

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

confidero e.U.

Inhaber: Patrick Ammesberger

Rosensteingasse 40/2
A-1170 Wien

Tel.: +43 720 22 90 57
E-Mail: office@confidero.com
Web: www.confidero.com

Stand: 04.01.2018

1. Geltung & Vertragsabschluss

- a. confidero e.U. (im Folgenden "Auftragnehmer") erbringt seine Leistungen ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen Auftragnehmer und dem Kunden, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- b. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der Geschäftsbedingungen. Abweichungen von diesen sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Kunden sind nur wirksam, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich bestätigt werden.
- c. Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem unternehmerischen Kunden schriftlich bekannt gegeben und gelten als vereinbart, wenn der Kunde den geänderten Bedingungen nicht binnen 14 Tagen schriftlich widerspricht. Auf die Bedeutung des Schweigens wird der Kunde in der Verständigung ausdrücklich hingewiesen.
- d. Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht akzeptiert, sofern dies im Einzelfall nicht ausdrücklich und schriftlich anders vereinbart wird. Den AGB des Kunden widerspricht der Auftragnehmer ausdrücklich. Eines weiteren Widerspruchs gegen die AGB des Kunden durch den Auftragnehmer bedarf es nicht.
- e. Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame, die dem Sinn und Zweck am nächsten kommt, zu ersetzen.

2. Angebote und Preise

- a. Sämtliche Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich.
- b. Die Preise richten sich nach Stundenanzahl und gewähltem Tarif. Die aktuell gültigen Preise sind online unter confidero.com/preise einsehbar oder können per E-Mail unter office@confidero.com angefragt werden.
- c. Die bei der Buchung angegebenen Preise sind freibleibend und unverbindlich. Herangezogen wird die beim Buchungszeitpunkt gültige Preisliste. Der Auftragnehmer behält sich Preisänderungen, Irrtümer und Druckfehler vor. Der Auftragnehmer wird dem Kunden im Fall von Preisänderungen, Irrtümern und Druckfehlern während des Buchungsvorganges ein Gegenangebot ausstellen.
- d. Der Kunde erkennt an, dass die Inanspruchnahme des Dienstleistungsangebots des Auftragnehmers kostenpflichtig ist.
- e. Unser Angebot richtet sich ausschließlich an unternehmerische Kunden (B2B) mit Firmensitz in Österreich, Deutschland oder der Schweiz sowie Konsumenten (B2C) mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich, Deutschland oder der Schweiz.
- f. Kunden mit Sitz außerhalb Österreichs sind für die korrekte Abführung der jeweils gültigen Mehrwertsteuer an die Finanzbehörde ihres Landes selbst verantwortlich. Der Auftragnehmer verrechnet an unternehmerische Kunden außerhalb Österreichs im Sinne des Reverse Charge Verfahrens ausschließlich netto, ohne Mehrwertsteuer.

3. Vertragssprache, Vertragsabschluss und -annahme

- a. Die Vertragssprache ist Deutsch.
- b. Der Kunde erhält die Möglichkeit das Dienstleistungsangebot des Auftragnehmers online unter confidero.com zu buchen oder den Auftragnehmer mittels Unterzeichnung eines vom Auftragnehmer ausgestellten

unverbindlichen Angebots zu beauftragen. Schriftliche Angebote erhält der Kunde nach vorheriger Absprache mit dem Auftragnehmer per E-Mail.

- c. Eine Buchung des Kunden stellt ein Angebot an den Auftragnehmer dar. Ein gültiger Vertragsabschluss kommt erst nach Annahme des Auftragnehmers zustande. Der Kunde bindet sich nach Buchung für drei Tage an sein Angebot.
- d. Nach Buchungseingang erhält der Kunde eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Diese Empfangsbestätigung stellt noch keine Vertragsannahme dar.
- e. Die Vertragsannahme seitens des Auftragnehmers erhält der Kunde schriftlich an die von Ihm angegebene E-Mail-Adresse und ist deutlich als solche gekennzeichnet.
- f. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, Buchungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Eventuell bereits getätigte Zahlungen vom Kunden werden in diesem Fall vollständig rückerstattet.
- g. Der abgeschlossene Vertrag wird vom Auftragnehmer gespeichert und ist für den Kunden unter my.confidero.com abrufbar.

4. Dienstleistungsangebot

- a. Der Auftragnehmer bietet seinem Kunden in verschiedenen Tarifen (Tarifdetails siehe Punkt 5) die Arbeitszeit/Arbeitsleistung eines (virtuellen, nicht örtlich anwesenden) persönlichen Assistenten an. Der Kunde hat nach Vertragsannahme die Möglichkeit dem ihm zugeteilten Assistenten einmalige oder regelmäßig wiederkehrende Aufgaben/Arbeitsaufträge zu übermitteln. Der entsprechende Leistungsumfang bzw. die Aufgabengebiete sind den entsprechenden Tarifdetails (Punkt 5) zu entnehmen.
- b. Es liegt ausschließlich in der Verantwortung des Kunden den für ihn passenden Tarif mit den nach seiner Einschätzung erforderlichen Arbeitsstunden zu wählen (siehe auch Punkt 10. c.).
- c. Diese Arbeitsaufträge können per E-Mail, telefonisch, über das Online-Kundenkonto oder über mit dem Kunden vorab schriftlich vereinbarte Kommunikationswege übermittelt werden. Der Kunde hat dem Assistenten bei Übermittlung eine Erklärung/Einweisung für den Arbeitsauftrag sowie eine Information über die gewünschte Ausführungsweise des Arbeitsergebnisses zu geben. Zusätzlich gibt der Kunde, bei Bedarf, eine für das Volumen des entsprechenden Arbeitsauftrages angemessene Frist (siehe Punkt 13.) vor.
- d. Der zugeteilte Assistent wird den Eingang des Arbeitsauftrages rückbestätigen, die vom Kunden übermittelten Angaben prüfen und wenn nötig Rückfragen dazu stellen bzw. eventuell fehlende Informationen beim Kunden einholen. Vom Kunden angegebene Fristen werden vom jeweiligen Assistenten auf Realisierbarkeit geprüft und dementsprechend rückbestätigt oder ein Gegenvorschlag unterbreitet.
- e. Die zugeteilten Assistenten arbeiten zu keiner Zeit in den Räumlichkeiten des Kunden, sondern in den Büroräumen des Auftragnehmers, in eigenen Räumen oder von unterwegs. Der Kunde kann nicht über den Arbeitsort des ihm zugewiesenen Assistenten bestimmen.
- f. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Zuteilung oder Beibehaltung eines bestimmten Assistenten des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer wählt den für den Kunden geeigneten Assistenten aus, um dessen Aufgaben bestmöglich zu erledigen. Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt den zugewiesenen Assistenten im bestehenden Vertragsverhältnis auszutauschen.
- g. Wenn für vom Kunden gewünschte Arbeiten der Zugang zu bestimmten Programmen bzw. Software- oder Cloud-Lösungen von Fremdanbietern erforderlich ist, ist dieser Zugang/das Programm vom Kunden zur Verfügung zu stellen oder wird nach Absprache mit dem Kunden in dessen Namen und auf dessen Kosten vom Auftragnehmer gekauft. Folgende Programme sind bereits auf den jeweiligen Arbeitsgeräten der virtuellen Assistenten installiert und müssen vom Kunden nicht bezahlt werden: Microsoft Office, Apple Pages, Apple Numbers, Apple Keynote, Apple iMovie, Adobe Photoshop, Adobe InDesign, Adobe Acrobat DC.
- h. Arbeiten an eventuellen Werbekampagnen für den Kunden enthalten zu keiner Zeit die vom jeweiligen Medium dafür veranschlagten Kosten. Alle eventuell anfallenden Kosten für Fremdanbieter hat der Kunde selbst zu tragen und werden entweder direkt von diesem beglichen oder auf Wunsch vom Auftragnehmer an den Kunden in Rechnung gestellt. Eine Beauftragung/Buchung dieser Anbieter erfolgt nur nach schriftlicher Absprache mit dem Kunden.
- i. Der Auftragnehmer ist nicht für den Inhalt der von ihm im Auftrag des Kunden erstellten Arbeiten verantwortlich. Die fachliche, sprachliche und inhaltliche Richtigkeit der Arbeiten liegt ausschließlich beim Kunden.

5. Tarife, Tarifbestimmungen und Leistungsumfang

a. flexZeit Tarif

Der Kunde erwirbt ein **einmaliges - vom Kunden zu bestimmendes - Stundenkontingent**, welches in **einem Zeitraum von 12 Monaten** ab Vertragsannahme vom Kunden dazu verwendet werden kann, um Arbeitsaufgaben an den ihm zugeteilten Assistenten zu delegieren. Im Rahmen der gebuchten Stundenanzahl können **beliebig viele Arbeitsaufträge** an den Auftragnehmer übermittelt werden.

Der Vertrag **endet automatisch 12 Monate nach Vertragsannahme oder nach Aufbrauchen des vom Kunden gebuchten Stundenkontingents**. Nach Ablauf von 12 Monaten werden vom Kunden nicht verbrauchte Stunden diesem **weder anteilmäßig noch vollständig rückerstattet oder gutgeschrieben**. Dies gilt auch für nach der Buchung vom Kunden vollständig unbenutzte Stundenkontingente. Dieser **Vertrag verlängert sich nach Ablauf nicht automatisch und bedarf keiner Kündigung**.

Dienstleistungsumfang flexZeit Tarif:

Im Tarif sind Leistungen aus den Service-Bereichen **Backoffice** (confidero.com/backoffice) und **Web-Services** (confidero.com/web-services) enthalten. Die Leistungen entsprechen den auf der jeweiligen Produktseite (siehe angeführte Links) angeführten Beispiel-Aufgaben. Der Auftragnehmer hat das Recht Aufgaben, die wesentlich von den angeführten Beispielen abweichen, abzulehnen. Zusätzliche oder abweichende Aufgaben sind vorab zwischen Auftragnehmer und Kunden schriftlich zu vereinbaren.

b. fixZeit Tarif (Abo)

Der Kunde erwirbt ein **regelmäßiges Stundenkontingent**, welches sich **jeden Monat am Monatsersten um die vom Kunden gewählte Stundenanzahl** erneuert. Der Kunde kann im laufenden Vertragsverhältnis Arbeitsaufgaben an den ihm zugeteilten Assistenten delegieren. Im Rahmen der gebuchten Stundenanzahl pro Monat können **beliebig viele Arbeitsaufträge** an den Auftragnehmer übermittelt werden. Im Vormonat vom Kunden **nicht verbrauchte Stunden können nicht ins Folgemonat mitgenommen werden und verfallen**. Für im Vormonat nicht verbrauchte Stunden erfolgt **keine anteilmäßige oder vollständige Wertgutschrift**. Dies gilt auch für im jeweiligen Monat vollständig unbenutzte Stundenkontingente.

Der Kunde erhält bei Buchung dieses Tarifs die Möglichkeit diesen vorab für einen Monat (Zahlung monatlich), sechs Monate (Zahlung halbjährlich) oder zwölf Monate (Zahlung jährlich) zu buchen und zu bezahlen. Je nach vom Kunden gewählter Option **verlängert sich der Vertrag nach Ende der gewählten Zeitspanne automatisch um den jeweiligen Zeitraum von einem, sechs oder zwölf Monaten**, sofern der Kunde den Vertrag nicht mindestens **6 Wochen** vor Durchführung der automatischen Verlängerung **schriftlich kündigt**. Der Auftragnehmer wird den nicht-unternehmerischen Kunden zeitgerecht vor Ablauf der Kündigungsfrist per E-Mail nochmals auf die automatische Verlängerung und die Kündigungsmöglichkeit hinweisen.

Bei monatlicher Zahlung erfolgt die Verrechnung des ersten Monats anteilmäßig, hierfür werden der Buchungstag und die verbleibenden Tage des aktuellen Monats herangezogen. Für den verbleibenden ersten Monat wird die anteilmäßige Stundenanzahl bis zum Monatsletzten für den Kunden zur Verfügung gestellt. Bei halbjährlicher und jährlicher Zahlung ist bei Buchung ein Startdatum zu wählen, welches immer auf einen Monatsersten fällt.

Die **Mindestvertragslaufzeit** beträgt in jedem Fall **zwei Monate**.

Dienstleistungsumfang fixZeit Tarif (Abo):

Im Tarif sind Leistungen aus den Service-Bereichen **Backoffice** (confidero.com/backoffice), **Web-Services** (confidero.com/web-services) und **Marketing** (confidero.com/marketing) inkludiert. Die Leistungen entsprechen den auf der jeweiligen Produktseite (siehe angeführte Links) angeführten Beispiel-Aufgaben. Der Auftragnehmer hat das Recht Aufgaben, die wesentlich von den angeführten Beispielen abweichen, abzulehnen. Zusätzliche oder abweichende Aufgaben sind vorab zwischen Auftragnehmer und Kunden schriftlich zu vereinbaren.

c. freiZeit Tarif (Abo)

Der Kunde erwirbt ein **regelmäßiges Stundenkontingent**, welches sich **jeden Monat am Monatsersten um die vom Kunden gewählte Stundenanzahl** erneuert. Der Kunde kann im laufenden Vertragsverhältnis Arbeitsaufgaben an den ihm zugeteilten Assistenten delegieren. Im Rahmen der gebuchten Stundenanzahl pro Monat können **beliebig viele Arbeitsaufträge** an den Auftragnehmer übermittelt werden. Im Vormonat vom Kunden **nicht verbrauchte Stunden können nicht ins Folgemonat mitgenommen werden und verfallen**. Für im Vormonat nicht verbrauchte Stunden erfolgt **keine anteilmäßige oder vollständige Wertgutschrift**. Dies gilt auch für im jeweiligen Monat vollständig unbenutzte Stundenkontingente.

Der Kunde erhält bei Buchung dieses Tarifs die Möglichkeit diesen vorab für einen Monat (Zahlung monatlich), sechs Monate (Zahlung halbjährlich) oder zwölf Monate (Zahlung jährlich) zu buchen und zu bezahlen. Je nach vom Kunden gewählter Option **verlängert sich der Vertrag nach Ende der gewählten Zeitspanne automatisch um den jeweiligen Zeitraum von einem, sechs oder zwölf Monaten**, sofern der Kunde den Vertrag nicht mindestens **6 Wochen** vor Durchführung der automatischen Verlängerung **schriftlich kündigt**. Der Auftragnehmer wird den nicht-unternehmerischen Kunden zeitgerecht vor Ablauf der Kündigungsfrist per E-Mail nochmals auf die automatische Verlängerung und die Kündigungsmöglichkeit hinweisen.

Bei monatlicher Zahlung erfolgt die Verrechnung des ersten Monats anteilmäßig, hierfür werden der Buchungstag und die verbleibenden Tage des aktuellen Monats herangezogen. Für den verbleibenden ersten Monat wird die anteilmäßige Stundenanzahl bis zum Monatsletzten für den Kunden zur Verfügung gestellt. Bei halbjährlicher und jährlicher Zahlung ist bei Buchung ein Startdatum zu wählen, welches immer auf einen Monatsersten fällt.

Die **Mindestvertragslaufzeit** beträgt in jedem Fall **zwei Monate**.

Dienstleistungsumfang freiZeit Tarif (Abo):

Im Tarif sind Leistungen aus den Service-Bereichen **Backoffice** (confidero.com/backoffice), **Web-Services** (confidero.com/web-services), **Marketing** (confidero.com/marketing) und **Kundenbetreuung** (confidero.com/kundenbetreuung) inkludiert. Die Leistungen entsprechen den auf der jeweiligen Produktseite (siehe angeführte Links) angeführten Beispiel-Aufgaben. Der Auftragnehmer hat das Recht Aufgaben, die wesentlich von den angeführten Beispielen abweichen, abzulehnen. Zusätzliche oder abweichende Aufgaben sind vorab zwischen Auftragnehmer und Kunden schriftlich zu vereinbaren.

6. Taktung und Zeitaufzeichnung

- a. Die Zeitabrechnung erfolgt in allen Tarifen mittels 10-Minuten-Taktung. Jede angefangene Aufgabe wird mit mindestens 10 Minuten verrechnet. Aufgaben, die 10 Minuten überschreiten, werden dementsprechend aufgerundet.
- b. Der Auftragnehmer hat für eine lückenlose und nachvollziehbare Aufzeichnung der für den Kunden aufgebrauchte Arbeitszeit zu sorgen.
- c. Arbeitspausen werden dem Kunden nicht vom gebuchten Stundenkontingent abgebucht.
- d. Das aktuell für den Kunden verfügbare Stundenkontingent ist jederzeit online im Kundenkonto auf confidero.com abrufbar oder wird dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt.

7. Kündigung

- a. Eventuelle Kündigungsfristen sind den jeweiligen Tarifbestimmungen (siehe Punkte 5a, b, c) zu entnehmen.
- b. Kündigungen haben in schriftlicher Form (per E-Mail an office@confidero.com oder Post an die in den AGB angegebene Adresse) zu erfolgen.
- c. Vom Kunden nicht in Anspruch genommene oder abgelaufene Stundenkontingente werden nicht gutgeschrieben.

8. Zahlungsbedingungen

- a. Das vom Kunden gewählte Tarifpaket ist, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, nach Vertragsannahme und Rechnungsausstellung innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzüge zur Zahlung fällig.
- b. Der Kunde erhält vom Auftragnehmer die Möglichkeit im Online-Buchungssystem den fälligen Betrag mittels verschiedener Zahlungsmöglichkeiten direkt zu begleichen. Die aktuell verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten sind unter confidero.com/zahlungsarten abrufbar.
- c. Das vom Kunden gebuchte Stundenpaket wird seitens des Auftragnehmers nach Vertragsannahme freigeschaltet. Hierzu wird auch ein Online-Kundenkonto eingerichtet.
- d. Bei Inanspruchnahme des SEPA-Lastschriftverfahrens ermächtigt der Kunde den Auftragnehmer bis auf Widerruf die jeweils fälligen Rechnungsbeträge zum Fälligkeitsdatum einzuziehen. Sollte eine Einziehung des Rechnungsbetrages aufgrund von vom Kunden verschuldeter Gründe (z.B.: bei nicht vorhandener Deckung, falsche Angabe von Kontodaten usw.) nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer dazu berechtigt eine Pauschale in Höhe von EUR 15,00 netto pro Lastschrift rückläufer zu verrechnen. Die Abwicklung und die damit verbundene Abbuchung des Rechnungsbetrages übernimmt der Zahlungsanbieter GoCardless Ltd. für den Auftragnehmer. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden.

9. Elektronische Rechnungslegung

- a. Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt dem Kunden Rechnungen in elektronischer Form, per E-Mail, zu übermitteln. Der Kunde erklärt sich mit der Zusendung von Rechnungen, Zahlungserinnerungen und Mahnungen in elektronischer Form ausdrücklich einverstanden. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erhält dieser Rechnungen zusätzlich auf dem Postweg. Für den Erhalt/Fristenlauf bleibt jedoch die elektronische Zustellung maßgebend.

10. Mitwirkungspflicht des Kunden

- a. Der Kunde ist zur aktiven Mitarbeit verpflichtet, sofern dies zur Ausführung des zu erledigenden Arbeitsauftrages notwendig ist. Der Kunde hat insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Informationen, Fristen und die gewünschte Arbeitsausführung rechtzeitig bekannt zu geben.
- b. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass elektronisch sowie postalisch oder persönlich übermittelte Informationen und Dateien technisch einwandfrei funktionieren sowie frei von Viren sind. Schäden, die aufgrund von vom Kunden übermittelten fehlerhaften Daten und Dokumenten entstehen, sind vollständig von diesem zu ersetzen bzw. zu begleichen.
- c. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dem Auftragnehmer genügend Arbeitsaufgaben zu übermitteln, um das vom Kunden gebuchte Stundenkontingent aufbrauchen zu können. Für vom Kunden nicht verbrauchte Stunden erfolgt keine anteilige oder vollständige Zeit- oder Wertgutschrift.
- d. Bei Nichteinhaltung der Mitwirkungspflicht seitens des Kunden behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, die mit dem Kunden vereinbarten Deadlines der betroffenen Arbeitsaufträge aufzuheben oder nach Setzung einer angemessenen Frist zur Nachholung der Mitwirkung die Arbeit am betroffenen Arbeitsauftrag vollständig einzustellen. Die bis zu diesem Zeitpunkt vom Auftragnehmer aufgebrauchte Arbeitszeit für den betroffenen Arbeitsauftrag wird, wie gewohnt, vom gebuchten Stundenkontingent abgezogen. Eine anteilige oder vollständige Zeit- oder Wertgutschrift seitens des Auftragnehmers erfolgt nicht.

11. Urheberrechte

- a. Der Kunde bestätigt, dass die Urheberrechte bzw. Reproduktionsrechte bei allen von ihm an den Auftragnehmer übermittelten Arbeiten/Dokumenten bei ihm liegen. Der Kunde verpflichtet sich den Auftragnehmer diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.

12. Bereitstellung von Arbeitsergebnissen

- a. Arbeitsergebnisse werden vom Auftragnehmer an den Kunden elektronisch per E-Mail und wenn nötig mit Anhang oder mittels Downloadlink bzw. über das Online-Kundenkonto auf confidero.com versendet.
- b. Alternative Übertragungswege sind vorab zwischen beiden Parteien schriftlich abzuklären. Hierfür anfallende Kosten für Porto sind vom Kunden vollständig zu übernehmen und werden entweder direkt von diesem beglichen oder vom Auftragnehmer in Rechnung gestellt.
- c. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die übermittelten Dateien und Anhänge fehlerfrei funktionieren und frei von Viren sind. Für auf dem Übermittlungsweg entstandene Verfälschung, Verstümmelung oder sonstige Beschädigung besteht keine Haftung.

13. Termine und Fristen

- a. Die vom Auftragnehmer für Arbeitsaufträge angegebenen Fristen bzw. Deadlines gelten als unverbindlich, sofern dies nicht anders schriftlich vom Auftragnehmer rückbestätigt wurde.
- b. Die Fristen sind entsprechend des voraussichtlichen Arbeitsaufwandes angemessen zu setzen.
- c. Ein Arbeitsauftrag gilt dann als abgeschlossen, wenn dieser dem Kunden per E-Mail, im Online-Kundenkonto bzw. auf den zuvor schriftlich vereinbarten Weg zur Verfügung gestellt wurde.
- d. Vom Kunden angegebene Fristen können nur dann eingehalten werden, wenn dieser alle dafür notwendigen Informationen, Dokumente, Zugangsdaten und andere benötigte Arbeitsmittel zeitgerecht zur Verfügung stellt. Werden diese Informationen nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt, verlängert sich die Frist dementsprechend.
- e. Der Auftragnehmer kann Fristen verlängern, wenn sich Arbeitsaufträge als unvorhersehbar umfangreicher erweisen oder der Kunde den Arbeitsauftrag nachträglich erhöht.
- f. Der Auftragnehmer hat den Kunden schnellstmöglich über die Nichteinhaltung der Frist zu informieren und eine neue voraussichtliche Frist anzugeben.

14. Leistungsmängel

- a. Leistungsmängel bei abgeschlossenen Arbeitsaufträgen sind innerhalb von 7 Tagen nach Übermittlung an den Kunden schriftlich, per E-Mail mit Angabe der Mängel einzureichen. An den übermittelten Arbeitsergebnissen dürfen seitens des Kunden keine Veränderungen vorgenommen worden sein.
- b. Der Kunde hat dem Auftragnehmer zur Mängelbeseitigung eine angemessene Frist zu gewähren.

- c. Lässt der Auftragnehmer vereinbarte Nachfristen zur Mängelbeseitigung verstreichen ohne den Mangel zu beheben, kann der Kunde eine angemessene Wert- oder Zeitgutschrift für sich beanspruchen.
- d. Gewährleistungsansprüche berechtigen den unternehmerischen Kunden nicht zur Zurückhaltung oder eigenständigen Minderung vereinbarter Zahlungen.

15. Leistungserbringung durch Dritte

- a. Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt, die vom Kunden übertragenen Aufgaben teilweise oder vollständig durch Dritte erbringen zu lassen. Die Auswahl, Abwicklung sowie Bezahlung dieser externen Dienstleister erfolgt ausschließlich durch den Auftragnehmer.
- b. Es besteht zu keiner Zeit ein direktes Vertragsverhältnis zwischen Kunden und den vom Auftragnehmer ausgewählten externen Dienstleistern.

16. Direkte Beschäftigung von Assistenten

- a. Der Kunde verpflichtet sich für die gesamte Dauer des Vertragsverhältnisses sowie 9 Monate danach die zur Verfügung gestellten Assistenten nicht selbst entgeltlich zu beschäftigen. Dies gilt für selbstständige sowie nichtselbstständige Tätigkeiten des Assistenten.
- b. Das Eingehen eines direkten Vertragsverhältnisses zwischen Kunden und den vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Assistenten bedarf der schriftlichen Genehmigung des Auftragnehmers sowie der Zahlung einer vertraglich festzulegenden Vermittlungsprovision.
- c. Bei Nichteinhaltung dieser Punkte (16a und 16b), also bei der direkten Beschäftigung eines Assistenten ohne schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers, verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in der Höhe von EUR 7.000,00 netto. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben davon unberührt.

17. Verschwiegenheit und Geheimhaltung

- a. Der Auftragnehmer verpflichtet sich dazu über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Kunden Stillschweigen zu bewahren.
- b. Alle vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Assistenten sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet und auf die Geheimhaltung von Kundendaten sensibilisiert.
- c. Der Auftragnehmer verpflichtet sich Dokumente, Informationen und Arbeitsergebnisse nicht an Dritte (ausgenommen in den Fällen des Punktes 15.) zu übergeben. Sollte es vom Kunden gewünscht sein, Informationen an eine für den Auftragnehmer unbekannte Person zu geben, ist dies vorab schriftlich festzulegen.
- d. Vom Auftragnehmer beauftragte dritte Dienstleister, die zur teilweisen oder vollständigen Bearbeitung von Kundenarbeitsaufträgen herangezogen werden, sind mit größter Sorgfalt auszuwählen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass dritte Dienstnehmer keine Kundendaten weitergeben. Der Auftragnehmer hat zusätzlich dafür Sorge zu tragen, dass der beauftragte dritte Dienstleister nur die für den Arbeitsauftrag nötigsten Informationen erhält. Sofern möglich, ist die Identität des Kunden zu schützen. Die Auswahl der dritten Dienstleister hat nach ausreichender Prüfung und bestem Wissen und Gewissen zu erfolgen.
- e. Der Kunde ist dazu verpflichtet über Vertragsdetails sowie über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftragnehmers Stillschweigen zu bewahren.
- f. Die Schweigepflicht reicht für Auftragnehmer sowie Kunden unbegrenzt auch bis über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus. Ausnahmen bestehen im Falle gesetzlicher Aussageverpflichtungen.

18. Widerrufsrecht für Konsumenten

- a. Der nicht unternehmerische Kunde hat das Recht sich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Vertragsannahme durch Erklärung des Widerrufs vom Vertrag zu lösen. Der Widerruf hat schriftlich (per Post oder E-Mail) bzw. über das online zur Verfügung gestellte Widerrufsformular unter confidero.com/widerruf zu erfolgen.
- b. Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt die Ausführung der Leistung bereits vor der Widerrufsfrist zu beginnen. Der Kunde stimmt einer sofortigen Ausführung vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich zu. Während des Buchungsvorgangs wird vom Auftragnehmer nochmals darauf hingewiesen und der Ablauf der Widerrufsfrist muss vom Kunden bestätigt werden.
- c. Das Widerrufsrecht erlischt mit Beginn der Vertragsausführung.

- d. Im Falle eines Widerrufs erhält der Kunde bereits getätigte Zahlungen auf das bei der Buchung verwendete Zahlungsmittel gutgeschrieben. Bei bereits erbrachter Arbeitsleistung wird der Betrag für die aufgewendete Arbeitszeit von der Gesamtsumme der Gutschrift abgezogen.
- e. Im Falle eines Widerrufs sind bereits erhaltene Leistungen so weit wie möglich zurückzustellen und dürfen vom Kunden nicht mehr verwendet werden.
- f. Es wird darauf hingewiesen, dass es kein gesetzliches Widerrufsrecht im B2B-Bereich gibt. B2B-Verträge sind vom Widerruf ausgeschlossen.

19. Haftung

- a. In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung des Auftragnehmers und dessen Angestellten für Sach- oder Vermögensschäden des Kunden ausgeschlossen. Das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit hat der unternehmerische Kunde zu beweisen.
- b. Jegliche Haftung des Auftragnehmers für Ansprüche, die auf Grund der vom Auftragnehmer erbrachten Leistung gegen den Kunden erhoben werden, wird ausdrücklich ausgeschlossen, wenn der Auftragnehmer seiner Hinweispflicht nachgekommen ist oder eine solche für ihn nicht erkennbar war, wobei leichte Fahrlässigkeit nicht schadet. Insbesondere haftet der Auftragnehmer nicht für Prozesskosten, Anwaltskosten des Kunden oder Kosten von Urteilsveröffentlichungen sowie für allfällige Schadenersatzforderungen oder sonstige Ansprüche Dritter. Der Kunde hat den Auftragnehmer diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.
- c. Schadenersatzansprüche des unternehmerischen Kunden verfallen nach sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens; jedenfalls aber nach drei Jahren ab der Verletzungshandlung des Auftragnehmers. Schadenersatzansprüche sind der Höhe nach mit dem Netto-Auftragswert begrenzt.

20. Datenschutz

- a. Der Kunde stimmt zu, dass folgende persönliche Daten, nämlich Unternehmensname, Vorname, Nachname, Telefonnummer(n), E-Mail-Adresse(n), Postanschrift, UID-Nummer und Zahlungsdaten zur Auftragsabwicklung und zur Personalisierung von Online-Angeboten des Auftragnehmers gespeichert und verarbeitet werden.
- b. Der Kunde stimmt dem Erhalt von Nachrichten des Auftragnehmers über dessen Produkte, Angebote und sonstige unternehmensbezogene Informationen mittels Werbe-E-Mail, insbesondere Newsletter, zu. Der Kunde kann seine Zustimmung zum Erhalt solcher E-Mails jederzeit mit einer E-Mail an office@confidero.com oder über die Schaltfläche „abbestellen“ in der entsprechenden E-Mail widerrufen.
- c. Der Auftragnehmer verpflichtet sich dazu, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten und umfangreiche Schutzmaßnahmen auf technischer und persönlicher Ebene einzusetzen.
- d. Der Kunde wird ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht, dass der Auftragnehmer alles nach aktuellem Stand der Technik dafür unternimmt die erhaltenen Kundendaten zu schützen.

21. Anwendbares Recht

- a. Der Vertrag und alle daraus abgeleiteten wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche zwischen Auftragnehmer und dem Kunden unterliegen dem österreichischen materiellen Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

22. Erfüllungsort, Gerichtsstand und Mediation

- a. Erfüllungsort: Rosensteingasse 40/2, A-1170 Wien.
- b. Als Gerichtsstand für sämtliche Rechtsangelegenheiten zwischen Auftragnehmer und unternehmerischen Kunden (B2B) wird das für den Sitz des Auftragnehmers zuständige Gericht vereinbart. Ungeachtet dessen ist der Auftragnehmer dazu berechtigt den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.
- c. Für alle gegen einen Konsumenten (B2C), der im Inland seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung hat, wegen Streitigkeiten aus diesem Vertrag erhobenen Klagen ist eines jener Gerichte zuständig, in dessen Sprengel der Konsument seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung hat. Für Konsumenten, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses keinen Wohnsitz in Österreich haben, gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
- d. Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, auch hinsichtlich dessen Wirksamkeit, werden die Vertragsparteien über eine Konfliktlösung miteinander verhandeln. Führen die Verhandlungen binnen 30 Tagen nicht zum Erfolg oder ist vor Ablauf der 30 Tage schon ersichtlich, dass eine Lösung im Verhandlungsweg nicht erreicht werden kann, vereinbaren die Vertragsparteien als nächsten Schritt den ernsthaften Versuch, den Konflikt im Rahmen einer Mediation zu lösen. Die Erfassung der Konfliktthemen, die

Auswahl eines beim Bundesministerium für Justiz eingetragenen Mediators (MediatorIn nach dem ZivMediatG) und die Festlegung des Ablaufes der Mediation werden einvernehmlich erfolgen. Jeder Vertragspartei steht es von Beginn an frei, das Mediationsverfahren ohne Sanktionen abzubrechen. Dies gilt auch bei Nichteinigung über die Person des Mediators.

23. Schlussbestimmungen

- a. Beide Vertragsparteien bestätigen alle vertraglichen Angaben wahrheitsgetreu und nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Allfällige Änderungen sind wechselseitig umgehend bekannt zu geben.
- b. Alle Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer rechtlichen Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabsprachen bestehen nicht.
- c. Soweit in diesem Vertrag auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

Stand: 04.01.2018

Abrufbar unter: confidero.com/agb

Bei Fragen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wenden Sie sich an:

confidero e.U.
Rosensteingasse 40/2
A-1170 Wien

Tel.: +43 720 22 90 57

E-Mail: office@confidero.com