

§ 1 Allgemeines

Gegenstand der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Nutzung eines Onlinedienstes mit der dazugehörigen Software AGILIA Customer Care Software. Die **ebit eBusiness & IT Entwicklungen GmbH**, Kornstrasse 7a, A-4060 Leonding/Linz, FN193197p (im weiteren „**Auftragnehmerin**“ genannt) erbringt die unten näher beschriebenen Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Auftragnehmerin ist zu einer Änderung bzw. Neufassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu jeder Zeit berechtigt. Die Auftragnehmerin wird eine solche mit einer angemessenen Frist unter Beifügung der Änderungen bzw. der Neufassung ankündigen. Der Auftraggeber hat das Recht, der Änderung zu widersprechen. Widerspricht er den geänderten Bedingungen nicht innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe, dann werden diese Vertragsbestandteil. Über die Bedeutung seines Schweigens ist der Auftraggeber zuvor hinzuweisen. Im Fall eines Widerspruchs durch den Auftraggeber ist die Auftragnehmerin berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, in dem die geänderten oder neuen Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen.

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag zwischen der Auftragnehmerin und dem Auftraggeber kommt noch nicht durch die Bestellung des Auftraggebers, sondern erst durch die Annahme der Bestellung durch die Auftragnehmerin zustande. Vertriebsmitarbeiter bzw. Vertriebspartner vor Ort sind als Empfangsvertreter bevollmächtigt, die Bestellung für die Auftragnehmerin entgegenzunehmen. Zum Abschluss von Verträgen sind sie nicht bevollmächtigt. Der Auftraggeber ist an seine Bestellung 14 Tage gebunden. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Auftragnehmerin die Bestellung des Auftraggebers innerhalb dieser Frist per Fax, Post oder E-Mail annimmt und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Grundlage des Vertrages ist ausschließlich die schriftliche Bestellung laut Bestellschein. Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen auf Seiten des Auftraggebers werden nicht anerkannt. Vorbehalte bei Auftragserteilung sind gegenstandslos, mit Ausnahme von der Auftragnehmerin im Feld „Anmerkungen“ des Bestellscheins beschriebenen Bedingungen. Streichungen, Ergänzungen und Abänderungen im Bestellschein, sowie in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unzulässig und werden nicht Vertragsbestandteil.

§ 3 Leistungen

Die Auftragnehmerin erteilt dem Auftraggeber das einfache, nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrages sowie auf bestellte Leistungspakete beschränkte Recht, den Onlinedienst mit der Software „AGILIA Customer Care Software“ zu nutzen. Alle weitergehenden Nutzungs- und Verwertungsrechte bleiben der Auftragnehmerin vorbehalten.

Der Auftraggeber bestätigt mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Leistungspakete. Der aktuell gültige Leistungsumfang sowie die aktuell gültigen Systemvoraussetzungen zur Nutzung des Onlinedienstes sind unter der Internetadresse www.agilia.at abrufbar.

Die Auftragnehmerin garantiert nicht für die Verfügbarkeit und die Richtigkeit von etwaigen Leistungen von Kooperationspartnern, z.B. Daten und Angaben, die aus Datenverzeichnissen importiert werden können, insbesondere nicht für deren Aktualität und inhaltliche Richtigkeit.

Sowohl die Schulung zur Bedienung als auch die Beratung durch die Auftragnehmerin gehören nicht zum Leistungsumfang, insofern sie nicht zusätzlich als Dienstleistungspakete am Bestellschein beauftragt wurden.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Auftraggeber einen im überproportionalen Verbrauch an Speicherplatz und/oder Datentransfer aufweist oder der Auftraggeber gegen die „Netiquette“ und die allgemein akzeptierten Standards der Netzbenutzung verstößt, wie auch durch ungebetenes Werben per E-Mail und Spamming (massenhaftes Direct-Mailing via E-Mail). Sollten Beschwerden an die Auftragnehmerin über den Auftraggeber wegen Nichteinhaltung der Netiquette herangetragen werden, so ist die Auftragnehmerin berechtigt, vom Auftraggeber den Ersatz des durch die Bearbeitung der Beschwerde verursachten Schadens (Personal- und Sachaufwand) zu verlangen.

§ 4 Vergütung / Zahlungskonditionen / Terminverlust

Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils bei Fälligkeit gültigen Umsatzsteuer, ab Geschäftssitz des Auftragnehmers. Die erste Rechnung (Dauerrechnung) erfolgt bei Onlinestart (Beginn der Leistungserbringung). Die laufenden Gebühren werden monatlich im Lastschriftverfahren eingezogen.

Sofern nicht anders vereinbart, sind Rechnungen binnen sieben Tagen ohne Abzüge zu zahlen. Bei verspäteter Zahlung gelten Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. als vereinbart. Ratenzahlungsvereinbarungen oder Stundungen müssen schriftlich getroffen werden. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, gegen Forderungen der Auftragnehmerin aufzurechnen. Der Auftraggeber ist nicht zur Zurückbehaltung von Zahlungen berechtigt.

Für den Fall der nicht vollständigen oder fristgerechten Zahlung von Rechnungen tritt Terminverlust ein. Dabei wird im Verzugsfall eine Nachfrist von 14 Tagen unter gleichzeitiger Androhung des Terminverlustes gesetzt. Die gerichtliche Geltendmachung ersetzt eine Mahnung unter Androhung des Terminverlustes. Die Auftragnehmerin kann ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung auch nach Entgegennahme von Raten oder sonstigen Teilleistungen nach Eintritt des Terminverlustes die Gesamtforderung jederzeit (auch gerichtlich) geltend machen, ohne dass der Auftraggeber nochmals gemahnt oder der Terminverlust erneut ausgesprochen werden muss. Liegen die Voraussetzungen für die zuvor beschriebene Fälligkeit vor ist die Auftragnehmerin berechtigt die eigene Leistungserbringung auszusetzen bis sämtliche fälligen Forderungen beglichen sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle mit der Eintreibung der Forderung verbundenen Kosten und Aufwände, wie insbesondere Inkassospesen oder sonstige für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendige Kosten, zu tragen. Bei Eröffnung eines Insolvenzverfahrens des Auftraggebers und Nichteintritt des Masseverwalters wird das gesamte Entgelt bis zum Ende der Kündigungsfrist als Schadensersatz fällig. Im Vorfeld geleistete Zahlungen werden nicht rückerstattet.

§ 5 Verfügbarkeit / Sicherheit

Die Auftragnehmerin ist bemüht, die größtmögliche Verfügbarkeit und Datensicherheit des Onlinedienstes mit der dazugehörigen Software AGILIA Customer Care Software sicherzustellen. Dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben und/oder eine ununterbrochene Verfügbarkeit des Onlinedienstes kann aber aus technischen Gründen nicht gewährleistet werden. Dies gilt insbesondere im Falle von Leitungsstörungen sowie während regelmäßig durchzuführender Wartungsarbeiten. Bei einem Nutzungsausfall, der nicht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten der Auftragnehmerin beruht, besteht seitens des Kunden weder das Recht zur Wandelung, Minderung oder Kündigung noch ein Anspruch auf Schadensersatz.

Die Auftragnehmerin ergreift alle technisch möglichen Maßnahmen, um die bei ihr gespeicherten Daten zu schützen. Die Auftragnehmerin haftet jedoch nicht, wenn Dritte auf rechtswidrige Art

und Weise diese Daten in ihre Verfügungsgewalt bringen und sie weiterverwenden. Die Geltendmachung von Schäden des Auftraggebers oder Dritter gegenüber der Auftragnehmerin aus einem derartigen Zusammenhang wird ausgeschlossen.

§ 6 Support und Gewährleistung

Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt vier Monate ab Vertragsabschluss. In der Software festgestellte Fehler hat der Kunde unverzüglich nach Entdeckung, spätestens nach zwei Wochen schriftlich zu melden. Sollte die Mängelbehebung möglich sein, wird diese in angemessener Frist von der Auftragnehmerin durchgeführt, wobei der Auftraggeber alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen zu ermöglichen hat. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung der Auftragnehmerin zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen. Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für die Eignung des Onlinedienstes oder der Software für den vom Auftraggeber beabsichtigten Zweck. Die Auftragnehmerin ist nicht verpflichtet, Fragen zur Bedienung und Funktionsweise der Software zu beantworten.

§ 7 Haftung

Die Auftragnehmerin haftet nicht für Störungen oder Verzögerungen in der Datenübertragung über das Internet, die sie nicht zu vertreten hat. Darüber hinaus haftet die Auftragnehmerin nicht für Schäden, die sich daraus ergeben, dass die erstellten Dokumente nicht ordnungsgemäß per E-Mail/Fax/Post/SMS versandt wurden, da eine derartige Zustellung außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin erfolgt und die Auftragnehmerin diese nicht zu vertreten hat.

Für Schäden, insbesondere Datenverluste oder falsche Berechnungen seitens der Auftragnehmerin, aufgrund von Fehlern an der Software oder sonstigen Fehlern im Einflussbereich der Auftragnehmerin haftet die Auftragnehmerin nur dann auf Schadenersatz, wenn ihr grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zur Last fällt. Diese Freizeichnung gilt nicht für Schadenersatzansprüche, die sich aus dem Produkthaftungsgesetz ergeben, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie in Fällen, in denen die Auftragnehmerin infolge leichter Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Pflichten zur Last fällt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen (sog. Kardinalpflichten). Im letzteren Fall ist die Haftung bei vertragsuntypischen, unvorhersehbaren Schäden auf die Höhe der letzten jährlichen Vergütung des Auftraggebers beschränkt.

Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Schadenersatzansprüche gegen die Auftragnehmerin sind bei sonstigem Verlust binnen einem Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.

Die Auftragnehmerin haftet nicht für den Inhalt übermittelter Daten. Der Auftraggeber verpflichtet sich, bei der Nutzung der von der Auftragnehmerin angebotenen Dienste die einschlägigen Rechtsvorschriften einzuhalten. Die Auftragnehmerin behält sich ihren Auftraggebern gegenüber, den Transport von Daten oder Diensten, die Gesetzen, internationalen Konventionen oder den guten Sitten widersprechen, zu unterbinden, ist dazu jedoch nicht verpflichtet.

§ 8 Zustimmungserklärung / Datenschutz

Dem Auftraggeber ist bekannt und er willigt darin ein, dass die zur Abwicklung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten von der Auftragnehmerin auf Datenträgern gespeichert werden. Der Vertragspartner stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ausdrücklich zu.

Die Auftragnehmerin verpflichtet ihre Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (DSG), insbesondere Datensicherheit und Datengeheimnis, einzuhalten.

§ 9 Daten Dritter

Sofern der Auftragnehmer infolge der Softwarenutzung durch den Auftraggeber mit Daten Dritter in Berührung kommt, versichert der Auftraggeber, die hierfür erforderliche Einwilligung des jeweiligen Dritten eingeholt zu haben und zur Weitergabe der/dessen Daten berechtigt zu sein. Der Auftraggeber stellt dabei die Auftragnehmerin von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegen die Auftragnehmerin aus der Verletzung ihrer Rechte diesbezüglich geltend machen. Die Freistellung erstreckt sich auch auf die bei der notwendigen Rechteverteidigung gegenüber Dritten entstehenden Kosten.

§ 10 Laufzeit / Wertbeständigkeit / Kündigung

Verträge werden auf unbegrenzte Zeit abgeschlossen und sind mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende von beidem Parteien kündbar.

Innerhalb des ersten Jahres der Vertragslaufzeit wird die Auftragnehmerin keine Preiserhöhungen durchführen. Danach wird jährlich ausdrücklich Wertbeständigkeit des Preises vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Bezugsgröße für diesen Vertrag dient die für das Monat des Vertragsabschlusses errechnete Indexzahl. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle zu berechnen.

Nach Beendigung dieses Vertrages wird die Auftragnehmerin alle Daten des Auftraggebers, sowie der mit dem Auftraggeber in Verbindung stehenden Daten Dritten nach Ablauf ggf. bestehender gesetzlicher Aufbewahrungsfristen löschen.

§ 11 Sonstiges

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Ungültigkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An Stelle der ungültigen Bestimmung tritt eine gültige Bestimmung, die ersterer nach deren Sinn und Zweck rechtlich und wirtschaftlich am nächsten kommt.

§ 12 Schlussbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz der Auftragnehmerin als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.