungsverzug und Verzugszinsen (§ 456 UGB)

Bei unternehmerischen Kunden gelten **gesetzliche Verzugszinsen gemäß § 456 UGB**:

- **9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz**,
- zusätzlich ist der Anbieter berechtigt, eine **Pauschale von EUR 40,-** als Entgelt für Betreibungskosten zu verrechnen.

Bei Verbrauchern gelten die Regelungen des § 1333 ABGB.

Der Anbieter ist darüber hinaus berechtigt:

- weitere Betreibungskosten (Inkasso, Rechtsanwalt) geltend zu machen,
- laufende Leistungen bis zur vollständigen Zahlung auszusetzen.

5. Aufrechnungsverbot (§ 1438 ABGB; § 6 Abs 1 Z 8 KSchG)

Der Kunde ist **nicht berechtigt**, gegen Forderungen des Anbieters aufzurechnen, es sei denn:

- die Gegenforderung ist **rechtskräftig festgestellt**, oder
- vom Anbieter **schriftlich anerkannt**.

Unternehmerische Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen, soweit sie nicht zwingend gesetzlich vorgesehen sind.



6. Preisänderungen und Indexanpassung (Wertsicherung)

6.1 Wertsicherung nach dem VPI 2020

Alle Entgelte unterliegen einer **jährlichen Wertsicherung** auf Basis des **Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020)** oder des an seine Stelle tretenden Indexes.

Berechnungsformel:

Neues Entgelt = Altes Entgelt × (Neuer Indexstand ÷ Ausgangsindex)

Eine Anpassung erfolgt:

- automatisch,
- ohne gesonderte Verständigung,
- sobald sich der Index um mehr als **3 %** verändert hat.

6.2 Ersatzindex

Wird der VPI 2020 nicht mehr veröffentlicht, tritt der Nachfolgeindex der Statistik Austria an seine Stelle. Erfüllt auch dieser nicht die Voraussetzungen, ist ein sachgerechter Ersatzindex zu vereinbaren (§ 914 ABGB, objektiver Parteiwille).

7. Zusatzleistungen und Mehraufwand

Nicht ausdrücklich vereinbarte Tätigkeiten, insbesondere:

- wiederholte Arbeiten aufgrund fehlerhafter Kundendaten,
- notwendige Korrekturen aufgrund Änderungen des Kunden oder Dritter,
- nachträgliche Änderungswünsche,

werden als **zusätzliche Leistungen** gemäß den jeweils gültigen Stundensätzen verrechnet.



8. Teilleistungen und Teilverrechnung

Der Anbieter ist berechtigt:

- Teilleistungen zu erbringen,
- diese **anteilig zu verrechnen**,
- Akontozahlungen zu verlangen.

Unterbleibt die Zahlung von Teilrechnungen, ist der Anbieter berechtigt, Leistungen bis zur Begleichung auszusetzen.

9. Zahlungen in elektronischer Form

Der Kunde verpflichtet sich, Zahlungen auf das in der Rechnung angeführte Konto zu leisten. Barzahlungen werden nicht akzeptiert.

10. Einwendungen gegen Rechnungen

Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von **7 Tagen ab Erhalt** schriftlich zu erheben. Unterbleibt eine fristgerechte Einwendung, gilt die Rechnung als **anerkannt** (§ 863 ABGB konkludente Zustimmung).

11. Rückerstattungen und Gutschriften

Gutschriften werden ausschließlich:

- auf künftige Entgeltforderungen angerechnet,
- nicht ausbezahlt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

12. Vertragsfortlauf und automatische Anpassungen

Laufende Vergütungen (z. B. Retainer) passen sich:

- jährlich im Rahmen der Wertsicherung an,
- automatisch an veränderte Leistungsumfänge an (z. B. Erweiterungen des Kundenportfolios).



IX. Geistiges Eigentum

Die nachstehenden Bestimmungen regeln den urheberrechtlichen, leistungsschutzrechtlichen sowie vertragsrechtlichen Schutz sämtlicher Arbeitsergebnisse, Inhalte, Datenstrukturen und Methoden gemäß den einschlägigen Bestimmungen des österreichischen Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des ABGB, des UWG sowie der dazu ergangenen Rechtsprechung.

1. Urheberrechtlicher Schutz (§§ 1 ff UrhG)

Alle vom Anbieter geschaffenen Arbeitsergebnisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Texte, Konzepte, Skizzen, Analysen, technische Beschreibungen,
- Datenstrukturen, Categoriesysteme, Mapping-Modelle,
- visuelle oder grafische Inhalte,
- programmierte Abläufe, Templates, Formulare,
- Optimierungslogiken, Strukturmodelle, Klassifikationen,

gelten als **Werke im Sinne des § 1 UrhG** und stehen unter urheberrechtlichem Schutz.

Die Urheberrechte, einschließlich sämtlicher Verwertungsrechte (Vervielfältigungs-, Bearbeitungs-, Verbreitungs-, Zurverfügungstellungsrechte), verbleiben **ausschließlich beim Anbieter** (§§ 14 ff UrhG).



2. Rechte an vorbestehendem Material (Pre-Existing IP)

Alle vorbestehenden Materialien des Anbieters, einschließlich:

- Systeme, Tools, Softwaremodule,
- interne Prozesse, Workflows, Datenbanken,
- Templates, Vorlagen, Standardtexte,
- Analyse-Frameworks, Optimierungsstrukturen,
- proprietäres Know-how,

stehen unabhängig von ihrer Verwendung im Projekt im alleinigen Eigentum des Anbieters. Eine Übertragung dieser Rechte findet **nicht** statt.

3. Eingräumte Nutzungsrechte (§ 24 UrhG)

Dem Kunden wird, sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders festgehalten, ein **einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht** eingeräumt.

Dieses Nutzungsrecht:

- beschränkt sich ausschließlich auf den **vertragsgemäßen Zweck**,
- gilt nur für die **Dauer des Vertragsverhältnisses**,
- umfasst lediglich die **interne Nutzung**,
- erlaubt keine Weitergabe an Dritte,
- umfasst keine Bearbeitungs- oder Änderungsrechte, sofern nicht schriftlich eingeräumt.

Eine weitergehende Nutzung, insbesondere:

- Veröffentlichung,
- Weiterlizenzierung,
- kommerzielle Zweitverwertung,
- Integration in eigene Produkte oder Systeme,

bedarf der **vorherigen schriftlichen Zustimmung** des Anbieters.



4. Umfang und Grenzen der Nutzung

Dem Kunden ist untersagt:

- Arbeitsergebnisse zu verändern, anzupassen oder abgeleitete Werke zu schaffen,
- technische Schutzmaßnahmen zu umgehen,
- proprietäre Methoden, Logiken oder Tools des Anbieters zu kopieren oder nachzubilden,
- Arbeitsergebnisse an Dritte weiterzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen.

Ein Verstoß hiergegen stellt eine **Urheberrechtsverletzung** dar und begründet Schadensersatzansprüche nach §§ 86 ff UrhG.

5. Schutz des Know-how und Geschäftsgeheimnisse (§ 26 DSG; § 1 UWG; GeschGehG)

Sämtliches Know-how, alle Methoden, Prozesse, Optimierungslogiken und internen Systemstrukturen des Anbieters stellen **geschützte Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse** dar.

Der Kunde verpflichtet sich:

- diese vertraulich zu behandeln (§ 26 DSG),
- sie nicht für eigene Zwecke zu verwenden,
- sie nicht offenzulegen oder weiterzugeben,
- sie vor Zugriffen Dritter zu schützen.

Jede unbefugte Verwendung stellt zugleich einen Verstoß gegen das **Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)** und das **Geschäftsgeheimnisschutzgesetz (GeschGehG)** dar.



6. Schutz von Drittrechten

Werden in Abstimmung mit dem Kunden Inhalte, Medien oder Daten verwendet, die im Eigentum Dritter stehen, so ist der Kunde verpflichtet sicherzustellen, dass hierfür alle erforderlichen Rechte vorliegen. Der Kunde hält den Anbieter für sämtliche Ansprüche Dritter **vollständig schad- und klaglos** (§ 1298 ABGB).

7. Rechte an Daten, Plattformzugängen und Verifizierungen

Daten, die der Kunde bereitstellt, bleiben im Eigentum des Kunden. Jedoch gilt:

- sämtliche vom Anbieter vorgenommenen strukturellen Aufbereitungen,
- Klassifizierungen, Taggings, Formatierungen,
- interne Datenmodelle,
- Verifizierungsprozesse und deren Dokumentationen,

stehen **im geistigen Eigentum des Anbieters**, da sie auf dessen Know-how beruhen.

8. Referenznutzung / Nennung des Kunden

Sofern der Kunde dem nicht schriftlich widerspricht, ist der Anbieter berechtigt:

- den Kunden als Referenz zu nennen,
- anonymisierte Leistungsbeschreibungen darzustellen,
- Auszüge der Arbeitsergebnisse (nicht vertrauliche Teile) als Referenznachweis zu verwenden.



9. Folgen unberechtigter Nutzung

Bei unberechtigter oder vertragswidriger Nutzung stehen dem Anbieter folgende Rechte zu:

- Unterlassungsanspruch (§ 81 UrhG),
- Beseitigungsanspruch,
- angemessenes Entgelt (§ 86 UrhG),
- Anspruch auf Schadenersatz einschließlich entgangenem Gewinn (§ 87 UrhG),
- Anspruch auf Herausgabe des Gewinns (§ 87 Abs 4 UrhG),
- einstweilige Verfügung nach §§ 381 EO ff.

10. Beendigung des Vertrages

Mit Vertragsende:

- erlöschen sämtliche Nutzungsrechte des Kunden automatisch,
- sind Arbeitsergebnisse, Daten oder Materialien auf Verlangen zu löschen,
- ist jede weitere Nutzung untersagt,
- bleibt das geistige Eigentum vollständig beim Anbieter.

Eine Rückerstattung bereits bezahlter Nutzungsentgelte oder Retainer erfolgt nicht.



X. Gewährleistung und Haftung

Die nachstehenden Bestimmungen regeln die Gewährleistungs- und Haftungsrechte der Parteien gemäß den einschlägigen Vorschriften des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), insbesondere der §§ 922–933 ABGB (Gewährleistung), §§ 1293 ff ABGB (Schadenersatzrecht) sowie, bei unternehmerischen Kunden, den Bestimmungen des UGB. Die Regelungen dienen der umfassenden Risikobegrenzung, Rechtsklarheit und der eindeutigen Verteilung der Verantwortungsbereiche („Sphärentheorie“).

10.1 Gewährleistung (B2B)

1. Art der Gewährleistung (§§ 922 ff ABGB)

Der Anbieter leistet Gewähr ausschließlich für die **vertragsgemäße Erbringung der geschuldeten Dienstleistungen**, nicht jedoch für einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg. Es wird ausdrücklich festgehalten, dass es sich, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, um **Dienstleistungen** und **nicht** um Werkleistungen handelt (§ 1165 ABGB).

2. Verbesserungsanspruch als primäres Gewährleistungsrecht (§ 932 Abs 2 ABGB)

Bei berechtigten Mängelrügen hat der Anbieter das Recht auf:

- **Verbesserung (Nachbesserung)** oder
- **Nachtrag des Fehlenden.**

Andere Gewährleistungsrechte (Preisminderung, Wandlung) stehen dem Kunden erst nach **zweimaligem Fehlschlagen der Verbesserung** oder bei **Unzumutbarkeit** zu.



3. Ausschlüsse der Gewährleistung (§ 929 ABGB analog)

Keine Gewähr besteht insbesondere für:

- Rankings, Sichtbarkeit, Zugriffszahlen, Bewertungen oder sonstige Plattformmetriken,
- algorithmische Anpassungen oder Änderungen von Drittplattformen (Google, Apple, Meta, Booking etc.),
- Ausfälle, Einschränkungen oder Funktionsstörungen von Drittplattformen (§ 1315 ABGB, fremde Sphäre),
- Ergebnisse, die von der Mitwirkung oder Datenqualität des Kunden abhängig sind,
- subjektive Erwartungen oder Geschmacksvorstellungen des Kunden,
- Änderungen, die durch den Kunden oder Dritte nachträglich vorgenommen wurden,
- technische oder rechtliche Änderungen, die außerhalb der Einfluss- und Risikosphäre des Anbieters liegen.

4. Untersuchungs- und Rügepflicht für Unternehmer (§ 377 UGB)

Ist der Kunde Unternehmer, gilt die Rügeobliegenheit:

- Offene Mängel sind **unverzüglich**, spätestens innerhalb von 7 Tagen, zu rügen.
- Verdeckte Mängel sind **sofort nach Entdeckung** zu rügen.
- Unterbleibt eine rechtzeitige Rüge, gilt die Leistung als **genehmigt**.

5. Beweislastumkehr (§ 924 ABGB), ausgeschlossen im B2B-Bereich

Da es sich um ein unternehmerisches Verhältnis handelt, findet die Beweislastumkehr **keine Anwendung**. Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass ein behaupteter Mangel **bereits zum Zeitpunkt der Leistungserbringung vorlag**.



10.2 Haftung

1. Haftungsmaßstab (§§ 1295 ff ABGB)

Der Anbieter haftet, außer bei Personenschäden, **ausschließlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit** (§ 1324 ABGB). Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.

2. Ausschluss bestimmter Schadensarten (§ 1331 ABGB analog)

Ausgeschlossen sind insbesondere:

- **entgangener Gewinn,**
- **mittelbare oder indirekte Schäden,**
- **Mangelfolgeschäden,**
- **Schäden aus Datenverlust,** soweit dieser nicht im Einflussbereich des Anbieters steht,
- **Schäden aufgrund unrichtiger oder unvollständiger Kundenangaben,**
- **Schäden aus Verzögerungen,** die in der Sphäre des Kunden oder Dritter liegen.

3. Haftungsbegrenzung

Die Haftung des Anbieters ist, außer bei Vorsatz oder Personenschäden, betragsmäßig beschränkt auf:

- den **Auftragswert,** oder
- bei laufenden Vergütungen (Retainer): das **Jahresentgelt.**



4. Haftungsausschluss für Drittplattformen („Sphärentheorie“) § 1315 ABGB

Der Anbieter haftet nicht für:

- Verfügbarkeit,
- Funktionsfähigkeit,
- Richtlinienänderungen,
- Sperrungen oder Verzögerungen,
- algorithmische Anpassungen

von Drittplattformen, da diese Ereignisse **nicht in seiner Sphäre** liegen.

5. Mitverschulden des Kunden (§ 1304 ABGB)

Ein vom Kunden zu vertretendes Mitverschulden, insbesondere durch:

- unrichtige, unvollständige oder fehlende Daten,
- mangelnde Mitwirkung,
- eigenmächtige Änderungen an Plattformen oder Daten,
- Nichtbefolgung technischer Anweisungen,

führt zur **anteiligen Reduktion** oder **zum vollständigen Entfall** von Ansprüchen.

6. Haftung für Subunternehmer (§ 1313a ABGB)

Für vom Anbieter eingesetzte Subunternehmer wird gehaftet wie für Erfüllungsgehilfen, jedoch nur im Rahmen der vorgenannten Haftungsbegrenzungen.



7. Haftungsfreistellung durch den Kunden

Der Kunde hält den Anbieter **vollständig schad- und klaglos**, wenn:

- Rechtsverletzungen durch vom Kunden bereitgestellte Inhalte erfolgen,
- Ansprüche Dritter aufgrund kundenseitiger Fehler erhoben werden,
- Plattformbetreiber Maßnahmen wegen fehlerhafter Kundendaten setzen.

8. Verjährung (§ 1489 ABGB)

Schadenersatzansprüche verjähren binnen **3 Jahren** ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.



XI. Datenschutz & Auftragsverarbeitung

Die folgenden Bestimmungen regeln sämtliche datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Parteien gemäß der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**, dem **Datenschutzgesetz (DSG)**, dem **Telekommunikationsgesetz (TKG 2021)** sowie den einschlägigen Bestimmungen des ABGB. Sie dienen der umfassenden Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und Rechtmäßigkeit bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

1. Rollen der Parteien (Art 4 DSGVO)

- Der **Kunde** ist Verantwortlicher im Sinne des Art 4 Z 7 DSGVO für sämtliche personenbezogenen Daten, die aus seiner Sphäre stammen oder in seinem Auftrag verarbeitet werden.
- Der **Anbieter** wird, sofern personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, als **Auftragsverarbeiter** gemäß Art 4 Z 8 iVm Art 28 DSGVO tätig.
- Soweit der Anbieter personenbezogene Daten **eigenverantwortlich** verarbeitet (z. B. für die Vertragsverwaltung, Fakturierung, interne Dokumentation), ist er **eigener Verantwortlicher** im Sinne der DSGVO.



2. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung (Art 6 DSGVO)

Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf Grundlage einer der folgenden Rechtsgrundlagen:

- Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung),
- Art 6 Abs 1 lit c DSGVO (rechtliche Verpflichtungen),
- Art 6 Abs 1 lit f DSGVO (berechtigzte Interessen),
- Art 6 Abs 1 lit a DSGVO (Einwilligung), sofern erforderlich.

Der Kunde stellt sicher, dass er sämtliche erforderlichen Rechtsgrundlagen zur Übermittlung oder Bereitstellung personenbezogener Daten an den Anbieter besitzt.

3. Erforderlichkeit eines Auftragsverarbeitungsvertrages (Art 28 DSGVO)

Sobald der Anbieter Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält oder diese im Auftrag verarbeitet, insbesondere durch:

- Zugang zu Plattformkonten,
- technische Administration,
- Datenaufbereitungsleistungen,
- Verifizierungsprozesse,

ist vor Leistungsbeginn ein **separater Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** gemäß Art 28 DSGVO schriftlich abzuschließen.

Ohne abgeschlossenen AVV besteht **keine Verpflichtung zur**

Leistungserbringung; allfällige Verzögerungen fallen ausschließlich in die Sphäre des Kunden (§ 1168 ABGB).



4. Pflichten des Auftragsverarbeiters (Anbieter) gemäß Art 28 DSGVO

Der Anbieter verpflichtet sich insbesondere:

- personenbezogene Daten **ausschließlich auf dokumentierte Weisung** des Kunden zu verarbeiten (Art 28 Abs 3 lit a DSGVO),
- geeignete **technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)** nach Art 32 DSGVO zu implementieren,
- alle Personen, die mit der Verarbeitung betraut sind, zur **Vertraulichkeit** zu verpflichten (Art 28 Abs 3 lit b DSGVO),
- den Kunden bei der Wahrnehmung von Betroffenenrechten (Art 12–23 DSGVO) zu unterstützen (Art 28 Abs 3 lit e),
- den Kunden bei Datenschutz-Folgenabschätzungen (Art 35 DSGVO) zu unterstützen (Art 28 Abs 3 lit f),
- Daten nach Abschluss der Verarbeitung gemäß Weisung des Kunden zu löschen oder zurückzugeben (Art 28 Abs 3 lit g),
- dem Kunden die für Audits erforderlichen Informationen bereitzustellen (Art 28 Abs 3 lit h).

5. Subunternehmer (Unterauftragsverarbeiter), Art 28 Abs 2 DSGVO

Der Anbieter darf Subunternehmer nur einsetzen, wenn:

- der Kunde vorab informiert wird, und
- mit dem Subunternehmer ein Vertrag gemäß Art 28 DSGVO abgeschlossen wird.

Der Anbieter bleibt für die Verarbeitung durch Subunternehmer **voll verantwortlich**.



6. Technische & organisatorische Maßnahmen (Art 32 DSGVO)

Der Anbieter implementiert angemessene TOM, insbesondere:

- Zugriffsbeschränkungen und Rollenmodelle,
- Passwort- und Authentifizierungsrichtlinien,
- Verschlüsselung, soweit technisch möglich,
- Protokollierung und Monitoring,
- regelmäßige Sicherungen (Backups),
- Schutz vor unberechtigt Zugriff (Firewalls, Sicherheitssoftware),
- organisatorische Maßnahmen zur Minimierung des Datenzugriffs.

Ein detaillierter TOM-Anhang wird im AV-Vertrag dokumentiert.

7. Datenquellen, Verantwortlichkeit und Löschpflichten

Der Kunde bleibt für folgende Punkte allein verantwortlich:

- Rechtmäßigkeit der Datenbereitstellung (Art 6, 13, 14 DSGVO),
- Richtigkeit und Aktualität der bereitgestellten Daten (Art 5 Abs 1 lit d DSGVO),
- Einholung sämtlicher erforderlichen Einwilligungen,
- Richtlinienkonformität der Inhalte gegenüber Drittplattformen,
- fristgerechte Löschung oder Berichtigung personenbezogener Daten.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Rechtskonformität der Kundendaten zu prüfen.

8. Betroffenenrechte (Art 12–23 DSGVO)

Betroffene können ihre Rechte ausschließlich gegenüber dem **Verantwortlichen** geltend machen. Der Anbieter leistet Unterstützung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben, trägt jedoch **keine Verantwortung** für die Bearbeitung von Betroffenenanfragen, sofern er nicht selbst Verantwortlicher ist.



9. Datenübermittlungen in Drittländer (Art 44 ff DSGVO)

Datenübermittlungen außerhalb des EWR erfolgen ausschließlich, wenn:

- ein Angemessenheitsbeschluss vorliegt (Art 45 DSGVO),
- Standardvertragsklauseln (SCC) abgeschlossen wurden (Art 46 DSGVO),
oder
- eine sonstige zulässige Grundlage besteht.

Sofern Drittplattformen (Google, Meta, TikTok, Apple etc.) Daten in Drittländer übertragen, liegt die Verantwortung hierfür **ausschließlich beim Kunden**, da diese Plattformen **nicht in der Sphäre des Anbieters** stehen (§ 1315 ABGB).

10. Datenschutzverletzungen (Art 33, 34 DSGVO)

Der Anbieter meldet dem Kunden unverzüglich jede ihm bekannt werdende Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, sofern diese Daten im Auftrag verarbeitet werden.

Der Kunde trägt die Verantwortung für:

- Meldungen an die Aufsichtsbehörde (Art 33 DSGVO),
- Benachrichtigung der Betroffenen (Art 34 DSGVO).



11. Cookie-, Tracking- & Plattform-Compliance (TKG 2021; Art 5 Abs 3 ePrivacy)

Die Verantwortung für:

- Cookie-Banner,
- Tracking-Einwilligungen,
- Consent Management Systeme (CMP),
- Tag-Management,
- Webanalyse,
- Drittlandübermittlungen durch eingesetzte Tools,

ergibt sich vollständig aus der Sphäre des Kunden.

Der Anbieter übernimmt hierfür **keine rechtliche Verantwortung**, sofern dies nicht gesondert schriftlich vereinbart wurde.

12. Dokumentationspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrelevanten Dokumente selbst zu führen, insbesondere:

- Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (Art 30 DSGVO),
- interne Richtlinien,
- Einwilligungsnachweise,
- Löschkonzepte.

13. Laufzeit & Beendigung der Auftragsverarbeitung

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses:

- löscht oder übergibt der Anbieter sämtliche personenbezogenen Daten des Kunden gemäß dessen Weisung,
- bestehen keine weiteren Pflichten zur Speicherung,
- bleiben gesetzliche Aufbewahrungspflichten unberührt (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO).



XII. Barrierefreiheit (BaFG)

Die folgenden Bestimmungen konkretisieren die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit gemäß dem **Bundesgesetz über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (Barrierefreiheitsgesetz, BaFG, BGBl I 2023/102)** sowie den einschlägigen unionsrechtlichen Vorgaben, insbesondere der **Richtlinie (EU) 2019/882** über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen („European Accessibility Act“). Die Regelungen dienen der Klarstellung, dass Barrierefreiheitsleistungen ausschließlich bei ausdrücklicher Beauftragung Vertragsbestandteil werden und andernfalls nicht geschuldet sind.

1. Anwendungsbereich und Rechtsgrundlagen (BaFG §§ 1–4)

Barrierefreiheitsanforderungen gelten gemäß BaFG insbesondere für digitale Dienstleistungen, Software, Websites und elektronische Kommunikationsschnittstellen.

Für die Leistungen des Anbieters gilt:

- Barrierefreiheitsanforderungen werden **nur** geschuldet, wenn sie **ausdrücklich schriftlich beauftragt** werden,
- ohne gesonderten Auftrag besteht **keine Pflicht** zur Umsetzung, Prüfung oder Überwachung von BaFG-Konformität,
- der Anbieter ist nicht verpflichtet, Inhalte oder Systeme des Kunden eigenständig auf BaFG-Konformität zu untersuchen.



2. Art und Umfang barrierefreier Leistungen

Bei ausdrücklicher Beauftragung erbringt der Anbieter Leistungen zur Barrierefreiheit, insbesondere:

- Analyse bestehender Websites, Plattformprofile, digitaler Inhalte oder Systeme auf Übereinstimmung mit BaFG- und EAA-Standards,
- Beratung zu gesetzlich erforderlichen Mindestanforderungen gemäß BaFG,
- Umsetzung technischer, struktureller oder inhaltlicher Maßnahmen zur Barrierefreiheit,
- Dokumentation der vorgenommenen Maßnahmen.

Ein konkreter Leistungsumfang ergibt sich ausschließlich aus dem individuell vereinbarten Angebot.

3. Verantwortung des Kunden (§§ 5–7 BaFG)

Der Kunde trägt, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde, die alleinige Verantwortung für:

- die Barrierefreiheit sämtlicher eigener Inhalte, Texte, Bilder, PDF-Dokumente, Formulare und Schnittstellen,
- die Einhaltung aller gesetzlichen Pflichten nach BaFG und einschlägigen Normen (z. B. EN 301 549),
- die rechtzeitige Bereitstellung aller für die Umsetzung notwendigen Informationen,
- die fortlaufende Überprüfung und Aktualisierung seiner Inhalte.

Der Anbieter übernimmt **keine Haftung** für Barrierefreiheitsmängel, die:

- auf kundenseitige Inhalte zurückzuführen sind,
- durch Änderungen des Kunden oder Dritter entstehen,
- aufgrund unterlassener oder mangelhafter Mitwirkung des Kunden auftreten.



4. Prüfpflichten und Evaluierungen

Eine gesetzlich erforderliche **Marktüberwachungs- oder Kontrollpflicht** gemäß BaFG trifft ausschließlich den Anbieter **nicht**, sofern nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart.

Der Anbieter schuldet ohne gesonderten Auftrag insbesondere **nicht**:

- WCAG-Auditierung nach WCAG 2.1 / EN 301 549,
- Zertifizierungen oder Konformitätsbewertungen,
- Compliance-Berichte für Aufsichtsbehörden.

5. Haftungsregelungen

Ohne gesonderten Auftrag haftet der Anbieter **nicht** für:

- Bußgelder, Maßnahmen oder behördliche Anordnungen nach BaFG,
- Beschwerden oder Schlichtungsverfahren gemäß Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG),
- Nutzungsbeeinträchtigungen aufgrund fehlender Barrierefreiheit.

Bei beauftragten Leistungen beschränkt sich die Haftung ausschließlich auf den **konkret vereinbarten Leistungsumfang**.

6. Nachträgliche Änderungen der Rechtslage

Ändern sich gesetzliche oder europäische Barrierefreiheitsanforderungen nach Vertragsschluss, gilt:

- notwendige Anpassungen stellen **Change Requests** dar,
- es besteht kein Anspruch auf automatische Aktualisierung oder Nachbesserung.

7. Leistungen außerhalb des Vertragsumfangs

Alle BaFG-Leistungen sind ausschließlich **zusätzliche, gesondert zu vergütende Leistungen**. Sie werden **nicht** durch allgemeine Optimierungs-, Sichtbarkeits- oder Plattformleistungen abgedeckt.





XIII. Vertraulichkeit & Abwerbeverbot

Die folgenden Bestimmungen regeln die Vertraulichkeits-, Geheimhaltungs- und Abwerbeverpflichtungen der Parteien gemäß den einschlägigen Bestimmungen des **ABGB**, des **Datenschutzgesetzes (DSG)**, des **Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)**, insbesondere §§ 1, 11, 18 UWG, des **Geschäftsgeheimnisschutzgesetzes (GeschGehG)** sowie der allgemeinen Grundsätze der Geschäfts- und Vertragstreue.

1. Vertraulichkeit und Geheimhaltung (§ 18 UWG; §§ 26 DSG; GeschGehG)

1.1 Begriff der vertraulichen Informationen

Als „vertrauliche Informationen“ gelten sämtliche nicht offenkundigen Informationen im Sinne des § 1 Z 1 GeschGehG sowie alle geschäftlichen, betrieblichen, wirtschaftlichen, organisatorischen, technischen, personenbezogenen oder sonstigen Daten, die einer Partei im Rahmen des Vertragsverhältnisses bekannt werden. Dies umfasst insbesondere:

- Geschäfts-, Kunden-, Lieferanten- und Unternehmensdaten,
- technische Prozesse, interne Abläufe, Methoden, Strategien, Datenmodelle, Logiken und Know-how,
- Informationen über Preise, Kalkulationen und Geschäftsstrategien,
- personenbezogene Daten gemäß DSG und DSGVO.



1.2 Geheimhaltungspflicht

Die Parteien verpflichten sich, sämtliche vertraulichen Informationen:

- **streng vertraulich** zu behandeln,
- ausschließlich für Zwecke des Vertragsverhältnisses zu verwenden,
- nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte offenzulegen,
- vor unbefugtem Zugriff zu schützen und durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zu sichern.

Die Geheimhaltungspflicht gilt **zeitlich unbefristet**, auch **über die Beendigung des Vertrags** hinaus (§ 18 UWG; § 2 GeschGehG).

1.3 Ausnahmen von der Geheimhaltung

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die:

- der Öffentlichkeit allgemein bekannt sind, **ohne** dass dies auf eine Pflichtverletzung zurückzuführen ist,
- der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren,
- von einer dritten, nicht zur Geheimhaltung verpflichteten Person rechtmäßig offengelegt wurden,
- aufgrund zwingender gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen offenzulegen sind (z. B. §§ 132 ff BAO, § 93 StPO), jedoch **nur nach vorheriger schriftlicher Information** an die andere Partei.

1.4 Rechtsfolgen bei Verstößen

Bei einem Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht stehen der verletzten Partei zu:

- Unterlassungsansprüche gemäß §§ 1, 14 UWG,
- Schadenersatzansprüche nach §§ 1293 ff ABGB,
- Herausgabe von Vorteilen bzw. Gewinnabschöpfung (§ 11 UWG; § 4 GeschGehG),
- einstweilige Verfügungen gemäß §§ 381 EO ff.



2. Abwerbeverbot (No-Poach-Klausel)

2.1 Inhalt des Abwerbeverbots

Der Kunde verpflichtet sich, **weder direkt noch indirekt**:

- Mitarbeiter, Subunternehmer, freie Dienstnehmer oder sonstige vom Anbieter eingesetzte Arbeitskräfte **abzuwerben**,
- sie anzustellen oder zu beschäftigen,
- sie zur Beendigung der Zusammenarbeit mit dem Anbieter zu bewegen,
- vergleichbare Umgehungsmodelle zu nutzen (z. B. Beschäftigung über Dritte).

2.2 Dauer des Abwerbeverbots

Das Abwerbeverbot gilt:

- **während der gesamten Vertragsdauer**, und
- **für weitere 12 Monate nach Vertragsende**.

2.3 Ausnahmen

Keine Verletzung liegt vor, wenn:

- die betroffene Person sich **ohne vorherige Kontaktaufnahme** des Kunden aktiv bewirbt,
- die Bewerbung als Reaktion auf eine **allgemeine öffentliche Stellenausschreibung** erfolgt, die sich nicht spezifisch an Mitarbeiter des Anbieters richtet.



2.4 Vertragsstrafe (§ 1336 ABGB)

Für jeden Fall der schuldhaften Verletzung des Abwerbverbots verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer **angemessenen Vertragsstrafe**, deren Höhe:

- im Einzelfall den **sechsfachen monatlichen Bruttobezug** bzw. das üblicherweise anfallende Monatsentgelt des betroffenen Mitarbeiters nicht unterschreiten darf,
- unabhängig vom Nachweis eines konkreten Schadens geschuldet wird (§ 1336 Abs 1 ABGB),
- zusätzlich zu etwaigen Schadenersatzansprüchen gemäß §§ 1293 ff ABGB zu leisten ist.

Die Geltendmachung weitergehender Schadenersatzansprüche bleibt unberührt.

2.5 Beweislast und Umgehungstatbestände

Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass keine verbotene Abwerbung stattgefunden hat (§ 1298 ABGB). Als Umgehung gelten insbesondere:

- Beschäftigung über verbundene Unternehmen,
- Werkverträge oder freie Dienstverhältnisse über Dritte,
- projektbezogene oder kurzfristige Tätigkeiten, die faktisch einer Anstellung entsprechen.

3. Weitergabeverbot und Schutz interner Informationen

Der Kunde darf interne Informationen des Anbieters, insbesondere Arbeitsprozesse, Optimierungslogiken, Tools und Systeme, **nicht kopieren, offenlegen, nutzen oder weitergeben**, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich genehmigt ist.

Ein Verstoß stellt sowohl eine Vertragsverletzung (§ 1295 ABGB) als auch eine unlautere Handlung (§ 1 UWG) sowie eine mögliche Geschäftsgeheimnisverletzung (§§ 2–4 GeschGehG) dar.



4. Fortgeltung nach Vertragsende

Alle Verpflichtungen aus diesem Abschnitt gelten **unbefristet**, mindestens jedoch:

- für 3 Jahre hinsichtlich sämtlicher Geschäftsgeheimnisse (§ 2 GeschGehG),
- dauerhaft hinsichtlich personenbezogener Daten (DSG/DSGVO),
- 12 Monate hinsichtlich des Abwerbverbots.



XIV. Subunternehmer & Vertragsübertragung

Die nachstehenden Bestimmungen regeln den Einsatz von Subunternehmern sowie die Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten gemäß den einschlägigen Vorschriften des **ABGB**, insbesondere der §§ 864, 865, 880a, 1009, 1014, 1313a, 1404–1409 ABGB, sowie ergänzend den allgemeinen Grundsätzen des österreichischen Zivil- und Unternehmensrechts.

1. Einsatz von Subunternehmern (§ 1313a ABGB; § 1009 ABGB)

1.1 Grundsatz

Der Anbieter ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten **Subunternehmer, Erfüllungsgehilfen oder sonstige Dritte** heranzuziehen, sofern dadurch:

- die ordnungsgemäße und vertragsgemäße Leistungserbringung nicht beeinträchtigt wird,
- die gesetzlichen Vorgaben (insbesondere DSGVO/DSG, GeschGehG, UWG) eingehalten werden,
- die Sorgfaltspflichten gemäß § 1299 ABGB gewahrt bleiben.

1.2 Verantwortung und Haftung

Der Anbieter haftet für die von ihm eingesetzten Subunternehmer **wie für eigenes Verhalten** gemäß § 1313a ABGB. Eine Haftungsbeschränkung gemäß den allgemeinen Haftungsregeln dieses Vertrags bleibt unberührt.



1.3 Auswahlpflichten des Anbieters

Der Anbieter verpflichtet sich, Subunternehmer nach folgenden Kriterien auszuwählen:

- fachliche Qualifikation und Zuverlässigkeit,
- Einhaltung vertraglicher und gesetzlicher Vorgaben,
- Einhaltung von Vertraulichkeits- und Datenschutzpflichten.

1.4 Geheimhaltung und Datenschutz

Der Anbieter stellt sicher, dass Subunternehmer:

- zur **Vertraulichkeit** gemäß § 26 DSG und §§ 1, 18 UWG sowie GeschGehG verpflichtet werden,
- alle Pflichten zur **Datensicherheit gemäß Art 28 und 32 DSGVO** erfüllen,
- sämtliche Vorgaben dieses Vertrages einhalten.

1.5 Aufgabenverteilung

Der Einsatz von Subunternehmern stellt **keine Befreiung** des Anbieters von seiner eigenen Leistungspflicht dar. Der Kunde erwirbt **keine direkten Ansprüche** gegenüber Subunternehmern; sämtliche Ansprüche bestehen ausschließlich gegenüber dem Anbieter (§ 1404 ABGB analog).

2. Verbot der Beauftragung eigener Subunternehmer durch den Kunden

Der Kunde darf **keine eigenen Dritten, Subunternehmer oder Beauftragten** mit Tätigkeiten beauftragen, die die Arbeit oder Systeme des Anbieters beeinflussen, sofern dies nicht:

- vorher schriftlich vereinbart wurde, und
- der Anbieter dies ausdrücklich genehmigt hat.

Zu widerhandlungen können zu Funktionsstörungen führen und verpflichten den Kunden gemäß § 1298 ABGB zum Ersatz aller daraus entstehenden Schäden.



3. Vertragsübertragung (Zession, Schuldübernahme, Vertragsübernahme)

3.1 Übertragung durch den Kunden (§§ 1392 ff, 1406 ff ABGB)

Der Kunde darf ohne ausdrückliche **vorherige schriftliche Zustimmung** des Anbieters **keine Rechte oder Pflichten** aus diesem Vertrag:

- übertragen (Zession),
- abtreten,
- verpfänden,
- veräußern,
- im Wege der Vertragsübernahme auf einen Dritten übertragen.

Jegliche ohne Zustimmung vorgenommene Übertragung ist **rechtlich unwirksam** (§ 865 ABGB).

3.2 Übertragung durch den Anbieter

Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag oder Teile davon zu übertragen, wenn:

- der Rechtsnachfolger fachlich und wirtschaftlich geeignet ist,
- die Leistungserfüllung dadurch nicht beeinträchtigt wird,
- berechnete Interessen des Kunden nicht verletzt werden.

In den folgenden Fällen ist **keine gesonderte Zustimmung des Kunden** erforderlich:

- Rechtsnachfolge aufgrund Unternehmensverkaufs, „übertragung oder, umstrukturierung,
- Umgründungen gemäß UmgrStG (z. B. Verschmelzung, Spaltung, Einbringung),
- Übergang innerhalb verbundener Unternehmen.



3.3 Rechtsfolgen der Vertragsübertragung (§ 1409 ABGB)

Im Fall einer wirksamen Vertragsübernahme treten der neue Vertragspartner bzw. der Rechtsnachfolger automatisch in **sämtliche Rechte und Pflichten** ein.

Der Anbieter bleibt, sofern gesetzlich nicht anders geregelt, für bereits entstandene Verbindlichkeiten haftbar (§ 1409 ABGB), es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

4. Mitteilungs- und Informationspflichten

Jede Vertragsübertragung, soweit zulässig, ist der jeweils anderen Partei **unverzüglich schriftlich** mitzuteilen.

Unterbleibt die Mitteilung, haftet die übertragende Partei für sämtliche daraus entstehenden Schäden (§ 1295 ABGB).

5. Keine konkludenten Übertragungen

Weder Schweigen, noch die Zustimmung zu einzelnen Leistungen, noch eine fortgesetzte Zusammenarbeit begründen eine konkludente Zustimmung zu einer Vertragsübertragung (§§ 863, 914 ABGB).

6. Fortgeltung

Alle in diesem Abschnitt geregelten Pflichten gelten:

- **für die gesamte Vertragsdauer**, und
- **für alle bereits entstandenen oder künftig entstehenden Rechte und Pflichten**.



XV. Rechtswahl, Gerichtsstand & Streitbeilegung

Die folgenden Bestimmungen regeln die anwendbare Rechtsordnung, den zuständigen Gerichtsstand sowie Verfahren der alternativen Streitbeilegung. Die Regelungen orientieren sich an den einschlägigen Bestimmungen des **ABGB**, der **Jurisdiktionsnorm (JN)**, der **Zivilprozessordnung (ZPO)**, dem **IPRG**, der **Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 (Brüssel-Ia-VO)** sowie den allgemeinen Grundsätzen des österreichischen Verfahrens- und Vertragsrechts.

1. Rechtswahl (Art 3 Rom-I-VO; § 1 IPRG)

1.1 Anwendbares Recht

Auf diesen Vertrag findet **ausschließlich österreichisches materielles Recht** Anwendung. Dies gilt sowohl für die Auslegung als auch für die Durchführung und Beendigung des Vertrages.

1.2 Ausschluss des UN-Kaufrechts

Die Anwendung des **UN-Kaufrechts (CISG)** wird ausdrücklich und vollinhaltlich ausgeschlossen (§ 1 Abs 1 IPRG analog).

1.3 Zwingende Verbraucherschutzvorschriften

Sollte der Kunde ausnahmsweise Verbraucher im Sinne des KSchG sein, bleiben **zwingende konsumentenschutzrechtliche Bestimmungen** (z. B. KSchG, FAGG, VGG) unberührt (Art 6 Rom-I-VO).



2. Gerichtsstand (Art 25 Brüssel-Ia-VO; §§ 104 ff JN)

2.1 Gerichtsstand für Unternehmer (B2B)

Handelt es sich beim Kunden um einen Unternehmer gemäß § 1 UGB, wird als ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag das **für den Sitz des Anbieters sachlich und örtlich zuständige Gericht** vereinbart (§ 104 JN).

Dieser Gerichtsstand gilt als **ausschließlicher Gerichtsstand** im Sinne des Art 25 Brüssel-Ia-VO.

2.2 Gerichtsstand für Verbraucher (B2C)

Handelt es sich beim Kunden um einen Verbraucher iSd KSchG, gilt zwingend der **Wohnsitz- bzw. gewöhnliche Aufenthaltsgerichtsstand** des Verbrauchers (§ 14 KSchG; Art 18 Brüssel-Ia-VO).

2.3 Klagen des Anbieters

Der Anbieter ist, unbeschadet der obigen Regelungen, berechtigt, Klagen:

- auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden (§ 66 JN),
- oder an jedem sonst gesetzlich zulässigen Gerichtsstand

zu erheben.



3. Streitbeilegung & außergerichtliche Verfahren

3.1 Pflicht zur gütlichen Einigung

Vor Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens verpflichten sich die Parteien, **zunächst einen ernsthaften Versuch einer einvernehmlichen Streitbeilegung** zu unternehmen.

Die Parteien verpflichten sich insbesondere:

- zur unverzüglichen Mitteilung von Beanstandungen,
- zur Durchführung eines klärenden Gesprächs innerhalb von 14 Tagen,
- zur Kooperation und zur Offenlegung aller für die Streitlegung wesentlichen Informationen.

3.2 Mediation (empfohlen, nicht verpflichtend)

Die Parteien empfehlen die Durchführung eines **Mediationsverfahrens** im Sinne des Zivilrechts-Mediations-Gesetzes (ZivMediatG), um Streitigkeiten schnell und kostengünstig beizulegen.

Ein Mediationsverfahren hat keinerlei aufschiebende Wirkung hinsichtlich gesetzlicher oder vertraglicher Fristen, es sei denn, die Parteien vereinbaren dies ausdrücklich schriftlich.

3.3 Schlichtungs- und Ombudsstellen

Sofern gesetzlich zulässig oder branchenüblich, kann die Streitbeilegung über folgende Stellen erfolgen:

- staatlich anerkannte Mediatorinnen und Mediatoren (§ 8 ZivMediatG),
- branchenspezifische Schlichtungsstellen (z. B. Internet-Ombudsstelle),
- alternative Streitbeilegungsstellen gemäß **AStG**.

Ein Anspruch auf Durchführung einer bestimmten Schlichtungsform besteht nicht.



4. Wirksamkeit der Gerichtsstandsvereinbarung

Diese Gerichtsstandsvereinbarung ist:

- für **Unternehmer** voll wirksam (§ 104 JN; Art 25 Brüssel-Ia-VO),
- für **Verbraucher** nur wirksam, soweit sie **erst nach Entstehung der Streitigkeit** oder **zugunsten des Verbrauchers** abgeschlossen wurde (§ 14 KSchG).

5. Fortgeltung nach Vertragsende

Die Regelungen dieses Abschnitts gelten **unbefristet**, auch über:

- die Beendigung des Vertrags,
- den Widerruf,
- die Auflösung oder Kündigung

Hinaus.



XVI. Schlussbestimmungen

Die nachstehenden Schlussbestimmungen regeln die formalen, auslegungsbezogenen und ergänzenden Rahmenbedingungen dieses Vertrages. Sie orientieren sich an den einschlägigen Bestimmungen des **Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB)**, insbesondere den §§ 864a, 869, 879, 915, 916, 921, 922 sowie 1006 ABGB, sowie den Grundsätzen ordnungsgemäßer Vertragsgestaltung und -auslegung.

1. Schriftformklausel (§ 886 ABGB; § 883 ABGB analog)

1.1 Formerfordernis

Änderungen, Ergänzungen oder Nebenabreden zu diesem Vertrag bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der **Schriftform**. Dies umfasst jede in Textform dokumentierte Erklärung (E-Mail ausreichend), sofern nicht zwingendes Recht eine strengere Form vorschreibt.

1.2 Kein konkludenter Verzicht

Ein Verzicht auf das Schriftformerfordernis kann ausschließlich **ausdrücklich** und **schriftlich** erfolgen. Ein konkludenter oder schlüssiger Verzicht, etwa durch wiederholte Abweichungen oder toleriertes Verhalten, ist ausgeschlossen (§§ 863, 864 ABGB).

1.3 Vorrang schriftlicher Vereinbarungen

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Schriftliche Vereinbarungen gehen allen abweichenden mündlichen oder konkludenten Äußerungen vor.



2. Salvatorische Klausel (§ 879 ABGB)

2.1 Teilnichtigkeit

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise **rechtsunwirksam**, **nichtig** oder **undurchführbar** sein oder werden, bleibt die **Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen** unberührt.

2.2 Ersatzregelung (§ 914 ABGB)

Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine rechtskonforme, wirtschaftlich gleichwertige Regelung als vereinbart. Maßgeblich ist dabei der **objektive Parteiwille**, wie er nach § 914 ABGB zu ermitteln ist.

2.3 Keine Aufhebung des gesamten Vertrages

Die Parteien verzichten ausdrücklich darauf, den gesamten Vertrag gemäß § 878 ABGB wegen Teilnichtigkeit aufzuheben, sofern eine ergänzende Vertragsauslegung möglich ist.



3. Auslegung und Vertragsverständnis (§§ 914–915 ABGB)

3.1 Objektiver Parteiwille

Unklare, mehrdeutige oder ergänzungsbedürftige Vertragsbestimmungen werden gemäß § 914 ABGB nach dem **objektiven Parteiwillen** ausgelegt, nicht nach dem subjektiven Verständnis einer Partei.

3.2 Unklarheitenregel (§ 915 ABGB)

Im Zweifel gilt jene Auslegung, die **gegen denjenigen** spricht, der sich der unklaren Formulierung bedient hat. Diese Regel findet im B2B-Bereich jedoch nur subsidiär Anwendung.

3.3 Keine Geltung fremder Geschäftsbedingungen ohne ausdrückliche Annahme (§ 864a ABGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Vertragsbedingungen des Kunden werden **nur** Vertragsbestandteil, wenn sie vom Anbieter **ausdrücklich schriftlich anerkannt** wurden.



4. Ergänzende Vertragsauslegung und Lückenfüllung (§ 914 ABGB)

Für Vertragslücken, die sich im Laufe der Vertragsdurchführung ergeben, gilt Folgendes:

- maßgeblich ist die **ergänzende Auslegung nach § 914 ABGB**,
- dispositives österreichisches Recht kommt subsidiär zur Anwendung,
- branchenübliche Regeln und Verkehrsgepflogenheiten (§ 914 ABGB) werden berücksichtigt,
- es besteht **keine Verpflichtung** zur automatischen Übernahme veränderter gesetzlicher Bestimmungen, sofern diese nicht zwingend gelten.

5. Übertragung des Vertrages und Rechtsnachfolge (§§ 1392 ff ABGB)

Eine Übertragung dieses Vertrages oder einzelner Rechte daraus ist nur zulässig, soweit dies im Abschnitt XIV ausdrücklich vorgesehen ist. Bei Rechtsnachfolge treten die Bestimmungen dieses Abschnitts ungeschmälert in Kraft.

6. Elektronische Kommunikation (§ 12 ECG; § 886 ABGB analog)

6.1 Rechtsverbindlichkeit elektronischer Nachrichten

Elektronische Erklärungen (insbesondere E-Mail) gelten als zugestellt, sobald sie im Machtbereich des Empfängers eingelangt sind (§ 12 ECG). Sie entfalten volle Rechtswirksamkeit, sofern nicht zwingend eine eigenhändige Unterschrift erforderlich ist.



6.2 Kommunikationswege

Die Parteien benennen jeweils gültige Kontakt- und E-Mail-Adressen. Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen; andernfalls gelten Erklärungen an die zuletzt bekanntgegebene Adresse als wirksam zugegangen.



7. Rangordnung der Vertragsunterlagen (§ 914 ABGB)

Für den Fall widersprüchlicher oder abweichender Bestimmungen gilt folgende **verbindliche Rangordnung**, wobei jeweils die höherstehende Regelung vorgeht:

1. **Dieser Dienstleistungsrahmenvertrag (Hauptvertrag)**
2. **Auftragsverarbeitungsvertrag (AV-Vertrag)** gemäß Art 28 DSGVO
3. **individuelle Angebote, Leistungsnachweise, Preisblätter**
4. **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**
5. **sonstige schriftliche Vereinbarungen, Anlagen oder Dokumente**

Subsidiär gilt das dispositive österreichische Recht.

8. Vertragsüberdauernde Bestimmungen

Alle Bestimmungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinausgehen, wie insbesondere:

- Geheimhaltung,
- Nutzungsbeschränkungen,
- Haftungsbeschränkungen,
- Gerichtsstand,
- Rechtswahl,
- Abwerbeverbot,
- Datenschutzpflichten,,

bleiben **auch nach Beendigung dieses Vertrages voll wirksam**.

9. Vollständigkeitsklausel (§ 885 ABGB)

Dieser Vertrag stellt die vollständige Vereinbarung der Parteien dar. Frühere Abreden, gleich welcher Art, verlieren mit Unterzeichnung des Vertrages ihre Wirksamkeit und werden vollständig ersetzt.



XVII. Verbraucherrechte

Die nachstehenden Bestimmungen gelten ausschließlich für Kunden, die im Sinne des **§ 1 KSchG** als **Verbraucher** einzustufen sind. Für Unternehmer (B2B) finden die verbraucherschutzrechtlichen Normen, insbesondere KSchG, FAGG und VGG, **keine Anwendung**.

1. Widerrufsrecht gemäß §§ 11–18 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

Verbrauchern steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie bei Fernabsatzverträgen gemäß **§ 11 FAGG** grundsätzlich ein **14-tägiges Widerrufsrecht** zu.

1.1 Beginn der Widerrufsfrist (§ 12 FAGG)

Die Frist beginnt zu laufen:

- **mit dem Tag des Vertragsabschlusses**, sofern es sich um einen Vertrag über Dienstleistungen handelt (§ 12 Abs 1 Z 2 FAGG),
- jedoch **nicht**, bevor der Verbraucher alle Informationspflichten gemäß § 4 FAGG ordnungsgemäß erhalten hat.

1.2 Form des Widerrufs (§ 13 FAGG)

Der Widerruf kann erfolgen:

- durch eindeutige schriftliche Erklärung (E-Mail ausreichend), oder
- mittels des gesetzlich vorgesehenen **Widerrufsformulars** gemäß Anhang I FAGG.

Der Widerruf muss **innerhalb der Frist abgesendet** werden; eine Begründung ist nicht erforderlich.



1.3 Folgen des Widerrufs (§§ 14–15 FAGG)

Im Fall eines wirksamen Widerrufs:

- sind bereits erhaltene Zahlungen **innerhalb von 14 Tagen** zu erstatten (§ 14 Abs 1 FAGG),
- erfolgt die Rückzahlung über dasselbe Zahlungsmittel (§ 14 Abs 2 FAGG),
- endet die vertragliche Bindung beider Parteien.

2. Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG)

Das Widerrufsrecht des Verbrauchers erlischt **vorzeitig**, wenn **alle** folgenden Voraussetzungen vorliegen:

1. Der Anbieter hat die Dienstleistung **vollständig erbracht**.
2. Der Verbraucher hat **ausdrücklich zugestimmt**, dass der Anbieter noch vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistungserbringung beginnt.
3. Der Verbraucher hat **zur Kenntnis genommen**, dass sein Widerrufsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung erlischt.
4. Der Anbieter hat dem Verbraucher eine **Bestätigung gemäß § 7 Abs 3 FAGG** übermittelt.

Diese gesetzlichen Voraussetzungen müssen kumulativ erfüllt sein.



3. Wertersatzpflicht (§ 16 FAGG)

Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht **nach Beginn der Leistungserbringung**, jedoch **vor vollständiger Erfüllung** aus, hat er dem Anbieter **einen angemessenen Wertersatz** zu leisten.

3.1 Berechnungsgrundlage

Der Wertersatz richtet sich nach:

- dem im Vertrag vereinbarten **Gesamtpreis**, oder, falls dieser unverhältnismäßig ist,
- dem **marktüblichen Wert** der bereits erbrachten Leistungen (§ 16 Abs 4 FAGG).

3.2 Voraussetzungen für die Wertersatzpflicht (§ 16 Abs 1 FAGG)

Der Verbraucher ist nur dann zum Wertersatz verpflichtet, wenn:

- er der sofortigen Leistungserbringung **ausdrücklich zugestimmt** hat,
- und er **zuvor** über die Wertersatzpflicht **belehrt** wurde.

Ohne entsprechende Information entfällt die Wertersatzpflicht.

4. Ausschluss des Widerrufsrechts (§ 18 FAGG)

Ein Widerrufsrecht besteht **insbesondere nicht**, wenn:

- die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und alle Voraussetzungen gemäß § 18 Abs 1 Z 1 FAGG erfüllt sind,
- es sich um **dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten** handelt (§ 18 Abs 1 Z 4 FAGG),
- der Verbraucher den Anbieter ausdrücklich selbst zu einem Besuch aufgefordert hat, um solche Leistungen zu erbringen.



5. Informationspflichten des Unternehmers (§ 4 FAGG; §§ 6–8 KSchG)

Der Anbieter erfüllt alle gesetzlichen Informationspflichten, insbesondere:

- Identität des Unternehmers, Kontaktdaten,
- wesentliche Eigenschaften der Dienstleistung,
- Gesamtpreis und Entgeltstruktur,
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsmodalitäten,
- Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts,
- Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts.

Fehlende oder unzureichende Informationen führen gemäß § 12 FAGG zu einer **Verlängerung der Widerrufsfrist auf 12 Monate**.

6. Besondere Verbraucherschutzregelungen (KSchG und VGG)

6.1 Unzulässige Vertragsbestimmungen (§ 6 KSchG)

Bestimmungen, die Verbraucher gröblich benachteiligen oder gegen zwingendes Recht verstoßen, sind **unwirksam**.

6.2 Gewährleistungsrechte nach VGG und ABGB

Verbraucher behalten, zusätzlich zu den Regelungen dieses Vertrages, die **zwingenden Gewährleistungsrechte** nach:

- § 922 ff ABGB,
- dem Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) für digitale Leistungen.

Ein Ausschluss oder eine Einschränkung der zwingenden Gewährleistung ist nicht zulässig.