

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: Jänner 2026

## 1 Geltungsbereich

1.1 WAS-TUN-WENN e.U. (nachfolgend „WTW“) ist ein eingetragenes Unternehmen von Thomas Laszlo, Fleschgasse 13a/8, 1130 Wien

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

1.3 Kunde bzw. Auftraggeber im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die mit WTW einen Vertrag über die Erbringung von Leistungen abschließt oder solche Leistungen in Anspruch nimmt.

1.4 Allfällige AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil. Abweichungen von diesen AGB sind nur dann verbindlich, wenn diese seitens von WTW ausdrücklich und schriftlich in der Auftragsbestätigung anerkannt und bestätigt werden. 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.

1.5 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 geht das Angebot vor.

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 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 Für das Notfalltelefon gelten ergänzend die Vertrags-, Nutzungs- und Datenschutzbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

1.9 Im Falle von Widersprüchen gehen die Bedingungen des Drittanbieters hinsichtlich Betrieb, Verfügbarkeit und Haftung des Notfalltelefons diesen AGB vor.

## **2 Angebote und Verträge**

2.1 Sämtliche Angebots- und Projektunterlagen dürfen ohne die Zustimmung seitens WTW weder vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden. Sie können jederzeit zurückgefordert werden und sind unverzüglich zurückzustellen, wenn auf Grundlage des Angebotes keine Bestellung erfolgt

2.2 Der Aufwand für die Angebotserstellung, insbesondere für angefertigte Entwürfe, Pläne oder Muster, ist WTW über Verlangen auch dann zu ersetzen, wenn keine Bestellung erfolgt.

2.3 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.

2.4 Die auf der Webseite, in Katalogen, Prospekten und dergleichen enthaltenen Angaben sowie sonstige mündliche Äußerungen sind nur maßgeblich, wenn auf diese im Angebot ausdrücklich Bezug genommen wird.

2.5 Der Vertrag gilt als abgeschlossen, wenn die vom Auftraggeber vollständig ausgefüllte und firmenmäßig von einer vertretungsbefugten Person unterfertigte schriftliche Bestellung bei WTW einlangt oder WTW die Leistungen tatsächlich durchführt.

## **3 Leistungserbringung**

3.1 WTW erbringt ihre Leistungen ausschließlich als unternehmensberatende Tätigkeit. Gegenstand der Leistung ist die fachliche Analyse, Konzeption, Dokumentation und Beratung auf Basis der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen, Annahmen und Rahmenbedingungen.

3.2 WTW schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen, rechtlichen, technischen oder organisatorischen Erfolg. Die von WTW erstellten Konzepte, Notfallhandbücher, Krisen- und Organisationspläne stellen keine Zusicherung oder Garantie für deren tatsächliche Wirksamkeit, Vollständigkeit oder Funktionsfähigkeit im konkreten Ereignisfall dar.

3.3 Insbesondere besteht keine Verpflichtung zur Vermeidung, Begrenzung oder Beherrschung von Schäden, Betriebsunterbrechungen, Krisen, Cyberangriffen, Ausfällen kritischer Infrastrukturen, Naturereignissen oder sonstigen außergewöhnlichen Ereignissen.

3.4 Die Verantwortung für die Umsetzung, Anwendung und Wirksamkeit der empfohlenen Maßnahmen liegt ausschließlich beim Kunden.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 WTW ist berechtigt, Teilleistungen durchzuführen und in Rechnung zu stellen.

3.8 Im Falle höherer Gewalt oder sonstiger unvorhersehbarer und unabwendbarer Ereignisse im Verantwortungsbereich von WTW oder eines von ihr beauftragten Subunternehmens entfällt die Verpflichtung zur Einhaltung der vereinbarten Leistungsfristen. Wird die Leistungserbringung dadurch unmöglich, ist WTW zum schriftlichen, fristlosen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

3.9 Bei Überschreitung des vereinbarten Leistungstermins um mehr als 30 Tage ist der Auftraggeber nach schriftlicher Setzung einer Nachfrist von mindestens 30 Tagen zum schriftlichen, fristlosen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

## **4 Besondere Leistungen**

4.1 Sofern vereinbart, vermittelt WTW dem Kunden den Zugang zu einem extern betriebenen Notfalltelefon, das die Entgegennahme von Notfallmeldungen durch einen vom Drittanbieter eingesetzten, KI-gestützten Annahmeprozess sowie die automatisierte Alarmierung des kundeninternen Notfall- oder Krisenteams ermöglicht (im Folgenden „Notfalltelefon“).

4.2 Das Notfalltelefon wird nicht von WTW betrieben, sondern von einem eigenständigen Telekommunikations- und Servicedienstleister erbracht. WTW tritt in diesem Zusammenhang ausschließlich als Vermittler, Koordinator oder Integrator auf.

4.3 Die konkrete Ausgestaltung des Notfalltelefons, insbesondere Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, technische Funktionen, Alarmierungslogiken, Eskalationsstufen sowie der Einsatz von KI-gestützten Systemen, ergibt sich ausschließlich aus den Leistungsbeschreibungen, Service Levels und Vertragsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

4.4 Das Notfalltelefon kann entweder  
a) als eigenständige Leistung oder  
b) als Bestandteil eines laufenden Wartungs- oder Abonnementvertrags vereinbart werden. Ein Anspruch auf Bereitstellung des Notfalltelefons besteht nur bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung.

4.5 Das Notfalltelefon stellt keinen öffentlichen Notruf dar und ersetzt insbesondere keine Notrufnummern oder -systeme von Behörden oder Einsatzorganisationen (z. B. Polizei, Feuerwehr, Rettung). Über das Notfalltelefon erfolgt keine direkte Alarmierung von Behörden oder Einsatzkräften, sofern dies nicht ausdrücklich und gesondert durch den Drittanbieter vorgesehen ist.

4.6 Sofern ausdrücklich vereinbart, bietet WTW dem Kunden einen Notfalldienst an. Dieser umfasst die zeitlich befristete Bereitstellung eines qualifizierten Notfallmanagers durch WTW zur organisatorischen Unterstützung und Koordination des Kunden bei Eintritt eines Notfalls, einer Krise oder eines außergewöhnlichen Ereignisses (im Folgenden „Notfallmanager-Einsatz“).

4.7 Der Notfallmanager-Einsatz stellt keine operative Betriebsführung dar. Der von WTW eingesetzte Notfallmanager handelt ausschließlich beratend, koordinierend und unterstützend und ist weder zur eigenständigen Entscheidung noch zur rechtsverbindlichen Vertretung des Kunden befugt.

4.8 Die Leitung, Entscheidungsverantwortung und rechtliche Verantwortung verbleiben zu jedem Zeitpunkt ausschließlich beim Kunden bzw. dessen Organen, Führungskräften oder Bevollmächtigten.

4.9 Auch im Rahmen eines Notfallmanager-Einsatzes schuldet WTW keinen bestimmten wirtschaftlichen, rechtlichen, organisatorischen oder technischen Erfolg.

4.10 Insbesondere übernimmt WTW keine Garantie für die Eindämmung, Verkürzung oder Bewältigung von Notfällen, Krisen, Betriebsunterbrechungen, Cybervorfällen oder sonstigen Schadensereignissen.

4.11 Der Notfallmanager-Einsatz wird zeitabhängig zu einem im Angebot, Preisblatt oder gesondert vereinbarten erhöhten Stundensatz abgerechnet.

4.12 Abgerechnet wird jede begonnene Viertelstunde. Reisezeiten gelten als Einsatzzeiten.

- 4.13 Zusätzlich werden Reise-, Nächtigungs-, Verpflegungs- und sonstige Nebenkosten nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt, sofern im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist.
- 4.14 Der Notfallmanager-Einsatz kann vom Kunden oder von WTW jederzeit beendet oder vorübergehend pausiert werden, wenn sachliche Gründe dies erfordern.
- 4.15 Sachliche Gründe liegen insbesondere vor, wenn
- a) erforderliche Entscheidungen, Weisungen oder Freigaben durch den Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erfolgen,
  - b) die persönliche Sicherheit des eingesetzten Notfallmanagers nicht gewährleistet ist,
  - c) wesentliche Informationen nicht, verspätet oder unvollständig zur Verfügung gestellt werden,
  - d) der Einsatz aus organisatorischen, rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht sinnvoll fortgeführt werden kann.
- 4.16 Die Beendigung oder Pausierung des Notfallmanager-Einsatzes stellt keinen Rücktritt vom Vertrag dar. Bereits begonnene Einsatzzeiten sowie angefallene Reise- und Nebenkosten sind unabhängig von der Beendigung oder Pausierung voll zu vergüten.
- 4.17 Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche aufgrund der Beendigung oder Pausierung des Notfallmanager-Einsatzes, sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.
- 4.18 Ein Anspruch auf durchgehende oder dauerhafte Verfügbarkeit eines bestimmten Notfallmanagers besteht nicht.

## **5 Allgemeine Pflichten des Kunden**

- 5.1 Der Kunde erkennt seine, in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten, Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch WTW und damit als seine vertraglichen Pflichten an.
- 5.2 Der Auftraggeber hat WTW bei der Ausführung des Auftrages vollumfänglich zu unterstützen und ihr fristgerecht sämtliche erforderlichen Informationen, Dokumente und Materialien zur Verfügung zu stellen. 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.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen eines Notfallmanager-Einsatzes jederzeit eine entscheidungsbefugte Kontaktperson bereitzustellen und erforderliche Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen.
- 5.6 Unterbleibt eine rechtzeitige Entscheidung, Freigabe oder Mitwirkung, haftet WTW nicht für daraus resultierende Verzögerungen, Fehlentwicklungen oder Schäden.



## 6 Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Alle in diesen AGB 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.

6.2 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.

6.3 Die im Angebot genannten Preise gelten nur für die in diesem genannten Leistungen. Sie gelten als unverbindliche, nach bestem Fachwissen erstellte Kostenvoranschläge, sofern und soweit sie im Angebot nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

6.4 Die Preise basieren auf Kosten zum Zeitpunkt ihrer Auflistung im Angebot. Sollten sich die Kosten bis zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung/Bestellung geändert haben oder wenn die Bestellung vom Angebot abweicht, ist WTW berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

6.5 Insbesondere ist WTW berechtigt, Mehrleistungen durch Änderungen, die nicht ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnen sind und eine Neubearbeitung einzelner Teilleistungen oder Umarbeitung von Bereichen des Auftrages erfordern, zusätzlich in Rechnung zu stellen.

6.6 Erbringt WTW mit Zustimmung des Auftraggebers Leistungen, die über den ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, oder nimmt der Auftraggeber derartige Mehrleistungen in Anspruch, gilt der Auftrag entsprechend erweitert. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zusätzlichen Leistungen gemäß den vereinbarten Konditionen gesondert zu vergüten.

6.7 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Rechnungslegung monatlich, jedenfalls nach Abschluss Leistungen.

6.8 Im Fall einer Pauschale und so weit keine gesonderten Zahlungsbedingungen schriftlich vereinbart wurden, sind 50 % des Preises binnen 14 Kalendertagen ab Erhalt der Auftragsbestellung und und der Rest binnen 14 Kalendertagen entsprechend der Vereinbarungen laut Angebot, oder, wenn nicht anders angegeben, nach Abschluss der Leistungen fällig.

6.9 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.

6.10 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.

6.11 Ist der Kunde mit seiner Zahlung oder sonstigen Leistungen 60 Tage in Verzug, so kann WTW, unbenommen sonstiger sich aus diesen AGB ergebender Rechte,

- a) die Erfüllung ihrer eigenen Verpflichtungen bis zur Bewirkung der ausständigen Zahlung aufschieben,
- b) eine angemessene Verlängerung der Leistungsfristen in Anspruch nehmen,
- c) sämtliche offenen Forderungen aus diesem oder anderen Rechtsgeschäften fällig stellen (Terminverlust),
- d) Mahngebühren in üblicher Höhe verrechnen sowie ab Fälligkeit gemäß § 456 1. Satz UGB Verzugszinsen von 9,2 % über dem jeweiligen Basiszinssatz verrechnen,
- e) im Falle des qualifizierten Zahlungsverzugs, das heißt nach zweimaliger Mahnung, andere Rechtsgeschäfte nur mehr gegen Vorkasse erfüllen,
- f) bei Nichtzahlung trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten,
- g) in jedem Fall vorprozessuale Kosten, insbesondere Mahnsesen und Rechtsanwaltskosten, in Rechnung zu stellen.

6.12 WTW darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen („Abonnement“) 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.

6.13 Die Erbringung der Leistungen durch WTW im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen („Abonnement“) 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.

6.14 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 gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

6.15 Zahlungen sind ohne jeden Abzug durch Bankanweisung auf das in der Rechnung angeführte Konto von WTW, in der vereinbarten Währung zu leisten. Alle mit dem Zahlungsverkehr im Zusammenhang stehenden Zinsen und Spesen (wie z.B. Einziehungs- und Diskontspesen) gehen zu Lasten des Kunden. Die Zahlung gilt an dem Tag geleistet, an dem WTW über sie verfügen kann.

## **7 Gewährleistung**

7.1 Liegt zum Zeitpunkt der Leistungserbringung ein wesentlicher Mangel vor, dessen Vorliegen vom Kunden zu beweisen ist, stehen diesem ausschließlich die nachstehenden Gewährleistungsbehelfe zu. Aus schriftlichen oder mündlichen Zusagen, Beschreibungen oder Äußerungen, die nicht Bestandteil des Angebots oder nicht nachträglich einvernehmlich schriftlich zum Vertragsinhalt gemacht wurden, können keine Gewährleistungsansprüche abgeleitet werden.

7.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nur, wenn der Kunde den Mangel innerhalb angemessener Frist in Schrift oder Textform anzeigt, diesen nachvollziehbar und detailliert beschreibt und die Mängelanzeige WTW nachweislich zugeht. Der Kunde hat das Vorliegen des Mangels innerhalb angemessener Frist nachzuweisen und WTW sämtliche zur Beurteilung erforderlichen Unterlagen und Daten zur Verfügung zu stellen.

7.3 Bei berechtigter und rechtzeitig erhobener Mängelrüge im Sinne des § 377 UGB ist WTW berechtigt, den Mangel – sofern technisch möglich – innerhalb angemessener Frist zu beheben. Der Kunde hat WTW alle zur Prüfung und Mängelbehebung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen sowie die notwendigen Maßnahmen zu ermöglichen. Dem Kunden steht vorrangig ausschließlich ein Anspruch auf Verbesserung zu. Erst bei wiederholtem Fehlschlagen der Verbesserung oder bei technischer Unmöglichkeit bzw. wirtschaftlicher Unverhältnismäßigkeit stehen dem Kunden die Behelfe der Preisminderung oder Wandlung zu.

7.4 Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB ist ausgeschlossen.

7.5 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich abweichende Gewährleistungsfristen vereinbart werden. Nach Ablauf dieser Frist sind sämtliche Gewährleistungsansprüche verjährt. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit Übergabe bzw. Abschluss der jeweiligen Leistung.

7.6 Für verbesserte oder ausgetauschte Leistungen beginnt die Gewährleistungsfrist neu zu laufen, endet jedoch spätestens sechs (6) Monate nach Ablauf der ursprünglichen Gewährleistungsfrist.

7.7 Verzögert sich die Leistungserbringung aus Gründen, die nicht der Sphäre von WTW zuzurechnen sind, beginnt die Gewährleistungsfrist zwei (2) Wochen nach Liefer- bzw. Leistungsbereitschaft.

7.8 Sämtliche im Zusammenhang mit der Mängelbehebung und der Ursachenanalyse entstehenden Nebenkosten trägt der Kunde, sofern WTW kein grobes Verschulden am geltend gemachten Mangel trifft.

7.9 Werden Leistungen auf Grundlage von Vorgaben oder Spezifikationen des Kunden erbracht, beschränkt sich die Gewährleistung von WTW auf die vertragsgemäße Ausführung dieser Vorgaben.

7.10 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die auf Umstände zurückzuführen sind, die nicht von WTW verursacht wurden. Dies gilt insbesondere für Mängel aufgrund vom Kunden beigestellter Informationen, Daten oder Materialien sowie für Mängel, die durch Handlungen Dritter entstehen.

7.11 Die Gewährleistung erlischt mit sofortiger Wirkung, wenn der Kunde oder ein nicht von WTW ausdrücklich ermächtigter Dritter ohne vorherige schriftliche Zustimmung von WTW Änderungen an den erbrachten Leistungen vornimmt.

## **8 Haftung**

8.1 WTW schuldet weder die Durchführung noch den Erfolg von Notfall-, Krisen- oder Wiederanlaufübungen, Tests oder Audits, sofern diese nicht ausdrücklich und gesondert vereinbart wurden. Eine fehlende, unzureichende oder nicht regelmäßig durchgeführte Übung oder Überprüfung der erstellten Notfallhandbücher begründet keinen Mangel und keine Haftung von WTW.

8.2 Notfallhandbücher und Konzepte von WTW basieren auf einer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung fachlich vertretbaren Risikoannahme. Für außergewöhnliche, atypische oder zum Zeitpunkt der Erstellung nicht vorhersehbare Ereignisse, Szenarien oder Kettenereignisse besteht keine Haftung.

8.3 Die alleinige Verantwortung für die Umsetzung, Anwendung, Einhaltung, Schulung, regelmäßige Überprüfung, Aktualisierung und organisatorische sowie technische Integration der von WTW erstellten Konzepte, Notfallhandbücher und Empfehlungen liegt beim Kunden. Dies gilt insbesondere, jedoch nicht abschließend für

8.4 das Verhalten von Mitarbeitern im Ereignisfall,

8.5 die Einhaltung interner und externer Melde-, Eskalations- und Entscheidungsprozesse,

8.6 die laufende Anpassung an geänderte rechtliche, technische, organisatorische oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen.

8.7 WTW haftet nicht für Schäden, die auf organisatorisches Fehlverhalten, Fehlentscheidungen, Unterlassungen, Fehlinterpretationen oder mangelnde Reaktionsfähigkeit von Mitarbeitern, Organen, Beauftragten oder sonstigen Dritten des Kunden im Ereignisfall zurückzuführen sind.

8.8 Sofern Leistungen von WTW im Zusammenhang mit gesetzlichen, normativen oder regulatorischen Anforderungen (insbesondere NIS2, ISO-Normen, Seveso-III, Branchenstandards oder vergleichbaren Regelwerken) erbracht werden, stellen diese Leistungen keine Zusicherung, Garantie oder Bestätigung der vollständigen oder dauerhaften Konformität des Kunden mit diesen Anforderungen dar. Die Verantwortung für die tatsächliche Einhaltung, Umsetzung, Überprüfung und Zertifizierung verbleibt ausschließlich beim Kunden bzw. bei den jeweils zuständigen Stellen.



- 8.9 Die Leistungen von WTW stellen keinen Ersatz für gesetzlich, behördlich oder organisatorisch erforderliche Prüfungen, Maßnahmen oder Entscheidungen dar und ersetzen insbesondere keine rechtliche, steuerliche, arbeitsrechtliche, IT-sicherheitsbezogene, datenschutzrechtliche, brandschutz-technische, versicherungsrechtliche oder sonstige fachliche Prüfung durch entsprechend qualifizierte Dritte.
- 8.10 WTW haftet nicht für Schäden, Nachteile oder Folgewirkungen, die darauf beruhen, dass:
- 8.11 vom Kunden bereitgestellte Informationen, Daten oder Annahmen unrichtig, unvollständig, veraltet oder missverständlich waren,
- 8.12 empfohlene Maßnahmen ganz oder teilweise nicht, verspätet, unvollständig oder abweichend umgesetzt wurden,
- 8.13 Notfall- oder Krisenpläne nicht geübt, nicht aktualisiert oder nicht unternehmensweit kommuniziert wurden,
- 8.14 Entscheidungen im Ereignisfall vom Kunden oder Dritten eigenständig, verspätet oder entgegen den Empfehlungen von WTW getroffen wurden.
- 8.15 Eine Haftung von WTW für behördliche Maßnahmen, Verwaltungs- oder Strafverfahren, Geldbußen, Verwaltungsstrafen, Vertragsstrafen, Regressansprüche Dritter, Versicherungsausschlüsse oder den Verlust von Zertifizierungen, Bewilligungen oder Genehmigungen ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.
- 8.16 WTW haftet insbesondere nicht für Betriebs- oder Produktionsstillstände, entgangenen Gewinn, Daten- oder Informationsverluste, Schäden aus Cyberangriffen, Ransomware-Vorfällen, IT-Ausfällen, Lieferkettenunterbrechungen oder sonstige mittelbare oder Folgeschäden, selbst wenn diese im Zusammenhang mit einem von WTW erstellten Notfallhandbuch oder einer Beratungsleistung stehen.
- 8.17 Soweit Notfallhandbücher oder sonstige Unterlagen externe Kontaktdaten, Abhängigkeiten, Dienstleister, Lieferanten oder Behörden enthalten, übernimmt WTW keine Haftung für deren fortlaufende Aktualität, Erreichbarkeit oder Leistungsfähigkeit. Die laufende Überprüfung und Aktualisierung dieser Inhalte obliegt ausschließlich dem Kunden.
- 8.18 WTW haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch WTW, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden. Weiters haftet WTW unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 8.19 Eine Haftung von WTW für Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht wurden, ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 8.20 Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von WTW für mittelbare Schäden, Folgeschäden und reine Vermögensschäden ausgeschlossen. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend:
- 8.21 Betriebs- und Produktionsausfälle
- 8.22 entgangenen Gewinn
- 8.23 Finanzierungskosten
- 8.24 Daten- und Informationsverluste
- 8.25 Mangelfolgeschäden
- 8.26 nicht erzielte Einsparungen
- 8.27 Zinsverluste
- 8.28 Schäden aus Ansprüchen Dritter
- 8.29 ideelle Schäden

8.30 Bei Vorliegen eines Mitverschuldens des Kunden haftet WTW ausschließlich für jenen Schadensteil, der auf ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von WTW zurückzuführen ist und dem Verschuldensanteil von WTW entspricht.

8.31 Sofern keine unbeschränkte Haftung gemäß Ziffer 1 besteht, ist die Haftung von WTW pro Schadensfall mit dem bis zum Eintritt des Schadens für den betroffenen Auftrag verrechneten Entgelt, höchstens jedoch mit EUR 25.000, begrenzt. Die Gesamthaftung von WTW aus sämtlichen Schadensfällen aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist insgesamt mit EUR 50.000 begrenzt. Mehrere Schadensersatzansprüche, die auf demselben schädigenden Ereignis beruhen, gelten als ein Schadensfall. Eine weitergehende Haftungsbeschränkung kann im Angebot oder Vertrag ausdrücklich vereinbart werden.

8.32 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von WTW und finden auch auf vorvertragliche sowie deliktische Ansprüche Anwendung.

8.33 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.34 Erbringt WTW Leistungen unter Heranziehung Dritter und entstehen dem Kunden daraus Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen diese Dritten, tritt WTW diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde ist verpflichtet, sich vorrangig an diese Dritten zu halten.

## **9 Haftung bei vermittelten Telekommunikations- und KI-Leistungen**

9.1 WTW haftet nicht für die tatsächliche Verfügbarkeit, Erreichbarkeit, Funktionsfähigkeit, Reaktionszeit, Übertragungsqualität oder Fehlerfreiheit des Notfalltelefons.

9.2 Eine Haftung von WTW für Verzögerungen, Fehlalarmierungen, unterlassene Alarmierungen, Fehlklassifikationen oder sonstige Entscheidungen des KI-gestützten Annahme- oder Alarmierungssystems ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

9.3 WTW haftet weiters nicht für Störungen oder Ausfälle, die auf Telekommunikations-, Netzwerk-, Strom-, Cloud- oder Systemausfälle beim Drittanbieter oder bei Dritten zurückzuführen sind.

9.4 Sämtliche Haftungs- oder Gewährleistungsansprüche im Zusammenhang mit dem Betrieb des Notfalltelefons sind ausschließlich gegenüber dem jeweiligen Drittanbieter geltend zu machen.

9.5 Für das Notfalltelefon wird insbesondere keine Garantie übernommen, dass

- a) eingehende Anrufe tatsächlich entgegengenommen werden,
- b) das interne Notfallteam des Kunden erreicht wird,
- c) eine Alarmierung rechtzeitig, vollständig oder korrekt erfolgt, oder
- d) ein Notfallereignis dadurch verhindert, begrenzt oder beherrscht werden kann.

## **10 Haftung bei Notfallmanager-Einsätzen**

10.1 WTW haftet im Rahmen eines Notfallmanager-Einsatzes nicht für Entscheidungen, Maßnahmen oder Unterlassungen, die auf Weisungen, Freigaben oder Entscheidungen des Kunden oder seiner Organe, Mitarbeiter oder Bevollmächtigten beruhen.

10.2 WTW haftet weiters nicht für Schäden, die aus zeitkritischen, unvollständigen, fehlerhaften oder verspäteten Informationen entstehen, die dem Notfallmanager im Ereignisfall vom Kunden oder Dritten zur Verfügung gestellt wurden.

10.3 Eine Haftung für Fehlentscheidungen, Verzögerungen oder Unterlassungen, die auf außergewöhnliche Stress-, Druck- oder Ausnahmesituationen im Krisen- oder Notfallumfeld zurückzuführen sind, ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

10.4 Der im Rahmen des Notfallmanager-Einsatzes tätige Notfallmanager ist nicht bevollmächtigt, den Kunden gegenüber Behörden, Gerichten, Einsatzorganisationen, Medien oder sonstigen Dritten rechtsverbindlich zu vertreten, sofern keine gesonderte schriftliche Vollmacht erteilt wurde.

10.5 Ohne ausdrückliche Bevollmächtigung erfolgt insbesondere keine Kommunikation mit Behörden, Einsatzkräften, Aufsichtsstellen oder Medien im Namen des Kunden.

## **11 Geheimhaltung und Datenschutz**

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 Im Zusammenhang mit dem Notfalltelefon erfolgt die Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich durch den jeweiligen Drittanbieter. WTW ist weder Verantwortlicher noch Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO für die durch den Betrieb des Notfalltelefons erfolgende Datenverarbeitung. Die datenschutzrechtliche Verantwortung, einschließlich des Abschlusses allfälliger Auftragsverarbeitungsvereinbarungen, liegt ausschließlich beim Kunden und dem Drittanbieter. WTW haftet nicht für Datenschutzverletzungen oder sonstige datenschutzrechtliche Verstöße des Drittanbieters.

11.6 Soweit im Zusammenhang mit dem Notfalltelefon oder sonstigen vermittelten Dritteleistungen eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der DSGVO erfolgt und der jeweilige Drittanbieter als Auftragsverarbeiter des Kunden tätig wird, ist der Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter erforderlich. WTW ist nicht Partei einer solchen Auftragsverarbeitungsvereinbarung und übernimmt keine Verpflichtungen oder Haftung aus oder im Zusammenhang mit der datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeitung durch den Drittanbieter. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Datenverarbeitung sicherzustellen und allfällige gesetzlich erforderliche Vereinbarungen mit dem Drittanbieter abzuschließen.

11.7 Die Geheimhaltungspflichten seitens WTW und des Kunden bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

## **12 Rücktritt vom Vertrag**

12.1 Ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ist – sofern keine abweichende ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde – nur bei einem wesentlichen Leistungsverzug von WTW, der nachweislich auf ein zumindest grob fahrlässiges Verhalten von WTW zurückzuführen ist, zulässig. Voraussetzung für den Rücktritt ist, dass der Kunde WTW zuvor schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 60 Tagen zur Leistungserbringung gesetzt hat und diese Nachfrist fruchtlos verstrichen ist. Der Rücktritt bedarf der Schriftform oder der Textform.

12.2 Unabhängig von ihren sonstigen Rechten ist WTW berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten,

- a) wenn die Ausführung der Leistung bzw. der Beginn oder die Weiterführung der Leistung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, unmöglich oder trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist weiter verzögert wird,
- b) wenn Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des Kunden entstanden sind und dieser auf Begehren von WTW weder binnen angemessener Frist Vorauszahlungen leistet noch vor Lieferung eine geeignete Sicherheit beibringt,
- c) wenn die Verlängerung der Leistungszeit infolge höherer Gewalt oder anderer unvorhergesehener und unabwendbarer Hindernisse insgesamt mehr als die Hälfte der ursprünglich vereinbarten Leistungsfrist, mindestens jedoch 6 Monate beträgt.

12.3 Falls über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen wird, ist WTW berechtigt, ohne Setzung einer Nachfrist umgehend vom Vertrag zurückzutreten. Wird dieser Rücktritt ausgeübt, so wird er sofort mit der Entscheidung wirksam, dass das Unternehmen nicht fortgeführt wird. Wird das Unternehmen fortgeführt, so wird ein Rücktritt erst 6 Monate nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder nach Abweisung des Antrages auf Eröffnung mangels Vermögens wirksam. Jedenfalls erfolgt die Vertragsauflösung mit sofortiger Wirkung, sofern das Insolvenzrecht, welchem dem Kunden unterliegt, dem nicht entgegensteht oder wenn die Vertragsauflösung zur Abwendung wesentlicher wirtschaftlicher Nachteile von WTW unerlässlich ist.

12.4 Der Rücktritt kann auch nur hinsichtlich eines noch offenen Teiles der Leistungen erklärt werden.

12.5 Der Rücktritt kann ausschließlich hinsichtlich jener Leistungen erklärt werden, die zum Zeitpunkt der Rücktrittserklärung noch nicht erbracht wurden. Unbeschadet der gesetzlich bestehenden Schadenersatzansprüche von WTW sind im Falle des Rücktritts bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen vertragsgemäß abzurechnen und vom Kunden zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Leistungen vom Kunden noch nicht übernommen wurden sowie für die von WTW erbrachten Vorbereitungshandlungen.

12.6 Sonstige Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, von Seiten des Kunden gegenüber WTW als Folgen deren Rücktritts aufgrund dieser AGB sind ausgeschlossen.

12.7 Ein Rücktrittsrecht des Kunden besteht nicht, soweit der behauptete Leistungsverzug oder die mangelhafte Leistungserbringung ganz oder teilweise auf eine Verletzung von Mitwirkungs-, Informations- oder Entscheidungspflichten des Kunden zurückzuführen ist.

12.8 Ein Rücktrittsrecht des Kunden besteht nicht wegen inhaltlicher Bewertungen, fachlicher Einschätzungen, Empfehlungen, Risikoanalysen oder konzeptioneller Ausgestaltungen, sofern diese im Rahmen der vereinbarten Beratungsleistung und nach bestem Fachwissen erstellt wurden.

12.9 Der Rücktritt des Kunden berechtigt diesen nicht, bereits vertragsgemäß erbrachte Leistungen oder Teilleistungen rückabzuwickeln oder deren Vergütung zu verweigern.

### **13 Laufzeit und von Dauerschuldverhältnissen („Abonnements“)**

13.1 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.

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

13.3 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.

13.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform oder der Textform.

## **14 Allgemeine Bestimmungen**

14.1 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.

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

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

14.4 Änderungen und Ergänzungen des Angebots oder dieser AGB bedürfen der Schriftform oder der Textform, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Formerfordernisses.

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

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

14.7 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.