

# Allgemeine Geschäftsbedingungen JustAsk und E-Concierge

Stand: 19.05.2025

## 1. Präambel

- 1.1. Die SimplyAI Stoeckl FlexCo, FN 649487 d, (im Folgenden auch kurz „**Auftragnehmerin**“ genannt) hat JustAsk und den E-Concierge, (im Folgenden auch kurz „**Plattform**“ genannt) entwickelt und stellt diese Plattform online zur Verfügung.
- 1.2. Für die im Angebot angeführten Leistungen, die die Auftragnehmerin ihren Kunden (nachfolgend auch kurz „**Vertragspartner**“ genannt; Auftragnehmerin und Vertragspartner gemeinsam nachfolgend „**Vertragsparteien**“ genannt) hinsichtlich der Plattform erbringt, gelten ausschließlich die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch kurz „**AGB**“ genannt). Abweichendes gilt nur als vereinbart, wenn dies schriftlich zwischen Auftragnehmerin und dem Vertragspartner vereinbart worden ist.
- 1.3. Die Auftragnehmerin erbringt ihre Leistungen ausschließlich an Vertragspartner, die Unternehmer iSd § 1 KschG sind.
- 1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Leistungs- oder Verkaufsbedingungen von Vertragspartnern, die beispielsweise auf Angeboten oder sonstiger Korrespondenz des Vertragspartners angeführt sind, werden nicht Bestandteil des Vertrags mit der Auftragnehmerin, auch wenn diesen nicht widersprochen wird, es sei denn, die Auftragnehmerin hat diesen vorab schriftlich zugestimmt. Wird im Einzelfall der Geltung abweichender Vereinbarungen schriftlich zugestimmt, so gelten die Abweichungen ausschließlich für diesen einzelnen Geschäftsfall.
- 1.5. Die jeweils gültige Fassung dieser AGB kann jederzeit im Internet unter <https://simplyai.at/agb> eingesehen und abgerufen werden und steht dort außerdem zum Download zu Verfügung bzw. kann auf Anfrage übermittelt werden.
- 1.6. Die Plattform ist als effiziente Lösung für den Vertragspartner konzipiert. Dadurch können rund um die Uhr Fragen von Gästen und Kunden des Vertragspartners (nachfolgend „**Nutzer**“ genannt) beantwortet werden und Informationen bereitgestellt werden. Die von der Auftragnehmerin bereitgestellte Plattform umfasst zwei Zugänge: einen für Gäste, welcher den Zugriff auf die Plattform ermöglicht, sowie einen für den Vertragspartner zur Verwaltung von Informationen. Der Link für den Nutzerzugang kann dem Nutzer wahlweise direkt oder in Form eines QR-Codes zur Verfügung gestellt werden. Bei den Nutzern wird durch den Link bzw. Scannen des QR-Codes die Website geöffnet und es erscheint ein Chat-Fenster. Vertragspartner haben auch die Möglichkeit, die Plattform über den bereitgestellten Link direkt in ihre Website, z. B. die Hotelwebsite, zu integrieren.

- 1.7. Die von der Plattform für die Antworten auf die Fragen und Eingaben der Kunden benötigten Informationen werden vom Vertragspartner bereitgestellt, verwaltet und je nach Angebot in die Plattform eingepflegt. Die Plattform greift nur auf die eingespeisten Inhalte zu und generiert daraus mittels Künstlicher Intelligenz (KI) die Antworten.

## **2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang**

- 2.1. Die Auftragnehmerin stellt dem Vertragspartner während aufrechtem Vertragsverhältnis einen Account für den Zugang zur Plattform über das Internet zur Nutzung zur Verfügung. Der Leistungsumfang richtet sich nach dem Angebot.
- 2.2. Die Plattform wird in einem Rechenzentrum gehostet. Die Software wird als Software as a Service („SaaS“) angeboten.
- 2.3. Die Flüssigkeit bzw. Geschwindigkeit hinsichtlich der Nutzung der Plattform hängt von der jeweils verfügbaren Internetverbindung (z.B. verfügbare Bandbreite, etc.) des Vertragspartners bzw. des Nutzers sowie davon ab, ob andere Vertragspartner bzw. Nutzer gleichzeitig die Plattform nutzen.
- 2.4. Die Beantwortung der Fragen der Nutzer über die Plattform erfolgt unter Anwendung von Künstlicher Intelligenz (KI) auf Grundlage der vom Vertragspartner eingepflegten Inhalte und Informationen. Die verwendete KI generiert Antworten anhand dieser Inhalte und Informationen. Dabei kann es zu sogenannten „Halluzinationen“ kommen, das heißt, die KI kann Antworten erzeugen, die inhaltlich nicht korrekt sind oder sich nicht unmittelbar aus den eingepflegten Informationen ergeben. Die Auftragnehmerin wird sich bemühen, die Entstehung halluzinierter Antworten durch technische Maßnahmen und Weiterentwicklung des Programms möglichst gering zu halten. Dennoch kann die Abgabe halluzinierter Antworten nicht vollständig ausgeschlossen werden und hat der Vertragspartner keinen Anspruch darauf, dass die Antworten stets richtig sind.
- 2.5. Eine Basiseinrichtung des Accounts auf der Plattform des Vertragspartners erfolgt durch die Auftragnehmerin. Etwaige Schulungen oder Beratungsleistung im Zusammenhang mit der Einrichtung oder des Betriebs des Accounts des Vertragspartners sind – außer sie sind explizit im Angebot angeführt – nicht Teil dieses Vertrages und sind bei Bedarf optional bzw. gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.
- 2.6. Als Übergabepunkt für die Nutzung der Plattform bzw. den Zugang zum Account ist der Routerausgang des von der Auftragnehmerin genutzten Rechenzentrums definiert. Die Internetanbindung des Vertragspartners, deren Aufrechterhaltung, die ausreichende Geschwindigkeit derselben sowie zu erfüllende Hard- und Softwarevoraussetzungen (dies betrifft insbesondere Webbrowser, die sich innerhalb des Support Lifecycle des jeweiligen Herstellers befinden müssen, sowie die zu deren Betrieb notwendige Hardwareausstattung) aufseiten des Vertragspartners sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und hat der Vertragspartner dafür selbst Sorge zu tragen.

- 2.7. Die vertragsgegenständliche Plattform steht an 7 Tagen die Woche jeweils 24 Stunden zur Verfügung. Eine bestimmte Erreichbarkeit im Jahresmittel wird von der Auftragnehmerin ausdrücklich nicht zugesagt. Sie wird sich redlich bemühen, eine übliche Erreichbarkeit zu gewährleisten.
- 2.8. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, den Zugang zu und die Leistung der Plattform zeitweilig oder dauerhaft, wenn dies für Wartungsarbeiten, Updates, die Sicherheit und Systemintegrität erforderlich ist, zu unterbrechen, einzuschränken oder vollständig einzustellen.
- 2.9. Die Auftragnehmerin behält sich das Recht den Leistungsumfang zu ändern ausdrücklich vor.
  - 2.9.1. Technisch notwendige und sicherheitsrelevante Änderungen wird die Auftragnehmerin soweit tunlich und möglich, eine Woche vorab dem Vertragspartner bekanntgeben und soweit tunlich und möglich außerhalb von üblichen Geschäftszeiten durchführen. Selbiges gilt für Änderungen, die auf gesetzliche, oder sonstigen Bestimmungen mit normativer Wirkung oder behördliche Anordnung zurückzuführen sind sowie Änderungen die ausschließlich oder überwiegend zum Vorteil des Vertragspartners sind bzw. Änderungen die keine wesentliche Einschränkung der Leistung bzw. Nutzbarkeit der Plattform für den Vertragspartner mit sich bringen. Gegen diese Änderungen steht dem Vertragspartner kein Widerspruch oder Kündigung des Vertragsverhältnisses zu.
  - 2.9.2. Änderungen, die die Leistung bzw. Nutzbarkeit der Plattform für den Vertragspartner wesentlich einschränken, werden dem Vertragspartner mindestens eine Woche vorab mitgeteilt. Der Vertragspartner ist berechtigt, binnen 14 Tagen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich Widerspruch zu erheben. Im Fall des Widerspruchs werden die Änderungen für den jeweiligen Vertragspartner nicht wirksam. Die Auftragnehmerin hat jedoch das Recht das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen. Dem Vertragspartner steht kein Recht auf Schadenersatz oder sonstiger Entschädigung aufgrund der ausgesprochenen Kündigung der Auftragnehmerin zu. Der Vertragspartner ist jedoch nicht verpflichtet das vereinbarte Entgelt für den Zeitraum nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zu bezahlen bzw. erhält er das Entgelt anteilig für den Zeitraum nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zurück, sofern ein Entgelt hierfür im Voraus entrichtet wurde.
  - 2.9.3. Werden Dienste oder Module kostenlos von der Auftragnehmerin bereitgestellt, so ist diese jederzeit berechtigt, diese fristlos und ohne Vorankündigung wieder einzustellen. Ein Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch steht dem Vertragspartner dadurch nicht zu.
- 2.10. Über die in diesem Punkt 2, beschriebenen hinausgehenden Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags und sind bei Bedarf optional bzw. gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.

- 2.11. Führen von der Auftragnehmerin nicht zu vertretende Umstände dazu, dass die Auftragnehmerin nicht alle offenen Aufträge fristgerecht erfüllen kann (objektiver Verzug), so ist die Auftragnehmerin nicht verpflichtet, Fremdleistungen in Anspruch zu nehmen.
- 2.12. Die Auftragnehmerin kann nach freiem Ermessen die Leistung an den Vertragspartner teilweise oder zur Gänze selbst ausführen, sich bei der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen teilweise oder zur Gänze sachkundiger Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen und/oder derartige Leistungen teilweise oder zur Gänze substituieren („Fremdleistung“). Die Beauftragung von Dritten im Rahmen einer Fremdleistung erfolgt entweder im eigenen Namen oder im Namen des Vertragspartners. Die Auftragnehmerin wird diesen Dritten sorgfältig auswählen und darauf achten, dass dieser über die erforderliche fachliche Qualifikation verfügt. In Verpflichtungen gegenüber Dritten, die über die Vertragslaufzeit hinausgehen, hat der Vertragspartner einzutreten. Das gilt ausdrücklich auch im Falle einer Kündigung des Vertrages mit der Auftragnehmerin aus wichtigem Grund.
- 2.13. Im Rahmen der Leistungserbringung greift die Auftragnehmerin unter anderem auf die Rechenkapazitäten von Rechenzentren (zB Amazon Web Services (AWS)) sowie auf verschiedene KI-Modelle (zB von Groq, AWS und Google) zurück. Trotz sorgfältiger Auswahl und regelmäßiger Bemühungen auf Überprüfung dieser Dienstleister kann die Auftragnehmerin nicht garantieren, dass bei diesen Vertragspartnern keine technischen Störungen oder Ausfälle auftreten. Solche Ereignisse können dazu führen, dass Anfragen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt beantwortet werden können.
- 2.14. Die Auftragnehmerin ist nicht verpflichtet, die für die Vertragserfüllung erforderliche Rechenleistung selbst zu erbringen. Es ist nicht Aufgabe der Auftragnehmerin, eigene Rechenkapazitäten bereitzustellen. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die hierfür erforderliche Rechenleistung ganz oder teilweise an Dritte auszulagern. Die Auswahl und Beauftragung dieser Dritten obliegt ausschließlich der Auftragnehmerin. Der Vertragspartner stimmt dem ausdrücklich zu. Die Auftragnehmerin haftet nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der Rechenleistung.

### **3. Rechteeinräumung**

- 3.1. Die Auftragnehmerin räumt dem Vertragspartner ein nicht ausschließliches, einfaches, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränktes, geographisch jedoch unbeschränktes, nicht übertragbares oder unterlizenzierbares Nutzungsrecht für die Plattform ein. Die Nutzung darf ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen erfolgen.
- 3.2. Ausdrücklich festgehalten wird, dass der Quellcode der Software nicht übergeben wird, dieser ausschließlich bei der Auftragnehmerin verbleibt und der Vertragspartner kein Recht zur Herausgabe des Quellcodes hat.

- 3.3. Jegliche sonstigen von diesem Vertrag nicht umfassten und nicht festgelegten Verwertungen und Nutzungsrechte sowie Urheberrechte und sonstigen gewerblichen Schutzrechte an der Plattform werden ausdrücklich nicht eingeräumt und/oder übertragen, insbesondere kein Recht zur Bearbeitung und/oder Dekompilierung der Plattform.
- 3.4. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, an den ihm mit diesem Vertrag eingeräumten Rechte zur Gänze oder zum Teil entgeltlich oder unentgeltlich Dritten Unterlizenzen einzuräumen.
- 3.5. Die nach diesem Vertrag eingeräumten Rechte stehen erst nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken des Vertragspartners zu.
- 3.6. Durch Mitwirkung des Vertragspartners welcher Art auch immer erwirbt dieser keine wie auch immer gearteten Rechte an der Plattform oder sonstige mit der Plattform in Zusammenhang stehenden Werke (zB Dokumentation, Updates, etc.), Produkte, etc., insbesondere keine Patent-, Marken-, Muster- und Urheberrechte sowie sonstige Immaterialgüterrechte, soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich Abweichendes geregelt ist. Sollte dem Vertragspartner oder einem ihm zurechenbare Person (Dienstnehmer, Dienstleister, etc.) ein vorhin aufgezähltes Recht, wenn auch nur teilweise, zukommen, ist der Vertragspartner verpflichtet, der Auftragnehmerin diese Rechte im größtmöglichen Umfang unentgeltlich, unwiderprüflich und unverzüglich zu übertragen und auf sämtliche nicht übertragbaren Persönlichkeitsrechte zu verzichten. Darüber hinaus hat der Vertragspartner alles rechtlich Mögliche zu unternehmen, damit die vorhin genannte Rechteübertragung und/oder Rechteverzicht umgesetzt werden können. Dies beinhaltet auch entsprechende arbeitsrechtliche Weisungen oder vertraglich eingeräumte Rechte mit dem jeweiligen Dritten auszuüben.
- 3.7. Die Erstellung von Kopien der Plattform ist unzulässig, sofern dies nicht zwingend gesetzlich vorgesehen ist. Zulässig ist weiters die Erstellung von Kopien zu Sicherungszwecken, soweit dies zum ordnungsgemäßen Gebrauch der Plattform und zur Erreichung des Vertragszwecks notwendig ist. Zulässigerweise erstellte Kopien sind unverzüglich zu löschen oder zu vernichten, sobald die Existenz einer solchen Kopie für den Vertragspartner nicht mehr erforderlich ist oder die mit diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte dem Vertragspartner nicht mehr zur Gänze zustehen.
- 3.8. Dem Vertragspartner ist es nicht gestattet, Urhebervermerke, Seriennummern oder sonstige der Identifikation der Plattform dienende Hinweise zu entfernen, zu verändern oder auf sonstige Weise unkenntlich oder unleserlich zu machen. Auf allfälligen Kopien sind diese Urhebervermerke, Seriennummern oder sonstige der Identifikation der Plattform dienende Hinweise unverändert mitzuübertragen.

## **4. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags**

- 4.1. Das Vertragsverhältnis wird befristet auf 12 Monate abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern das Vertragsverhältnis nicht 3 Monate vor Ablauf des Vertrags schriftlich gekündigt wird.
- 4.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragsparteien vorbehalten. Wichtige Gründe sind unter anderem, wenn:
- a) der Vertragspartner seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag, insbesondere seine Zahlungspflichten oder seine Mitwirkungspflichten trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen verletzt und den vertragskonformen Zustand nicht wieder herstellt,
  - b) die Ausführung der Lieferung bzw. der Beginn oder die Weiterführung der Leistung aus Gründen, die der Vertragspartner zu vertreten hat, unmöglich oder trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist weiter verzögert wird,
  - c) die von der Auftragnehmerin zu erbringende Leistung infolge von Umständen, die nicht im Einflussbereich der Auftragnehmerin liegen, unmöglich oder für diese unwirtschaftlich wird,
  - d) der Vertragspartner die der Auftragnehmerin zustehenden Werknutzungsrechte an der Plattform verletzt, insbesondere die Plattform bearbeitet und/oder unzulässigerweise dekompiert, und diese Verletzung und dessen Auswirkungen trotz Mahnung und fruchtlosen Ablauf einer angemessenen Frist nicht beseitigt werden.
- 4.3. Kündigungserklärungen bedürften hinsichtlich der Wirksamkeit der Schriftform oder E-Mail. Eine Nutzung der vertragsgegenständlichen Plattform über den Ablauf der Kündigungsfrist hinaus ist nicht zulässig. Der Vertragspartner ist zur rechtzeitigen Datenübertragung bzw. Datenexport selbst verantwortlich.
- 4.4. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die vom Vertragspartner eingepflegten Inhalte für einen Zeitraum von sechs Monaten ab dem Tag, an dem das Vertragsverhältnis von einem der Vertragsparteien gekündigt wurde, gespeichert. Die Inhalte können innerhalb des genannten Zeitraumes wieder aktiviert werden, sofern der Vertragspartner und die Auftragnehmerin in ein entsprechendes Vertragsverhältnis hinsichtlich der Nutzung der Plattform treten. Danach werden die Inhalte und alle damit verbundenen Informationen von der Auftragnehmerin unwiderruflich gelöscht.

## **5. Preise**

- 5.1. Das im Angebot ersichtliche Entgelt für die Nutzung der Plattform wird monatlich oder jährlich berechnet.

- 5.2. Alle Preise verstehen sich in Euro. Alle angegebenen Preise sind, sofern seitens der Auftragnehmerin im Angebot der nichts Abweichendes angegeben ist, exklusive aller Abgaben und Steuern, insbesondere exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer bzw. jeweiligen Einfuhrabgaben, sowie exklusive allfälliger Versandkosten, Reisekosten und Spesen zu verstehen. Allfällige Abgaben, Steuern und Versandkosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 5.3. Allen Preisen liegt zugrunde, dass die Leistungen kontinuierlich, unbehindert und ohne Unterbrechung ausgeführt werden können. Mehrkosten durch Behinderungen oder Unterbrechungen des kontinuierlichen Ablaufes, die vom Vertragspartner oder diesem zurechenbaren Dritten zu vertreten sind, werden dem Vertragspartner gesondert in Rechnung gestellt.
- 5.4. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die Preise zu erhöhen, wenn – durch die Auftragnehmerin unbeeinflussbare Umstände – nach dem Zeitpunkt der Anbotslegung durch die Auftragnehmerin oder der Annahme des Angebots durch die Auftragnehmerin
- a) Lieferanten/Dienstleister oder Subunternehmer ihre (Listen)preise für zur Ausführung der Dienstleistung erhöhen; diese Erhöhungen können dem Vertragspartner im vollen Umfang weiterverrechnet werden;
  - b) Sich Löhne und Gehälter aufgrund gesetzlicher oder kollektivvertraglicher Anpassungen erhöht haben oder sich Energiekosten, Transportkosten oder Steuern für die Auftragnehmerin erhöht haben; die Erhöhung erfolgt im Umfang der die Auftragnehmerin treffenden Kostensteigerung, jedoch nur in dem Ausmaß, in dem sich diese auf den Auftrag des Vertragspartners kostenerhöhend auswirken.
- 5.5. Preiserhöhungen werden dem Vertragspartner durch ein individuell adressiertes Schreiben (allenfalls per E-Mail) unter Angabe der Umstände und Gründe der Preiserhöhung samt den sich daraus ergebenden Änderungen durch die Auftragnehmerin mitgeteilt.
- 5.6. Werden in Auftrag gegebene Leistungen durch den Vertragspartner ohne Einbindung der Auftragnehmerin – unbeschadet der laufenden sonstigen Betreuung durch diesen – einseitig geändert oder abgebrochen, hat er der Auftragnehmerin die bis dahin erbrachten Leistungen entsprechend der Entgeltvereinbarung zu vergüten und alle angefallenen Kosten zu erstatten. Sofern dieser Abbruch durch eine Pflichtverletzung des Vertragspartners begründet ist, hat dieser der Auftragnehmerin darüber hinaus das gesamte für diesen Auftrag vereinbarte Entgelt zu erstatten, wobei die Anrechnungsvoraussetzungen des § 1168 ABGB vollumfänglich ausgeschlossen werden. Weiters hat der Vertragspartner der Auftragnehmerin bezüglich allfälliger Ansprüche Dritter wegen einer/einem dem Vertragspartner zurechenbaren Änderung/Stornierung der in Auftrag gegebenen Leistungen, insbesondere von Auftragnehmern der Auftragnehmerin (Subauftragnehmer), schad- und klaglos zu stellen. Mit der Bezahlung des Entgelts erwirbt der Vertragspartner an bereits erbrachten, jedoch an nicht vollends fertiggestellten Leistungen keinerlei Nutzungsrechte; nicht ausgeführte Konzepte, Entwürfe und sonstige Unterlagen sind vielmehr unverzüglich an die Auftragnehmerin zurückzustellen, sofern nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart wurde.

- 6. Zahlungsbedingungen, Verzugszinsen, Teilrechnungen, Terminverlust**
- 6.1. Das Abonnemententgelt ist jeweils mit Beginn eines Abrechnungszeitraumes (Abrechnungszeitraum siehe Angebot) zur Zahlung fällig.
- 6.2. Sonstiges Entgelt der Auftragnehmerin ist jeweils mit Rechnungslegung fällig, sofern nicht im Einzelfall besondere Zahlungsbedingungen schriftlich vereinbart werden. Die Auftragnehmerin ist berechtigt sämtliche Barauslagen unverzüglich an den Vertragspartner weiter zu verrechnen.
- 6.3. Bei Zahlungsverzug des Vertragspartners gelten die gesetzlichen Verzugszinsen in der für Unternehmengeschäfte geltenden Höhe gemäß § 456 UGB. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, bleibt davon unberührt.
- 6.4. Die Auftragnehmerin und der Vertragspartner vereinbaren für den Fall, dass der Vertragspartner seiner Verpflichtung zur Zahlung nicht ordnungsgemäß nachkommt, dass zusätzlich zu den gesetzlichen Verzugszinsen, Zinseszinsen gemäß § 1000 Abs 2 ABGB fällig werden.
- 6.5. Im Falle eines Zahlungsverzuges ist die Auftragnehmerin darüber hinaus berechtigt, den Zugriff des Vertragspartners zur Plattform zu sperren.
- 6.6. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die sofortige Zahlung zu verlangen und noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, sobald Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Vertragspartners wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen der Auftragnehmerin durch den Vertragspartner aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis gefährdet erscheint.
- 6.7. Im Falle des Zahlungsverzuges des Vertragspartners ist die Auftragnehmerin berechtigt sämtliche, auch im Rahmen anderer mit dem Vertragspartner abgeschlossener Verträge, erbrachten Leistungen und Teilleistungen abzurechnen und sofort fällig zu stellen. Weiters ist die Auftragnehmerin nicht verpflichtet, weitere Leistungen bis zur Begleichung des ausstehenden Betrages zu erbringen und ist berechtigt für noch zu erbringende Leistungen Vorauszahlung bzw. Sicherstellung zu verlangen oder nach Festsetzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Die Verpflichtung zur Entgeltzahlung durch den Vertragspartner bleibt davon unberührt.
- 6.8. Wurde die Bezahlung in Raten vereinbart, so behält sich die Auftragnehmerin für den Fall der nicht fristgerechten Zahlung von Teilbeträgen oder Nebenforderungen das Recht vor, die sofortige Bezahlung der gesamten noch offenen Schuld zu fordern (Terminverlust).
- 6.9. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, mit eigenen Forderungen gegen Forderungen der Auftragnehmerin aufzurechnen, außer die Forderung des Vertragspartners wurde von der Auftragnehmerin schriftlich anerkannt oder gerichtlich rechtskräftig festgestellt.

- 6.10. Von der Auftragnehmerin gewährte Vergünstigungen (Rabatte, Abschläge, Skonti) verfallen auch rückwirkend zur Gänze für den gesamten Auftrag, wenn der Vertragspartner mit einer Zahlung auch nur einer Teil-, Schluss- oder sonstigen Rechnung in Verzug gerät.
- 6.11. Die Inanspruchnahme von Skonti setzt voraus, dass diese ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden und diese nicht bereits wie vorhin festgelegt verfallen sind. Ein Skontoabzug bei der Schlussrechnung ist nur zulässig, wenn alle vorigen Teilrechnungen fristgerecht beglichen worden sind. Ein Skontoabzug bei Teilrechnungen ist nur zulässig, wenn ein solcher Skontoabzug auf der Rechnung vermerkt ist.
- 6.12. Unrechtmäßig vorgenommene Preisabzüge durch den Vertragspartner führen auch rückwirkend zum Verlust des gesamten Skontos und aller sonstigen Preisnachlässe für den gesamten Auftrag oder Teilleistungen.
- 6.13. Bei Teilleistungen sind Teilrechnungen stets zulässig. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen gleichermaßen.
- 6.14. Die Rechnungslegung und Übermittlung von Rechnungen auf elektronischem Wege iSd § 11 Abs 2 zweiter Unterabsatz Umsatzsteuergesetz gilt als vereinbart, sofern der Vertragspartner der Auftragnehmerin seine E-Mail-Adresse bekannt gegeben hat und sich nicht gegen eine Übermittlung per E-Mail ausspricht. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, Rechnungen auch per Post zu übermitteln.

## **7. Pflichten des Vertragspartners**

- 7.1. Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, eigene Inhalte in die Plattform einzupflegen sowie Verlinkungen zu Webseiten bereitzustellen, auf die über die Plattform zugegriffen werden kann. Dabei kann er sowohl für den Nutzer sichtbare und klickbare Links (zB zur Website des Vertragspartners oder zu Drittseiten) als auch für den Nutzer nicht-sichtbare Verlinkungen zu externen Webseiten einfügen. Von den für den Nutzer nicht-sichtbare Verlinkungen werden bloß Informationen abgerufen. Mit der Verlinkung einer Website bestätigt der Vertragspartner, dass die Website Verlinkung laut Webseitenbetreiber zulässig ist.
- 7.2. Eine über die verlinkten Webseiten weitergehende Online-Recherche oder inhaltliche Ergänzung durch die Plattform erfolgt nicht. Die Beantwortung der Nutzerfragen erfolgt ausschließlich auf Basis der vom Vertragspartner eingepflegten oder verlinkten Inhalte. Die Auftragnehmerin ist nicht verpflichtet, die Inhalte oder Verlinkungen zu prüfen, zu ergänzen oder zu verändern. Der Vertragspartner ist allein verantwortlich dafür, sämtliche in die Plattform eingepflegte Inhalte sowie alle Verlinkungen (für den Nutzer sichtbar oder nicht sichtbar) aktuell und korrekt zu halten.
- 7.3. Der Vertragspartner hat dafür zu sorgen, dass er über einen ausreichend schnellen und stabilen Internetanschluss verfügen sowie zur Nutzung der Plattform über einen gängigen Internetbrowser (ein Internetbrowser den zumindest 1% der Internetuser verwenden) in der

aktuellen Version verfügen. Der Internetbrowser hat über sämtliche Updates zu verfügen und hat Javascript zu unterstützen. Sollten die Nutzer über keinen ausreichend schnellen und stabilen Internetanschluss sowie einen gängigen Internetbrowser in der aktuellen Version verfügen, kann es sein, dass eine Nutzung der Plattform nicht möglich ist.

- 7.4. Der Vertragspartner wird die ihm verwendeten Benutzerkonten sowie deren Identifikations- und Authentifikationsmerkmale geheim halten, vor unberechtigten Dritten schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Vertragspartner hat überdies bei der Wahl von Identifikations- und Authentifikationsmerkmalen darauf zu achten, dass diese dem Stand der Technik entsprechen (z.B. Länge und Komplexität eines Passworts).
- 7.5. Der Vertragspartner haftet für die missbräuchliche oder unberechtigte Nutzung der Identifikations- und Authentifikationsmerkmale, sofern ihm die missbräuchliche oder unberechtigte Nutzung zuzurechnen ist. Zudem hat der Vertragspartner bei Kenntnis oder Kennenmüssen einer missbräuchlichen oder unberechtigten Nutzung die Auftragnehmerin umgehend zu informieren.
- 7.6. Die Plattform bzw. der Zugang zur Plattform darf Dritten, mit Ausnahme an Nutzer, nicht lizenziert, verkauft, vermietet, übertragen oder zur Verfügung gestellt werden.
- 7.7. Bei Störungen stellt der Vertragspartner sicher, dass die zur Störungsbehebung notwendigen Informationen (Problembeschreibung, etc.) übermittelt werden. Der Vertragspartner hat die Störungsbehebungen im Wege der Fernwartung zu ermöglichen und hat die Auftragnehmerin bei geplanten Wartungsarbeiten angemessen zu unterstützen und insbesondere alle erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
- 7.8. Der Vertragspartner wird vor Übertragung von Daten und Inhalten auf die Plattform diese auf Viren oder Schadsoftware überprüfen. Die Übermittlung von infizierten Daten kann zu dringenden Wartungsarbeiten und damit zu Einschränkungen der Verfügbarkeit und Erreichbarkeit führen.
- 7.9. Der Vertragspartner darf weder eine Software noch andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform verwenden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Plattform zu beeinträchtigen.
- 7.10. Der Vertragspartner hat bei der Nutzung der vertragsgegenständlichen Plattform alle anwendbaren Gesetze zu beachten. Dem Vertragspartner ist es untersagt, Inhalte oder Daten die gegen gesetzliche oder sonstige Bestimmungen mit normativer Wirkung oder behördliche Anordnungen verstoßen oder Rechte Dritter verletzen auf die Plattform zu übertragen und einzupflegen, insbesondere Inhalte die
  - Marken-, Muster- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen

- hasserfüllte, verleumderische oder diskriminierende Inhalte enthalten oder zum Hass gegen eine Person oder Gruppe aufrufen;
- illegale Handlungen beschreiben oder darstellen;
- betrügerische oder zweifelhafte Geschäftsmodelle fördern; oder
- gegen die guten Sitten verstoßen.

7.11. Der Vertragspartner ist für sämtliche eingepflegte Inhalte auf der Plattform selbst verantwortlich. Im Fall eines Verstoßes ist der Vertragspartner für die von ihm übertragenen Inhalte oder Daten selbst verantwortlich und hat die Auftragnehmerin von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen. Bei Inkenntnissetzung der Auftragnehmerin über rechtswidrige Tätigkeiten des Vertragspartners hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Plattform, bleibt das Recht der Auftragnehmerin auf Sperrung oder Löschung gemäß § 16 E-Commerce-Gesetz zwecks Ausschluss der Verantwortlichkeit unbenommen.

## **8. Support**

8.1. Ein Fehler im Sinne dieses Vertrages liegt bei jeder vom Vertragspartner gemeldeten Störung vor, die zur Folge hat, dass die tatsächliche Funktionsfähigkeit von der vereinbarten Funktionsfähigkeit negativ abweicht und (i) dies sich auf die Nutzung der Plattform in Bezug auf Kernfunktionalitäten wesentlich auswirkt und (ii) der Fehler von der Auftragnehmerin reproduzierbar ist.

8.2. Für Fehler, die nicht mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind, wird kein Support bereitgestellt. In diesem Fall werden die Vertragsparteien das weitere Vorgehen abstimmen. Auftretende Fehler sind unverzüglich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu melden. Die Fehlermeldung kann per Mail oder telefonisch erfolgen. Der Vertragspartner wird die Auftragnehmerin beim Support angemessen unterstützen. Ein Support ist ausgeschlossen/kostenpflichtig,

- bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der Dienste beruhen;
- für Fremdsoftware, die auf Kundensystemen eingesetzt wird;
- bei Fehlern, die auf Bedienungsfehlern oder auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der Dienste beruhen;
- bei Fehlern, die durch unautorisierte Modifikation der Plattform verursacht wurden;

- bei Fehlern, die auf Grund höherer Gewalt, fehlerhafter Stromversorgung oder sonstigen Umweltbedingungen verursacht wurden;
- bei jeglichen Hardwaredefekten;
- bei Nutzung der Dienste auf anderen als den angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen;
- für Open Source Komponenten;
- für die Entfernung von Schadsoftware.

8.3. Ist ein Fehler im Rahmen des Supports nicht mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand behebbar, werden die Vertragsparteien das weitere Vorgehen abstimmen.

8.4. Kosten für Störungen, die vom Vertragspartner zu vertreten sind, wie die Nichterfüllung der Hard- und Softwarevoraussetzungen, Störungen der Internetverbindung oder auf einer unsachgemäßen Bedienung beruhen, werden von der Auftragnehmerin nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

## **9. Zugangssperre und Entfernung von Inhalten**

9.1. Macht ein Dritter gegenüber der Auftragnehmerin Ansprüche, hinsichtlich vom Vertragspartner zu verantwortenden Inhalte auf der Plattform geltend oder verstoßen die auf der Plattform dem Vertragspartner zurechenbare Inhalte gegen diesen Vertrag, ist die Auftragnehmerin berechtigt, die entsprechenden Daten oder Inhalte zu sperren bzw. zu entfernen.

9.2. Soweit der ordnungsgemäße Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Plattform durch den Vertragspartner beeinträchtigt wird oder der Vertragspartner gegen seine Pflichten aus diesem Vertrag verstößt, ist die Auftragnehmerin berechtigt den Zugang des Vertragspartners temporär oder dauerhaft zu sperren.

## **10. Gewährleistung und Mängelrüge**

10.1. Mängelrügen sind binnen 14 Tagen ab Kenntnis oder Kennenmüssen zu erstatten, wobei auftretende Mängel vom Vertragspartner spezifiziert anzugeben sind. Die Auftragnehmerin hat das Recht, die vom Vertragspartner beanstandeten Leistungen im Hinblick auf die geltend gemachten Mängel nach erfolgter Mängelrüge zu prüfen. Verweigert der Vertragspartner die Nachprüfung, so verliert er sämtliche damit verbundenen Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche.

10.2. Das Vorliegen von Mängeln ist vom Vertragspartner nachzuweisen. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausdrücklich abbedungen.

- 10.3. Der Vertragspartner kann aufgrund unwesentlicher Mängel die Abnahme der Leistung nicht verweigern.
- 10.4. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind solche Mängel, die aus nachlässiger, unrichtiger oder unsachgemäßer Behandlung durch den Vertragspartner oder aufgrund ähnlicher äußerer Einflüsse entstehen. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn Mängel auf unrichtige vom Vertragspartner zur Verfügung gestellte Daten und/oder Inhalten zurückzuführen sind.
- 10.5. Ist die Beseitigung eines Mangels bzw. der Austausch unmöglich oder würde dies einen unverhältnismäßig hohen Aufwand verursachen, kann dies von der Auftragnehmerin verweigert werden. In diesem Fall kann der Vertragspartner nur Preisminderung begehren. Im Übrigen wird der Gewährleistungsbehelf der Wandlung hiermit ausdrücklich abgedungen.
- 10.6. Der Vertragspartner ist in keinem Fall berechtigt, das vereinbarte Entgelt oder einen verhältnismäßigen, den voraussichtlichen Behebungskosten entsprechenden Anteil des Entgelts bzw. des Kaufpreises zurück zu behalten.
- 10.7. Sofern die Auftragnehmerin Leistungen unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt die Auftragnehmerin diese Ansprüche an den Vertragspartner ab. Der Vertragspartner wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
- 10.8. § 933b ABGB findet keine Anwendung.

## **11. Haftung, Haftungsausschluss**

- 11.1. Zum Schadenersatz ist die Auftragnehmerin in allen in Betracht kommenden Fällen bloß im Falle von Vorsatz oder krass grober Fahrlässigkeit verpflichtet. Die Haftung der Auftragnehmerin ist in Fällen leichter und sonstiger grober Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Bei leichter Fahrlässigkeit und sonstiger grober Fahrlässigkeit haftet die Auftragnehmerin ausschließlich für Personenschäden. Dies gilt sinngemäß auch betreffend die Haftung für das Verhalten von Dritten, denen sich die Auftragnehmerin zur Erfüllung vertraglicher Pflichten bedienen.
- 11.2. Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Zinsverluste, unterbliebene Einsparungen, Folge- und Vermögensschäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie für den Verlust von Daten und Inhalten und deren Wiederherstellung haftet die Auftragnehmerin nicht, sofern der Schaden/Mangel nicht auf krass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist.
- 11.3. Unabhängig von der Ursache und dem Rechtsgrund des Schadens ist die Haftung der Auftragnehmerin mit dem Deckungsbetrag der Haftpflichtversicherung der Auftragnehmerin bzw., sofern ein Schaden nicht von dieser gedeckt wird, mit 50% der Höhe des Entgelts des jeweiligen Vertrags begrenzt, bei einer Dauerbeauftragung jedoch maximal 50 % des jährlichen Entgelts des jeweiligen Vertrags des Jahres in dem der Schaden eingetreten ist.

- 11.4. Schadenersatzansprüche gegen die Auftragnehmerin sind bei sonstigem Verfall innerhalb von sechs Monaten nachdem der Vertragspartner von dem Schaden und der Person des Schädigers oder vom sonst anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem schadensstiftenden (anspruchsbegründenden) Ereignis (Verhalten) gerichtlich geltend zu machen. Die Beweislast für das Vorliegen und die Höhe des Schadens obliegt dem Vertragspartner.
- 11.5. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten im gleichen Umfang zugunsten von Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin.
- 11.6. Für sämtliche aus der Verletzung der vertraglichen Verpflichtung des Vertragspartners entstandenen unmittelbaren und mittelbaren Schäden hat der Vertragspartner die Auftragnehmerin schad- und klaglos zu halten. Insbesondere hat der Vertragspartner sämtlicher Leistungen, die die Auftragnehmerin aufgrund der Verletzung der Vertragspflichten zu erbringen hat, um die Software wieder ordnungsgemäß und sicher anbieten und betreiben zu können, wie etwa die Entfernung von Viren oder Schadsoftware, der Auftragnehmerin zu bezahlen.

## **12. Geheimhaltung des Vertragspartners, Veröffentlichung**

- 12.1. Der Vertragspartner verpflichtet sich, sämtliche ihm übergebenen Informationen, Daten, Berechnungen, Berichte und Programme im Zusammenhang mit diesem Vertrag (im Folgenden auch kurz „geheime Informationen“ genannt) geheim zu halten. Der Vertragspartner hat dabei auch dafür Sorge zu tragen, dass geheime Informationen seinen Mitarbeitern bzw. Dritte nur soweit offengelegt werden, als dies im Rahmen des gegenständlichen Vertragsverhältnisses notwendig ist (need to know). Der Vertragspartner wird diesen Personen im Fall der Offenlegung diese Geheimhaltungsklausel entsprechend überbinden. Ausgenommen von dieser Geheimhaltungsverpflichtung sind Informationen, die allgemein bekannt sind oder bereits vor beiderseitigem Vertragsabschluss der jeweiligen Vertragspartei bekannt waren.
- 12.2. Die Verpflichtung nach Punkt 12.1. besteht auch nach Kündigung des Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit fort.
- 12.3. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, Leistungen, die für den Vertragspartner erbracht wurden unter Nennung des Vertragspartners zu referenzieren bzw. zu veröffentlichen, insbesondere auch um sich bzw. seine Leistungen so zu bewerben.
- 12.4. Die Auftragnehmerin ist weiters berechtigt Firmenschriftzug des Vertragspartners zu Werbe- und Marketingzwecken in Print- und Onlinemedien zu verwenden. Darüber hinaus behält sich die Auftragnehmerin das Recht vor, Inhalte, die keine geschäftskritischen oder personenbezogene Daten enthalten, für Marketingzwecke und Referenzmaterial zu verwenden.

### **13. Übertragung von Rechten und Pflichten**

Jedwede Abtretung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ist nur nach schriftlicher Zustimmung der Auftragnehmerin zulässig. Die Auftragnehmerin ist berechtigt ihre Rechte und Pflichten aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis bzw. das gesamte Vertragsverhältnis an Dritte zu übertragen. Der Vertragspartner stimmt damit mit Abschluss des Vertragsverhältnis dieser Übertragung zu. Die beabsichtigte Übertragung ist dem Vertragspartner mindestens 14 Tage vor Übertragung anzuzeigen.

### **14. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort**

- 14.1. Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 14.2. Für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten, einschließlich der Frage des gültigen Zustandekommens des Vertrages und seiner Vor- und Nachwirkungen, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Graz 1. Bezirk vereinbart .
- 14.3. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen der Auftragnehmerin ist, sofern nichts Abweichendes geregelt ist, der Sitz der Auftragnehmerin.

### **15. Schlussbestimmungen**

- 15.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.
- 15.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, der Auftragnehmerin die Änderungen seiner Geschäfts- und/oder E-Mail-Adresse bekanntzugeben, widrigenfalls Erklärungen der Auftragnehmerin als zugegangen gelten, wenn sie an die zuletzt bekannt gegebene Geschäfts- oder E-Mail-Adresse gesendet werden.
- 15.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig, undurchsetzbar und/oder ungültig sein oder werden, gilt, dass dies nicht die Nichtigkeit, Undurchsetzbarkeit und/oder Ungültigkeit der gesamten AGB zur Folge hat. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, anstelle der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Bestimmungen eine Regelung zu vereinbaren, die dem mit der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Regelung verfolgten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für Lücken dieser AGB.
- 15.4. Die Auftragnehmerin behält sich das Recht diese AGB zu ändern ausdrücklich vor. Änderungen der AGB werden den Vertragspartnern bekannt gegeben und gelten als vereinbart, wenn der Vertragspartner den geänderten AGB nicht schriftlich binnen 14 Tagen widerspricht. Hinsichtlich technisch notwendiger und sicherheitsrelevanter Änderungen sowie Änderungen, die aufgrund geänderter Gesetzes- bzw. Rechtslage notwendig sind, steht der Auftragnehmerin kein Widerspruchsrecht zu. Diese Änderungen gelten nach Ablauf von 14 Tagen ab Bekanntgabe gegenüber dem Vertragspartner.
- 15.5. Die Vertragssprache ist Deutsch.