

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: April 2025

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 WAS-TUN-WENN e.U. (nachfolgend „**WTW**“) ist ein eingetragenes Unternehmen mit Sitz in Fleschgasse 13a/8, 1130 Wien.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für Geschäftsbeziehungen von WTW mit ihren Kunden.

1.3 WTW bietet Kunden verschiedene Dienstleistungen. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter www.was-tun-wenn.at/agbs online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.4 Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen WTW und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „**Angebot**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, WTW bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch WTW unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.6 WTW behält sich das Recht vor, diese AGB gegenüber Kunden, die Unternehmer sind jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird WTW den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.7 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.5 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.8 Angebote von WTW sind gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar. Gegenüber Verbrauchern hält sich WTW an ein Angebot für vierzehn (14) Tage ab dem Datum der Abgabe des Angebotes gebunden.

1.9 WTW setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. WTW ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird WTW den Kunden über den Ersatz informieren.

1.10 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://www.was-tun-wenn.at/preisliste> abrufbaren Preisliste von WTW genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die

Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist WTW berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

1.11 Die Anforderung einer neuen Aufgabe erfolgt in der Regel in einer informellen schriftlichen oder Mündlichen Form und die Durchführung wird gemeinsam mit WTW mindestens 48 Stunden vor den gewünschten Termin geplant.

1.12 Erfüllungsort ist der aktuelle Firmensitz von WTW. Über Teleworking erbrachte Leistungen (z.B. via. Telefon, Webex, Teams, Zoom, o.ä), sind unabhängig vom Ort der erbrachten Leistungen mit der Leistungserbringung in Wien gleichgesetzt.

2 Allgemeine Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB) und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch WTW und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für WTW und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei WTW.

2.3 Der Kunde wird WTW jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage von WTW binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

2.4 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann WTW seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist WTW für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird WTW dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte von WTW wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

3.2 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen am Sitz von WTW (Montag-Freitag). WTW rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

3.3 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, gelten Rechnungen im Zweifel drei Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde, der Unternehmer ist, selbst.

3.4 Der Kunde stimmt zu, dass WTW Rechnungen per E-Mail an den Kunden versendet. Sofern der Kunde Unternehmer ist, erfolgt auf Wunsch des Kunden gegen Aufpreis von EUR 1,00 pro Rechnung ein postalischer Versand der Rechnungen.

3.5 WTW darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für

vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von WTW vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

3.6 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 3.5 innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass WTW den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen hat.

3.7 Ist der Kunde Unternehmer, behält sich WTW vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 2.000,00 netto. WTW behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann WTW ohne Einhaltung einer Frist vom Vertrag zurücktreten.

3.8 Ist der Kunde Unternehmer, kann WTW mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun Komma zwei (10) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen. Ist der Kunde Verbraucher, beträgt der Verzugszins vier (4) Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

Die Erbringung der Leistungen durch WTW im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug, ist WTW berechtigt, die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht WTW eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass WTW kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte von WTW wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

3.9 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch WTW anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung entsprechend den Angaben in der Preisliste von WTW (<https://www.was-tun-wenn.at/preisliste>) gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Als Ausgangspunkt für die Anreise gilt der Firmensitz von WTW, bzw. bei Subauftragnehmern jener des jeweiligen Beraters.

4 Haftung

4.1 WTW haftet unbeschränkt für krass grob fahrlässig oder vorsätzlich von WTW, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. WTW haftet unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

4.2 Die Haftung von WTW für leicht und grob fahrlässig herbeigeführte Schäden ist ausgeschlossen.

4.3 Sofern WTW nicht unbeschränkt haftet (Ziffer 1.4) oder die Haftung ausgeschlossen ist (Ziffer 4.2) ist die Haftung von WTW für indirekte Schäden oder Folgeschäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4 Des Weiteren wird die Haftung pro Haftungsfall auf den bis dahin für den betroffenen Auftrag verrechneten Rechnungsbetrag, maximal aber auf einen Betrag von EUR 25.000,- beschränkt. Mehrere

Ansprüche, die auf demselben Ereignis beruhen, erhöhen nicht die Haftung der WTW. Insgesamt ist die Haftung der WTW für alle Schäden und Haftungsfälle gesamt auf einen Betrag von EUR 50.000,- beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung kann im Angebot ggf. individuell vereinbart werden.

4.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von WTW und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6 Die Haftung von WTW für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Ist der Kunde Unternehmer, sind Regressansprüche des Kunden gegenüber WTW aus Produkthaftung vertraglich mit dem Betrag gemäß Ziffer 4.4 begrenzt.

4.7 Soweit gemäß Angebot WTW für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von WTW auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

5 Geheimhaltung und Datenschutz

5.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von WTW. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) ohne Zutun der empfangenden Partei allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

5.4 WTW wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Österreich gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit WTW im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird WTW ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

6 Laufzeit und Kündigung von Serviceverträgen

6.1 Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt WTW die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

6.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

7 Allgemeine Bestimmungen

7.1 Sofern es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen handelt, gilt Folgendes: Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für WTW als Referenzkunde aufzutreten.

7.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von WTW ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden gegen Ansprüche der WTW mit Gegenforderungen welcher Art auch immer, ist ausgeschlossen..

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Sämtliche Ansprüche des Kunden, der Unternehmer ist, gegen WTW verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, 12 Monate nach ihrer Entstehung.

7.6 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.7 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von WTW, sofern eine solche Vereinbarung zwischen den Parteien gesetzlich zulässig ist. In diesem Fall ist die WTW berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.