

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der business support Grünwald & Grafl OG

Fassung Januar 2013

1. GELTUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die gesamte bestehende und künftige Geschäftsbeziehung zwischen der business support Grünwald & Grafl OG („business support“) und ihren Kunden. Die AGB gelten daher insbesondere für jeden im Rahmen der Geschäftsbeziehung abgeschlossenen Vertrag, selbst wenn im Einzelfall die Geltung der AGB nicht ausdrücklich vereinbart ist. Die AGB gelten auch nach der Beendigung aller Verträge bis zu ihrer vollständigen Abwicklung weiter. Maßgeblich ist die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der AGB, sofern in weiterer Folge keine Änderung gemäß Punkt 1.4. durch business support erfolgt.
- 1.2. Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen, die von beiden Parteien im Einzelnen ausgehandelt werden, gelten vorrangig, sofern sie von business support schriftlich bestätigt wurden.
- 1.3. Die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden, insbesondere seiner Einkaufsbedingungen, wird ausgeschlossen; dieser Ausschluss ist mit der Geltung dieser AGB vereinbart. Hinweise auf die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden, insbesondere solche in seinen Geschäftspapieren, gelten als nicht vorhanden. Für den Fall von Streitigkeiten, ob diese AGB oder Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten, wird vereinbart, dass die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ausgeschlossen ist.
- 1.4. business support ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird von den Änderungen der AGB verständigt und hat das Recht, den Änderungen binnen vier Wochen ab Erhalt der Verständigung schriftlich zu widersprechen, andernfalls die Änderungen als genehmigt gelten.

2. ANGEBOT – VERTRAGSABSCHLUSS

- 2.1. Alle Angebote von business support sind freibleibend und unverbindlich und können von business support vor Vertragsabschluss jederzeit nachträglich geändert, ergänzt oder widerrufen werden.
- 2.2. Der Vertragsabschluss setzt die schriftliche Auftragsbestätigung des Kundenauftrages durch business support voraus. business support steht es frei, den Kundenauftrag anzunehmen oder abzulehnen.
- 2.3. Kundenanweisungen zur Auftragsabwicklung sind für business support nur verbindlich, wenn diese von business support schriftlich bestätigt werden.
- 2.4. Erklärungen von Mitarbeitern von business support, die keine entsprechende Vollmacht schriftlich nachweisen, sind nicht rechtsverbindlich.

3. PREISE UND AUFWANDERSATZ

- 3.1. Alle Leistungen von business support sind entgeltlich. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, gelten die Preise gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste von business support. Mit einer Änderung der Preisliste gelten die in der geänderten Preisliste enthaltenen Preise.
- 3.2. business support hat Anspruch auf Ersatz aller Aufwendungen und Auslagen. Verpackungs- und Versandkosten, Telefongebühren sowie alle sonstigen mit der Leistungserbringung verbundenen Aufwendungen und Auslagen von business support werden gesondert gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste verrechnet. Aufwendungen und Auslagen, die nicht in der Preisliste enthaltenen sind, trägt der Kunde nach Maßgabe des tatsächlichen Aufwandes.
- 3.3. Alle Preise und Aufwandsätze verstehen sich exklusive der Umsatzsteuer in jeweiliger gesetzlicher Höhe sowie sonstiger Abgaben und Rechtsgebühren.
- 3.4. business support ist auch nach Vertragsabschluss berechtigt, die Preise und Aufwandsätze jederzeit im zumutbaren Rahmen unter billiger Berücksichtigung aller für die Preisbemessung maßgebenden Umstände (insbesondere Änderungen der Marktlage oder des Sach- und Personalaufwandes) zu ändern.

4. FÄLLIGKEIT UND ZAHLUNG

- 4.1. Die laufenden Serviceentgelte sowie alle Entgelte für Dauerleistungen sind am Ersten eines jeden Monats im Vorhinein zur Zahlung fällig. Alle übrigen Zahlungen haben, soweit keine andere Zahlungsfrist schriftlich vereinbart wird, ohne jeden Abzug binnen zwei Wochen ab Rechnungsdatum auf dem auf der Rechnung angegebenen Konto von business support einzulangen. Falls business support den Verdacht hat, dass der Kunde Leistungen nicht zahlen will oder kann, ist business support berechtigt, Akontozahlungen bis zur Höhe des vereinbarten Entgelts zu verlangen; leistet der Kunde die begehrte Akontozahlung nicht, ist business support zur Leistungserbringung nicht verpflichtet.

- 4.2. Die Rechnungen für laufende Serviceentgelte und Entgelte für Dauerleistungen werden monatlich gelegt. Die Rechnungen für alle sonstigen Leistungen kann business support jederzeit nach ihrer Erbringung legen, und zwar bei Zielschuldverhältnissen auch vor Erbringung aller Leistungen (Recht zur Legung von Teilrechnungen).
- 4.3. business support hat Anspruch darauf, dass alle Aufwendungen und Auslagen (etwa Verpackungs- und Versandkosten) bevorschusst werden; hierzu kann business support jederzeit Akontorechnungen legen. Verlangt business support die Bevorschussung der bevorstehenden Aufwendungen und Auslagen, ist business support berechtigt, diese so lange nicht zu tätigen bzw. die zu Grunde liegenden Leistungen so lange nicht zu erbringen, bis der Kunde den Vorschuss geleistet hat.
- 4.4. Im Falle des Zahlungsverzuges hat business support Anspruch auf Verzugszinsen von zehn Prozent über dem Basiszinssatz. Der Anspruch auf Ersatz eines über die Verzugszinsen hinausgehenden Schadens bleibt unberührt.
- 4.5. Eingehende Zahlungen werden zuerst auf Abgaben, Gebühren, Einbringungskosten, Verzugszinsen und dann auf das offene Kapital angerechnet. Bestehen titulierte und nicht titulierte Forderungen, werden eingehende Zahlungen zuerst auf nicht titulierte Forderungen angerechnet.
- 4.6. Der Kunde ist nicht zur Aufrechnung gegen Ansprüche von business support oder zur Zurückhaltung von fälligen Zahlungen berechtigt.
- 4.7. Alle von business support gelieferten Werbemittel, Waren und sonstigen Sachen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden resultierenden Kundenforderungen Eigentum von business support. Vor dem Eigentumserwerb ist der Kunde zur Weiterveräußerung, Verpfändung oder sonstigen Weitergabe von Vorbehaltssachen an Dritte nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von business support berechtigt.

5. LEISTUNGEN VON BUSINESS SUPPORT

- 5.1. Werbeprojekte (Kreativleistungen)
 - 5.1.1. business support übernimmt nach Maßgabe des erteilten Kundenauftrages die entgeltliche Entwicklung und Umsetzung von Werbeprojekten (Kreativleistungen) einschließlich der Vervielfältigung und Verbreitung von Werbemitteln für den Kunden.
 - 5.1.2. Alle von business support für den Kunden erbrachten Werbemaßnahmen und Werbemittel (insbesondere Ideen, Pläne, Texte, Entwürfe, Muster von Werbemitteln) sind urheberrechtlich zu Gunsten von business support geschützt. Der Kunde ist ausschließlich im Rahmen des erteilten Kundenauftrages zur Nutzung der Werbemaßnahmen und Werbemittel berechtigt. Jede andere Nutzung, Vervielfältigung und Verbreitung durch den Kunden oder (entgeltliche oder unentgeltliche) Überlassung der Werbemaßnahmen und Werbemittel an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von business support untersagt. Bei Zuwiderhandeln hat der Kunde eine Vertragsstrafe in Höhe des Fünffachen des für den Auftrag vereinbarten Entgelts an business support zu bezahlen, wobei der Kunde auf die Inanspruchnahme des richterlichen Mäßigungsrechtes verzichtet. Die zusätzliche Geltendmachung von Aufwand- und Schadenersatzansprüchen seitens business support bleibt unberührt.
 - 5.1.3. business support erhält von allen gestalteten Werbemaßnahmen und Werbemitteln unentgeltliche Belegexemplare und ist berechtigt, die Tätigkeit für einen Kunden in eigenen Werbeaktionen zu erwähnen, in der Presse zu veröffentlichen und sich mit für den Kunden entwickelten Werbemaßnahmen und Werbemitteln an Wettbewerben zu beteiligen.
 - 5.1.4. Der Kunde hat die von business support vorgeschlagenen Werbemaßnahmen und Werbemittel unter Berücksichtigung der jeweiligen Verhältnisse und der Besonderheiten der jeweiligen Branche in eigener Verantwortung auf ihre rechtliche Zulässigkeit hin zu überprüfen und business support entsprechend anzuweisen. Der Kunde hat business support insoweit schad- und klaglos zu halten.
 - 5.1.5. business support ist berechtigt, für Mitbewerber von Kunden konkurrierende Werbemaßnahmen zu entwickeln und zu erbringen.
- 5.2. Werbesendungen, E-Mailings
 - 5.2.1. business support übernimmt bei Adressier- und Postabfertigungsaufträgen die Postfertigmachung von Werbesendungen an die von business support oder vom Kunden bereitgestellten Adressen und deren Versand. Der Versand erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden.
 - 5.2.2. Der Kunde hat die von ihm zur Durchführung von Werbesendungen bereitzustellenden Werbemittel in der vereinbarten Stückzahl frei Haus an business support zu liefern. business support überprüft die Stückzahl bei Anlieferung nur über ausdrücklichen Wunsch des Kunden und gegen Kostenersatz. Soweit bei Anlieferung keine Überprüfung der Stückzahl erfolgt, ist die Stückzahl der von business support verarbeiteten Werbemittel maßgeblich. business support übernimmt keine Gewähr oder Haftung für Fehlmengen. Überzählige Werbemittel werden von business support vernichtet, soweit keine kostenpflichtige Rückstellung der Werbemittel vereinbart wurde.
 - 5.2.3. Bei Adressier- und Postabfertigungsaufträgen hat der Kunde zusätzlich zu den vereinbarten Preisen einen Portozuschlag gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste zu bezahlen.
 - 5.2.4. Die Preise für Adressier- und Postabfertigungsaufträge gelten nur für einwandfrei zu verarbeitende Werbemittel des Kunden. Bei nicht einwandfrei zu verarbeitenden Werbemitteln behält sich business support die Geltendmachung von Erschwerniszuschlägen gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste vor.
 - 5.2.5. Bei verspätetem Eingang des Werbematerials, der Portospesen oder des Portozuschlages sowie bei nicht einwandfrei zu verarbeitenden Werbemitteln des Kunden ist business support nicht mehr an die vereinbarten Liefertermine gebunden.

- 5.2.6. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm zur Durchführung der Werbesendungen zur Verfügung gestellten Adressen und Werbeunterlagen den gesetzlichen (insbesondere Wettbewerbs- und Datenschutz-) Bestimmungen entsprechen und die zur Durchführung des Kundenauftrages erforderlichen Einwilligungen der Betroffenen vorliegen. Dies gilt auch im Bereich von E-Mailings. Der Kunde hat business support insoweit schad- und klaglos zu halten.
- 5.3. Telefonservice - Inbound
- 5.3.1. business support übernimmt nach Maßgabe des erteilten Kundenauftrages (i) die Entgegennahme von Telefonanrufen unter der Telefonnummer des Kunden mit der jeweils vereinbarten Textmeldung, (ii) die Benachrichtigung des Kunden von eingegangenen Telefonnachrichten, (iii) die Rufumleitung auf eine vom Kunden gewünschte Telefonnummer und/oder (iv) die Erbringung weiterer individuell vereinbarter Zusatzleistungen.
- 5.3.2. Alle eingegangenen Telefonnachrichten werden von business support auftragsgemäß dokumentiert und an den Kunden in der vereinbarten Form weitergeleitet.
- 5.3.3. business support haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von den Anrufern hinterlassenen und an den Kunden weitergeleiteten Telefonnachrichten. Der Kunde trägt das Risiko, dass Telefonnachrichten im Zuge der Übertragung verloren gehen oder verändert werden.
- 5.4. Telefonservice – Outbound
- 5.4.1. business support übernimmt nach Maßgabe des erteilten Kundenauftrages (i) die telefonische Kontaktaufnahme mit Dritten im Rahmen von Telemarketing-Aktionen des Kunden, (ii) die Benachrichtigung des Kunden von den durchgeführten Telefonaten und/oder (iii) die Erbringung weiterer individuell vereinbarter Zusatzleistungen.
- 5.4.2. Alle Kontaktaufnahmen werden von business support auftragsgemäß dokumentiert und an den Kunden weitergeleitet. business support haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von den Betroffenen gemachten und an den Kunden weitergeleiteten Angaben.
- 5.4.3. Der Kunde ist verantwortlich, dass die Telemarketing-Aktionen den gesetzlichen (insbesondere Wettbewerbs- und Datenschutz-) Bestimmungen entsprechen und alle zur Durchführung des Kundenauftrages erforderlichen Einwilligungen der Betroffenen vorliegen. Der Kunde hat business support insoweit schad- und klaglos zu halten.
- 5.5. Drucksachen und Briefhüllen
- 5.5.1. business support stellt über Kundenauftrag die vereinbarte Auflage an Drucksachen und Briefhüllen (etwa zur Durchführung von Werbesendungen) zur Verfügung.
- 5.5.2. Mehr- oder Mindermengen von bis zu fünf Prozent der vereinbarten Menge sind zulässig, ohne dass eine Anpassung des Entgeltes erfolgt.
- 5.6. Versand
- 5.6.1. business support übernimmt nach Maßgabe des erteilten Kundenauftrages den Versand von Werbemitteln an den Kunden oder die vom Kunden namhaft gemachten Adressaten.
- 5.6.2. Der Versand erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden, wobei die Versandart mangels individueller Vereinbarung business support vorbehalten bleibt.
- 6. EINSEITIGE LEISTUNGSÄNDERUNGEN**
- 6.1. business support ist berechtigt, einseitig sachlich gerechtfertigte und zumutbare Änderungen der vom Kunden beauftragten Leistungen vorzunehmen; dies gilt insbesondere auch für Lieferfristüberschreitungen.
- 7. VERTRAGSERFÜLLUNG DURCH DRITTE**
- 7.1. business support ist berechtigt, bei der Erfüllung der Kundenaufträge Drittunternehmen (insbesondere Druckereien) heranzuziehen. Jegliche Haftung und Gewährleistung von business support für die vom Drittunternehmen erbrachten Leistungen wird ausgeschlossen; business support tritt jedoch alle ihr gegenüber dem Drittunternehmen zustehenden Ansprüche an den Kunden ab.
- 7.2. Der Kunde verpflichtet sich, die zur Auftrags Erfüllung erforderlichen Verträge mit Drittunternehmen (insbesondere Druckereien) über Aufforderung von business support direkt abzuschließen.
- 8. GEWÄHRLEISTUNG**
- 8.1. Der Kunde hat die Auftragsmäßigkeit der Leistungen von business support bei Leistungserbringung bzw. Übergabe zu prüfen und allfällige Mängel gegenüber business support unverzüglich, spätestens aber binnen zwei Tagen (Datum des Einlangens vorab per Telefax), schriftlich zu rügen. Unterbleibt die unverzügliche Rüge, gilt die Leistung als genehmigt. Hinsichtlich der genehmigten Leistung sind Gewährleistungsansprüche, Schadenersatzansprüche sowie die Irrtumsanfechtung ausgeschlossen.
- 8.2. Das Vorliegen eines Mangels berechtigt den Kunden nicht, den Mangel selbst oder durch Dritte beheben zu lassen, sondern der Kunde hat business support Gelegenheit zur Verbesserung innerhalb angemessener Frist zu geben.
- 8.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate und beginnt mit dem Zeitpunkt der Leistungserbringung bzw. Übergabe.
- 8.4. Gewährleistungsansprüche des Kunden sind innerhalb der Gewährleistungsfrist gerichtlich geltend zu machen, soweit sie von business support nicht schriftlich anerkannt werden.

9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

- 9.1. business support haftet nur für krass grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden; im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Haftung für entgangenen Gewinn, immaterielle Schäden, Folgeschäden aller Art und Ansprüche Dritter ist auch bei krass grober Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere auch ein zumindest krass grobes Verschulden von business support, sind vom Kunden zu beweisen.
- 9.2. Schadenersatzansprüche gegenüber business support verjähren binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.
- 9.3. business support übernimmt keine Haftung und keine Gewähr für die rechtliche Zulässigkeit der beauftragten Werbeleistungen.

10. DATENSCHUTZ

- 10.1. business support ist nach Maßgabe der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes berechtigt, zum Zwecke der Auftragserfüllung personenbezogene Kundendaten zu ermitteln, verarbeiten, übermitteln und aufzubewahren. Dies gilt entsprechend auch für die Überlassung von Kundendaten an Drittunternehmen, die von business support bei der Erfüllung von Kundenaufträgen herangezogen werden.
- 10.2. business support ist berechtigt, die auftragsbezogenen Kundendaten nach Auftragsabwicklung und/oder nach Beendigung der Geschäftsbeziehung zum Kunden zu löschen.

11. VERTRAGSDAUER

- 11.1. Projekt-Aufträge
- 11.1.1. Alle Projektverträge (Zielschuldverhältnisse), insbesondere Aufträge für Werbeprojekte und Werbesendungen sowie Versandaufträge, werden für die Dauer des Projektes abgeschlossen. Sie enden automatisch mit Abschluss des jeweiligen Projektes.
- 11.2. Dauerleistungsverträge
- 11.2.1. Alle Verträge, deren Gegenstand die laufende Leistungserbringung ist, werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu jedem Monatsletzten ordentlich schriftlich gekündigt werden. Der Kunde ist erstmals nach Ablauf einer Vertragsdauer von mindestens zwölf Monaten berechtigt, die Vertragskündigung auszusprechen. Telefonserviceverträge werden auf die Dauer von zwölf Monaten abgeschlossen und können unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist ordentlich schriftlich gekündigt werden, ansonsten verlängert sich der Telefonservicevertrag automatisch wieder um weitere zwölf Monate.
- 11.2.2. business support ist darüber hinaus berechtigt, solche Verträge aus wichtigem Grund jederzeit mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- a) der Kunde einer Änderung der AGB oder der Preise widerspricht,
 - b) der Kunde trotz Mahnung weiter gegen eine vertragliche Verpflichtung verstößt,
 - c) der Kunde mit der Bezahlung einer fälligen Rechnung länger als einen Monat in Verzug ist,
 - d) der Kunde seinen laufenden Geschäftsbetrieb einstellt oder seinen Firmen- bzw. Wohnsitz ins Ausland verlegt,
 - e) eine Verschlechterung oder Gefährdung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden eintritt und dadurch die Erfüllung der vertraglichen Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber business support gefährdet ist,
 - f) ein Konkurs-, Ausgleichs- oder Schuldenregulierungsverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird.

12. ERFÜLLUNGORT

- 12.1. Erfüllungsort für beide Vertragsparteien ist Wien.

13. ANWENDBARES RECHT UND SALVATORISCHE KLAUSEL

- 13.1. Für die Geschäftsbeziehung sowie für alle Verträge und wechselseitigen Ansprüche zwischen business support und ihren Kunden gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes und der Verweisungsnormen wird ausgeschlossen.
- 13.2. Die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB beeinträchtigt die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine wirksame bzw. durchführbare Bestimmung, die wirtschaftlich der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt, als vereinbart.

14. GERICHTSSTAND

- 14.1. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das sachlich für Prozesse zwischen den Streitparteien und örtlich für den 1. Wiener Gemeindebezirk zuständige Gericht zuständig. business support behält sich jedoch vor, Klage gegen den Kunden auch bei dessen allgemeinem Gerichtsstand einzubringen.