

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Serviceverträge

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen WAS-TUN-WENN e.U.

Stand: April 2025

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der WTW über die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen von Serviceverträgen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der WTW. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.was-tun-wenn.at/agbs> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt WTW während der Vertragslaufzeit für den Kunden

- Beratungs-, Anpassungs- und/oder Umsetzungsarbeiten an Notfallhandbüchern, die von WTW in einem zuvor beim Kunden durchgeführten Projekt erstellt und vom Kunden abgenommen wurden.
- Notfallübungen

Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von WTW sind im Angebot näher beschrieben.

2.2 Wurde das ursprüngliche Notfallhandbuch nicht von WTW für den Kunden erstellt, behält sich WTW vor, das bestehende Notfallhandbuch zu Beginn der Vertragslaufzeit auf Kosten des Kunden zu prüfen und gemeinsam mit dem Kunden anzupassen. Die Aufwände dafür werden von WTW nach Übergabe des Notfallhandbuchs geschätzt und die Leistungen im Rahmen eines eigenen Angebotes dem Kunden angeboten. Nimmt der Kunde das Angebot der Anpassung des bestehenden Notfallhandbuchs nicht an, behält sich WTW vor, vom Vertrag innerhalb von zwei (2) Wochen nach Ablehnung des Angebotes zurückzutreten. Die bis dahin verrechneten Servicebeträge werden dem Kunden nicht rückerstattet.

2.3 Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von WTW im Einzelnen sind im Angebot näher beschrieben. Dieses kann beispielsweise zumindest in Teilen eine Leistungsbeschreibung mit den zu entwickelnden Arbeitsergebnissen enthalten.

2.4 Aus dem Angebot kann sich aber auch ergeben, dass die vereinbarten Dienstleistungen bewusst nicht vorab abschließend definiert sind, beispielsweise weil die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Arbeitsergebnisse noch nicht abschließend bestimmt, sondern mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden sollen. WTW steht dem Kunden zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit beratend zur Seite. In diesen Fällen verzichten die Parteien bewusst darauf, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses feste Zwischenergebnisse zu vereinbaren. Soweit nicht abweichend vereinbart, liegt die Führung des Projekts beim Kunden.

2.5 WTW führt Serviceleistungen immer zu gewöhnlichen Geschäftszeiten von WTW (Werktags, Mo-Fr 8-18 Uhr) durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass WTW außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten tätig wird, auch nicht für Notfallübungen. WTW kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

- 2.6 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet WTW nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, WTW hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
- 2.7 WTW ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.
- 2.8 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Leistungskontingente

- 3.1 Der Kunde kann bei WTW monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:
 - 3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern von WTW und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.
 - 3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.
- 3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.
- 3.3 Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

4 Schulungen

- 4.1 Soweit WTW mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von WTW zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.
- 4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand, entsprechend der unter <https://www.was-tun-wenn.at/preisliste> abrufbaren Preisliste von WTW, in Rechnung gestellt.

5 Besondere Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat gegenüber WTW eine Mitwirkungspflicht bei der Erfüllung des Auftrages indem er Mitarbeiter mit dem von WTW gefordertem Fachwissen oder Wissen über betriebliche Abläufe kostenfrei im vereinbarten Zeitrahmen zur Verfügung hält.
- 5.2 Der Kunde hat im Rahmen der Erstellung, Pflege und Test von Notfallhandbüchern die mit WTW vereinbarten Ressourcen für die erfolgreiche Abwicklung von Notfällen (Elektronische Daten, Räume, Maschinen, Werkzeuge und Ähnliches) selbst zu besorgen, bereitzustellen und am aktuellen Stand zu halten.
- 5.3 Zur gemeinsamen Bearbeitung von elektronischen Daten stellt der Kunde eine digitale Plattform zur Verfügung, außer es ist im Angebot gesondert anderweitig vereinbart. Die Kosten für die Bereitstellung und Nutzung der Plattform durch den Kunden und die im Projekt tätigen Mitarbeiter von WTW trägt der Kunde. Die Einhaltung der DSGVO und der entsprechenden lokalen Gesetze obliegt dem Kunden.

5.4 Für die Durchführung von Notfallübungen hat der Kunde Räumlichkeiten, Mitarbeiter und technische Ressourcen entsprechend der gemeinsamen Planung kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

6 Vorbehalt der Ergebnisqualität

- 6.1 WTW erstellt die Arbeitsergebnisse anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen. WTW übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Funktionalität der Arbeitsergebnisse.
- 6.2 Der Kunde bestätigt durch die Abnahme der Zwischen- und Endergebnisse die Korrektheit.
- 6.3 WTW benachrichtigt den Kunden über die Fertigstellung von Zwischen- und Endergebnissen
- 6.4 Nach Lieferung und Benachrichtigung der Zwischen- und Endergebnisse durch WTW hat der Kunde eine (1) Woche Zeit, diese abzunehmen. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage von WTW nicht, gilt die Leistung als abgenommen.
- 6.5 Der Kunde ist für die korrekte Anwendung der Endergebnisse verantwortlich und hält WTW für etwaige Schäden schad- und klaglos.

7 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

- 7.1 Soweit WTW im Rahmen der Erbringung von Serviceverträgen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt WTW dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt WTW dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.
- 7.2 Bis zur Abnahme des Endergebnisses steht dem Kunden das Recht zu, die Teilergebnisse zu nutzen; die Nutzung vor finaler Abnahme durch den Kunden erwirkt aber keinen Anspruch auf vollständige Funktionalität. Der Kunde hält bei Eintreten von Schäden durch Nutzung der Teilergebnisse WTW schad- und klaglos.
- 7.3 Dieses Recht zur Nutzung der Teilergebnisse erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch WTW ist hierfür nicht erforderlich.
- 7.4 Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von WTW oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.
- 7.5 WTW ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.
- 7.6 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von WTW Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf WTW eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. WTW wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

8 Preise und Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die Abrechnung von Serviceverträgen erfolgt als Festpreis / Pauschalpreis. 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.

8.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt WTW seine Leistungen monatlich vorab in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.

8.3 Für Serviceverträge gilt: Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde WTW, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

8.4 Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist WTW berechtigt, die Dienstleistungen bis zum Ausgleich der offenen Rechnungen einzustellen.

8.5 WTW darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) 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.

8.6 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.3 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmeldung 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 wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

9 Dauer und Kündigung

9.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt WTW die vereinbarten Leistungen für Serviceverträge ab Bestellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

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