

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der LM Consulting OG anhand Mustervorlage der WKO Wien

I. Geltungsbereich

- (1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden uneingeschränkte Anwendung auf sämtliche, zwischen der LM Consulting OG, im Folgenden als „Agentur“ bezeichnet, und ihren jeweiligen Auftraggeberinnen getätigten vertraglichen Vereinbarungen, die der Erbringung von Dienstleistungen jeglicher Art und Form dienen, wobei es unerheblich ist, ob die Leistungen auf digitale, telefonische, persönliche oder anderweitig erbrachte Weise erfolgen. Diese AGB gelten folglich für alle gegenwärtigen sowie zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien, selbst in Fällen, in denen eine ausdrückliche, erneute Vereinbarung oder Bezugnahme auf die AGB im Einzelfall nicht erfolgt.
- (2) Die Agentur bezieht ihre Leistungserbringung ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wobei es als unmissverständlich festzuhalten gilt, dass diese Bedingungen als verbindlich für alle gegenseitig eingegangenen Verpflichtungen und Vereinbarungen zwischen der Agentur und den jeweiligen Auftraggeberinnen zu betrachten sind, unabhängig davon, ob sie nachträglich durch mündliche oder schriftliche Änderungen oder Ergänzungen modifiziert werden. Insofern auch im Falle von zukünftigen Geschäftsbeziehungen, welche nicht explizit und gesondert vertraglich vereinbart wurden, die Geltung der AGB nicht wiederholt ausgesprochen werden muss, bleibt deren Wirksamkeit nach wie vor bestehen und setzt sich, vorbehaltlich einer anderweitigen schriftlichen Bestätigung durch die Agentur, unverändert fort.
- (3) Es ist der ausdrücklichen Intention der Agentur geschuldet, die Grundlagen und Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit auf eine möglichst transparente und nachvollziehbare Weise darzulegen, um den mit dem/der jeweiligen Auftraggeberin eingegangenen Vertrag in einer Form zu gestalten, die allen beteiligten Parteien eine faire, gerechte und reibungslose Interaktion garantiert. Das Ziel dieser AGB ist es, für beide Parteien eine solide, eindeutige und weitgehend konfliktfreie vertragliche Grundlage zu schaffen, wobei darauf abgezielt wird, Missverständnisse oder Unklarheiten, die im Laufe der Zusammenarbeit auftreten könnten, bereits im Vorfeld durch präzise und detaillierte Regelungen zu vermeiden und in ihrer Entstehung zu minimieren.
- (4) Abweichungen oder Modifikationen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wie sie möglicherweise durch die Bedingungen der jeweiligen Auftraggeberinnen vorgeschlagen werden, sind von der Agentur grundsätzlich nicht anerkannt, sofern nicht eine ausdrückliche, schriftliche Zustimmung vonseiten der Agentur hierzu vorliegt. In diesem Zusammenhang sei angemerkt, dass jede Form der Abweichung, welche nicht ausdrücklich von der Agentur bestätigt wurde, als nicht wirksam und unzulässig betrachtet wird, sodass ausschließlich die hier niedergelegten Bedingungen als maßgeblich zu gelten haben.
- (5) Der Anwendungsbereich dieser AGB erstreckt sich auf sämtliche Tätigkeiten, die im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen zwischen der Agentur und dem/der jeweiligen Auftraggeber*in durchgeführt werden, gleichgültig, ob diese Leistungen auf digitalem Wege, telefonisch, in persönlichen Gesprächen oder auf anderen Kommunikationswegen erbracht werden. Dies umfasst sämtliche vertraglich festgelegten Tätigkeiten ohne Einschränkung und schließt auch alle damit verbundenen Nebenabreden ein, welche ihrer Wirksamkeit bedürfen, sofern sie nicht in schriftlicher Form festgehalten wurden.
- (6) Die Agentur richtet ihr Angebot ausschließlich an unternehmerisch tätige Personen, weshalb sämtliche Leistungen auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich gegenüber Unternehmerinnen und Unternehmern im Sinne des § 1 KSchG erbracht werden. Der/die Auftraggeberin bestätigt im Rahmen des Vertragsschlusses, nicht als Verbraucherin im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes zu handeln. Ein Rücktrittsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) ist daher nicht vorgesehen.

II. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- (1) Im Mittelpunkt der von der Agentur angebotenen und erbrachten Dienstleistungen steht die individuell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Auftraggeberinnen abgestimmte sowie lösungsorientiert ausgerichtete Begleitung

bei der Planung, Umsetzung und Optimierung digitaler Maßnahmen, wobei die Agentur auf ihre umfassende Erfahrung, ihre technische Expertise sowie ihr ausgeprägtes unternehmerisches Verständnis zurückgreift, um ein qualitativ hochwertiges und nachhaltig wirksames Ergebnis zu gewährleisten.

(2) Der konkrete Vertragsgegenstand sowie der genaue Umfang der von der Agentur geschuldeten und zu erbringenden Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem individuell unterzeichneten Angebot bzw. der separat geschlossenen Leistungsvereinbarung, welche zwischen der Agentur und dem/der jeweiligen Auftraggeberin geschlossen wird und deren jeweiliger Inhalt als verbindlich anerkannt wird, wobei sämtliche dort genannten Leistungen abschließend aufgezählt sind und als allein maßgeblich gelten.

(3) Innerhalb des von dem/der Auftraggeberin vorgegebenen Rahmens und der vertraglich definierten Zielsetzung bleibt es der Agentur ausdrücklich vorbehalten, in der konkreten Ausgestaltung und Umsetzung des Auftrags eigenständig und unter Wahrung des vereinbarten Leistungsziels Gestaltungsfreiheit auszuüben, um die jeweils bestmögliche Lösung unter Berücksichtigung fachlicher und praktischer Aspekte zu gewährleisten.

(4) Die Agentur behält sich, sofern dies nach eigenem pflichtgemäßen Ermessen zur ordnungsgemäßen und zweckdienlichen Vertragserfüllung erforderlich oder auch nur förderlich erscheint, das Recht vor, bestimmte Teilleistungen entweder selbst zu erbringen oder sich hierfür sachkundiger und geeigneter Dritter als Erfüllungsgehilfinnen zu bedienen, wobei die Auswahl dieser Dritten mit der gebotenen Sorgfalt erfolgt.

(5) Sofern im unterzeichneten Angebot nicht ausdrücklich und unmissverständlich anders angegeben, bezieht sich ein Auftrag zur Website-Erstellung auf die Entwicklung und Umsetzung einer einzelnen sogenannten Landeseite (Onepager), einschließlich der notwendigen Verlinkungen auf das Impressum, die Datenschutzerklärung sowie gegebenenfalls die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des/der Auftraggeberin, wobei eine darüberhinausgehende Erstellung weiterer Unterseiten, Webshops, Buchungssysteme oder vergleichbarer zusätzlicher Funktionalitäten ausdrücklich nicht Bestandteil des Basisangebots ist. Das zur Anwendung kommende Content-Management-System (CMS) ist – sofern nicht abweichend vereinbart – Onepage.io. Sollte eine vertragliche Garantie bezüglich der Google-Platzierung vereinbart worden sein, erfolgt die Auswahl und Bestimmung des jeweiligen Keywords ausschließlich durch die Agentur auf Grundlage einer internen Keyword-Analyse. Sollten etwaige, von dem Kunden gewünschte Features aufgrund der Gegebenheit des verwendeten CMS-Systems technisch nicht ohne die Verwendung von personalisiertem Code umsetzbar sein, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, diesen Anfragen nachzukommen.

(6) Der/die Auftraggeberin wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bestimmte von der Agentur angebotene Dienstleistungen maßgeblich von Leistungen Dritter abhängig sind und die Agentur keinerlei Einfluss auf Änderungen, Wartungen oder etwaige Ausfälle dieser Drittanbieterinnen hat, sodass daraus resultierende Einschränkungen oder Störungen nicht in die Verantwortlichkeit der Agentur fallen.

(7) Leistungen der Agentur im Bereich der Suchmaschinenoptimierung (SEO) umfassen ausschließlich die im individuellen Angebot spezifizierten Maßnahmen und beinhalten, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, keinerlei Garantie hinsichtlich konkreter Platzierungen, Sichtbarkeitswerte oder Rankings, da derartige Faktoren maßgeblich von externen, von der Agentur nicht beeinflussbaren Mechanismen und Algorithmen, insbesondere jenen von Google, abhängig sind.

(8) Die Agentur weist darüber hinaus ausdrücklich darauf hin, dass durch Änderungen der Suchmaschinen-Algorithmen sowie durch allgemeine Marktveränderungen die Sichtbarkeit einer Website jederzeit und ohne Vorankündigung negativ beeinträchtigt werden kann, ohne dass hierdurch eine Haftung oder Nachbesserungspflicht seitens der Agentur entsteht.

(9) Die SEO-Optimierung bei einer neu zu erstellenden Webseite erfolgt durch eine Vielzahl von Maßnahmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, die Erstellung und Integration von SEO-optimierten Texten und Überschriften, die Verbesserung der Website-Struktur, die Optimierung von Ladezeiten und die Implementierung relevanter Keywords. Sämtliche durch den Auftraggeber beauftragten oder eigenständig durchgeführten Änderungen an der Website, die eine Veränderung der, durch die Agentur umgesetzten SEO-Maßnahmen bedeuten, können Auswirkungen auf das Suchmaschinenranking haben und entbinden die Agentur von sämtlichen etwaigen Garantien auf das Google Ranking der Webseite.

(10) Leistungen, die nicht ausdrücklich im unterzeichneten Angebot oder in einer separat getroffenen Leistungsvereinbarung genannt sind, gelten nicht als geschuldeter Vertragsbestandteil. Insbesondere – jedoch nicht abschließend – zählen dazu Tätigkeiten wie die Bearbeitung oder Erstellung von Bildmaterial, die Produktion von Audio- oder Videoinhalten, die Einrichtung von Automatisierungssystemen (z. B. über Papier

oder Make.com), die Anbindung an externe Buchungssysteme oder CRM-Systeme sowie die Integration von Drittsoftware.

(11) Der Umfang der von der Agentur vertraglich geschuldeten Leistungen wird abschließend und verbindlich durch die in dem individuellen Angebot oder der entsprechenden Auftragsbestätigung aufgelisteten Punkte bestimmt. Nachträgliche Erweiterungen, Anpassungen oder Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der ausdrücklichen Zustimmung der Agentur.

(12) Leistungen, die über den ursprünglich vereinbarten Vertragsumfang hinausgehen oder von diesem abweichen, gelten als eigenständige Zusatzaufträge, die ausschließlich auf Basis einer separaten Vergütungsvereinbarung erbracht werden, wobei es der Agentur frei steht, solche Zusatzaufträge anzunehmen oder abzulehnen.

(13) Der/die Auftraggeberin hat keinerlei Anspruch auf die Durchführung ergänzender oder abweichender Leistungen, sofern über diese nicht ausdrücklich und schriftlich eine separate Vereinbarung mit der Agentur getroffen wurde.

(14) Pflege-, Wartungs- und Betreuungsleistungen hinsichtlich der von der Agentur erstellten Websites sind ausschließlich dann geschuldet, wenn ein entsprechender Wartungsvertrag separat zwischen den Parteien abgeschlossen wurde, wobei Umfang und Inhalt der Pflegeleistungen ausdrücklich in dieser zusätzlichen Vereinbarung geregelt werden.

(15) Sofern kein entsprechender Wartungsvertrag abgeschlossen wurde, obliegt die fortlaufende Pflege, Aktualisierung, Sicherung sowie Überwachung der Website vollständig und ausschließlich dem/der Auftraggeber*in. Eine Verpflichtung der Agentur zur regelmäßigen Kontrolle oder Aktualisierung der gelieferten Website besteht in diesem Fall ausdrücklich nicht.

III. Leistungen Dritter

(1) Im Rahmen der zeitgemäßen und effizienzorientierten Umsetzung digitaler Projekte ist es als fachlich anerkannt und wirtschaftlich zweckmäßig zu betrachten, dass die Agentur in bestimmten Leistungsbereichen mit spezialisierten Drittanbieterinnen kooperiert, wodurch sich nicht nur die technische Reichweite, sondern auch die operative Flexibilität im Interesse der jeweiligen Auftraggeberinnen erheblich erweitert.

(2) Sofern im Rahmen der konkreten vertraglichen Vereinbarung nichts Abweichendes ausdrücklich festgehalten wurde, sind sämtliche von Drittanbieterinnen erbrachten Leistungen – wie etwa, jedoch nicht ausschließlich, das Hosting, die Domainregistrierung, die Lizenzierung von Software oder Plugins, die Nutzung von Schriften, Stockmaterialien oder vergleichbaren Elementen – nicht Bestandteil der durch die Agentur geschuldeten Leistungserbringung und dementsprechend vollständig und eigenverantwortlich von den jeweiligen Auftraggeberinnen zu tragen.

(3) Die in Anspruch genommenen Drittleistungen unterliegen ausschließlich den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsbedingungen der jeweiligen Drittanbieterinnen, auf deren konkrete Ausgestaltung, etwaige Änderungen oder Einschränkungen die Agentur keinerlei Einfluss hat und dementsprechend auch keine Verantwortung übernehmen kann.

(4) Erfolgt die Beauftragung und Abwicklung entsprechender Drittleistungen durch oder über die Agentur, so geschieht dies stets im Namen und auf Rechnung der jeweiligen Auftraggeberinnen, welche damit sämtliche damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen direkt gegenüber den Drittanbieterinnen übernehmen.

(5) Die Auftraggeberinnen verpflichten sich ausdrücklich, sämtliche im Zusammenhang mit der Nutzung von Drittleistungen entstehenden Kosten vollständig, fristgerecht und ohne Abzug zu übernehmen. Für etwaige durch Dritte verursachte Verzögerungen, qualitative Mängel oder technische Ausfälle kann die Agentur keinerlei Haftung übernehmen, da diese außerhalb ihres unmittelbaren Einflussbereichs liegen.

IV. Angebot, Vertragsschluss und Leistungsbeginn

(1) Die von der Agentur erstellten Angebote sind grundsätzlich freibleibend und unverbindlich, sodass aus ihrer bloßen Übermittlung noch keinerlei Rechtsverbindlichkeit oder Anspruch auf Durchführung eines Vertragsverhältnisses abgeleitet werden kann; ein wirksamer Vertragsschluss kommt ausschließlich durch eine schriftliche Annahmeerklärung des/der jeweiligen Auftraggeberin und deren Bestätigung durch die Agentur in

Form einer schriftlichen Zusage oder durch Ausstellung und Übermittlung einer entsprechenden Rechnung zustande.

(2) Die Erstellung eines Angebots durch die Agentur basiert auf einer im Vorfeld durchgeführten strukturierten Erhebung des individuellen Bedarfs der jeweiligen Auftraggeberinnen und dient der Herstellung einer belastbaren Entscheidungsgrundlage für die weitere projektbezogene Zusammenarbeit, wobei die Agentur auf eine präzise Beschreibung der angebotenen Leistungen, eine transparente Preisgestaltung sowie auf die Nachvollziehbarkeit der einzelnen Umsetzungsschritte besonderen Wert legt.

(3) Nebenabreden, Ergänzungen oder Modifikationen, die nicht schriftlich festgehalten und von der Agentur ausdrücklich bestätigt wurden, entfalten keinerlei rechtliche Wirkung; dies gilt in gleicher Weise auch für den Verzicht auf das hiermit festgeschriebene Schriftformerfordernis, welcher seinerseits wiederum nur schriftlich und in ausdrücklicher Form erfolgen kann.

(4) Sollte sich die Lieferung oder Leistungserbringung durch die Agentur aufgrund von Umständen verzögern, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen – insbesondere infolge höherer Gewalt, behördlicher Maßnahmen, technischer Ausfälle, pandemiebedingter Einschränkungen oder sonstiger nicht vorhersehbarer und mit zumutbaren Mitteln nicht abwendbarer Ereignisse –, so ruhen sämtliche Leistungsverpflichtungen der Agentur für die Dauer und im Umfang des jeweiligen Leistungshindernisses, ohne dass hierdurch ein Rücktritts- oder Schadensersatzanspruch der Auftraggeberinnen begründet würde.

(5) Der Beginn der Projektumsetzung durch die Agentur setzt voraus, dass sämtliche für den Projektstart erforderlichen Grundlagen eindeutig und vollständig geklärt wurden sowie – sofern im Angebot oder der Auftragsbestätigung vorgesehen – eine vereinbarte Zahlung oder Anzahlung vollständig und rechtzeitig geleistet wurde; andernfalls ist die Agentur zur Zurückhaltung der Leistung berechtigt.

(6) Die Agentur behält sich das Recht vor, den Projektbeginn aufzuschieben oder temporär zurückzustellen, sofern zum vereinbarten Zeitpunkt wesentliche Informationen, projektbezogene Unterlagen oder vereinbarte Zahlungen seitens der Auftraggeberinnen noch ausständig sind; dadurch entstehende Verzögerungen führen zu einer automatischen und verhältnismäßigen Anpassung der ursprünglich vereinbarten Fristen und Leistungszeiträume, ohne dass es hierfür einer gesonderten Vereinbarung bedarf.

V. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Die erfolgreiche und vertragsgemäße Umsetzung sämtlicher, der Agentur obliegenden Verpflichtungen aus dem zugrunde liegenden Vertragsverhältnis setzt in nicht unerheblichem Maße voraus, dass der/die jeweilige Auftraggeberin sämtliche Mitwirkungshandlungen, welche nach Art und Umfang erforderlich, zweckdienlich oder auch nur förderlich erscheinen, in zumutbarer Weise und in der von der Agentur bestimmten Form, Qualität und Frist vornimmt, wobei insbesondere die proaktive, vollständige und termingerechte Übermittlung sämtlicher relevanter Inhalte, Informationen, Zugangsdaten, Materialien oder sonstiger zur Leistungserbringung benötigter Mittel zu den wesentlichen Obliegenheiten des/der Auftraggeberin zählt.

(2) Der/die Auftraggeberin erkennt ausdrücklich an, dass jede Verzögerung, Unterbrechung oder qualitative Beeinträchtigung der Leistungserbringung durch eine verspätete, unvollständige, widersprüchliche oder technisch nicht verwertbare Bereitstellung von Daten oder sonstigen Inhalten eine unmittelbare, kausale und haftungsbegründende Pflichtverletzung darstellen kann, die die Agentur berechtigt, entsprechende Fristen angemessen zu verlängern und darüber hinaus entstandene Zusatzaufwände nach billigem Ermessen gesondert in Rechnung zu stellen.

(3) Ferner obliegt es dem/der Auftraggeberin, vor Übergabe sämtlicher Materialien (wie insbesondere Texte, Bilder, Logos oder anderer Gestaltungs- und Inhaltsbausteine) die rechtliche Zulässigkeit – insbesondere im Hinblick auf etwaig bestehende Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- oder sonstige Schutzrechte Dritter – eigenständig zu prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass eine vertragskonforme Nutzung durch die Agentur ohne Rechtsverletzung möglich ist; sollte dennoch eine Inanspruchnahme durch Dritte erfolgen, verpflichtet sich der/die Auftraggeberin unwiderruflich zur vollständigen Schad- und Klagloshaltung der Agentur samt Übernahme sämtlicher daraus resultierender Kosten, Aufwendungen oder Ansprüche.

(4) Für den Fall, dass der Vertrag die Erstellung einer Website durch die Agentur zum Gegenstand hat, stellt diese dem/der Auftraggeberin einen strukturierten, standardisierten Fragebogen zur Verfügung, welcher dazu dient, die für das Projekt relevanten Informationen in geordneter Form zu erfassen; dieser ist binnen vierzehn

Kalendertagen ab Zugang vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen und der Agentur in einer geeigneten Form zu übermitteln, wobei sich die Agentur vorbehält, vor Rückerhalt des genannten Dokuments keinerlei konzeptionelle Leistungen zu erbringen oder Strategiegelgespräche zu terminieren.

(5) Der Eingang des vollständig und inhaltlich verwertbar ausgefüllten Fragebogens ist als aufschiebende Bedingung für die Aufnahme wesentlicher Projektarbeiten zu betrachten; eine verspätete oder mangelhafte Rückmeldung entbindet die Agentur nicht nur von jeglicher Haftung für etwaige Terminüberschreitungen, sondern berechtigt diese darüber hinaus, projektbezogene Meilensteine entsprechend neu zu terminieren oder Fristen sachgerecht anzupassen.

*(6) Nach Übermittlung eines ersten Website-Entwurfs durch die Agentur ist der/die Auftraggeber*in verpflichtet, innerhalb von fünf (5) aufeinanderfolgenden Werktagen eine Rückmeldung in strukturierter Textform, in Form eines Video-Anrufs oder mittels eines hierfür bereitgestellten digitalen Feedback-Tools (wie etwa Markup.io) abzugeben; erfolgt innerhalb dieser Frist keine Reaktion, wird einmalig eine angemessene Nachfrist von weiteren fünf Werktagen eingeräumt.*

(7) Verstreicht auch diese Nachfrist ungenutzt, gilt die bisherige Projektfassung als verbindlich und genehmigt; in einem solchen Fall wird der nächste – gleich welcher Art – übermittelte Änderungswunsch als finale Korrekturrunde behandelt, wobei jede weitere Überarbeitung als neuer Auftrag im Sinne einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung zu gelten hat und dementsprechend der separaten Vergütungspflicht unterliegt.

(8) Die Agentur behält sich ausdrücklich das Recht vor, bei wiederholter Inaktivität, verzögerter Kommunikation oder Nichtwahrnehmung der Rückmeldeverantwortung den Projektabschluss einseitig herbeizuführen und die Leistung als vertragsgemäß erbracht abzurechnen, ohne dass dies einen nachträglichen Anspruch auf Korrekturen oder Änderungsleistungen begründet.

(9) Sollte es infolge unterlassener oder unzureichender Mitwirkungshandlungen zu einer projektbezogenen Unterbrechung oder einem Stillstand kommen, so ist die Agentur berechtigt, für die damit einhergehende organisatorische, technische und personelle Wiedereinarbeitung eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von dreihundert Euro netto zu verlangen; wird diese nicht binnen angemessener Frist entrichtet, ist die Agentur nicht mehr verpflichtet, das Projekt weiterzuführen oder Änderungswünsche zu berücksichtigen, und kann stattdessen zur sofortigen Abrechnung des bis dahin erbrachten Leistungsumfangs übergehen.

(10) Alle Feedbackschleifen sind zwingend innerhalb eines Zeitraums von drei Wochen nach der Lieferung des ersten Entwurfs vorzunehmen. Jegliches Feedback, das nach Ablauf dieser Frist eingeht, wird nicht als Teil des ursprünglichen Leistungsumfangs betrachtet, sondern als separate, neue Leistung, die entsprechend mit einem zusätzlichen Betrag von einhundert Euro netto pro Feedbackrunde berechnet wird. Sollte die Webseite drei Wochen nach der Übermittlung des Erstentwurfs noch nicht fertiggestellt worden sein, hat der Auftraggeber das Recht auf eine letzte Feedbackschleife. In diesem Fall ist der Auftraggeber jedoch verpflichtet, sämtliche fehlenden Informationen, wie etwa Hosting-Daten, Impressum, Datenschutzbestimmungen und weitere notwendige Inhalte, bereitzustellen, damit die Agentur die Webseite abschließend fertigstellen kann.

(11) Jede Feedbackübermittlung muss innerhalb von fünf Werktagen nach der jeweiligen Anfrage der Agentur erfolgen. Sollte das Feedback des Auftraggebers innerhalb dieses Zeitraums nicht übermittelt werden, erhält der Auftraggeber eine Nachfrist von fünf weiteren Werktagen, für deren Erbringen. Wird diese Nachfrist ebenfalls versäumt, gilt das Projekt als abgeschlossen, wodurch etwaige Teilzahlungen, die nach den vereinbarten Meilensteinen fällig werden, eingefordert werden können. Zusätzlich entfällt der Anspruch auf künftige Feedbackschleifen.

VI. Abnahme

(1) Die Abnahme stellt einen wesentlichen Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung dar und markiert den formalen wie inhaltlichen Abschluss des Leistungsprozesses, wobei mit dem Akt der Abnahme bestätigt wird, dass die von der Agentur erbrachte Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde und etwaige Mängel entweder nicht vorhanden, unwesentlich oder bereits im Rahmen vorangegangener Korrekturschleifen beseitigt wurden; die Abnahme stellt damit eine rechtlich relevante Erklärung der Genehmigung durch den/die jeweiligen Auftraggeberin dar.

(2) Der/die Auftraggeberin verpflichtet sich, sämtliche durch die Agentur erbrachten Leistungen – insbesondere, aber nicht ausschließlich, den bereitgestellten Website-Entwurf – unverzüglich nach Übermittlung einer eingehenden Überprüfung zu unterziehen, wobei erkennbare Mängel, Unvollständigkeiten oder Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang innerhalb einer angemessenen Frist in strukturierter, schriftlicher Form zu rügen sind; bleibt eine solche Rückmeldung innerhalb dieser Frist aus, so gilt die erbrachte Leistung als stillschweigend genehmigt.

(3) Ungeachtet einer ausdrücklichen Erklärung der Abnahme durch den/die Auftraggeberin gilt die Leistung jedenfalls dann als abgenommen, wenn entweder die final veröffentlichte Version der Website online geschaltet wird, oder aber die Agentur in Kenntnis aller übermittelten Änderungswünsche eine abschließende Version übermittelt hat, ohne dass innerhalb einer angemessenen Frist weitere Einwände oder Korrekturwünsche geäußert werden.

(4) Mit der Abnahme – gleichgültig ob ausdrücklich oder konkludent erklärt – übernimmt der/die Auftraggeber*in die Verantwortung für die weitere inhaltliche, rechtliche und technische Nutzung der gelieferten Leistung und erkennt zugleich an, dass eine weitere kostenlose Nachbesserung nur bei schwerwiegenden, nachweislich im Abnahmezeitpunkt vorhandenen Mängeln erfolgt, sofern diese nicht bereits Gegenstand der vorherigen Korrekturphase waren oder ausdrücklich ausgeschlossen wurden.

(5) Sämtliche nach erfolgter Abnahme geäußerten Änderungs- oder Erweiterungswünsche gelten – unabhängig vom Umfang oder Inhalt – als neue, gesondert zu beauftragende Leistungen, die ausschließlich auf Grundlage einer ergänzenden Vereinbarung und unter Berücksichtigung eines neu anzusetzenden Vergütungsmodells erbracht werden können; ein Anspruch auf unentgeltliche Nacharbeit besteht in diesem Fall ausdrücklich nicht.

VII. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Die Höhe der von dem/der jeweiligen Auftraggeberin an die Agentur zu entrichtenden Vergütung ergibt sich aus dem individuell unterzeichneten Angebot beziehungsweise der vertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung und stellt – vorbehaltlich nachträglicher, schriftlich vereinbarter Anpassungen – die ausschließliche Bemessungsgrundlage für sämtliche geschuldeten Zahlungen dar; es gilt, dass sämtliche im Angebot festgelegten Beträge als verbindlich und abschließend zu verstehen sind.

(2) Die Agentur ist bestrebt, sämtliche angebotenen Leistungen unter größtmöglicher Transparenz hinsichtlich des entgeltlichen Gegenwerts zu erbringen, wobei die Vergütung grundsätzlich in einem angemessenen Verhältnis zum Umfang, zur Art und zum Schwierigkeitsgrad der jeweils geschuldeten Leistung steht; sämtliche vereinbarten Entgelte verstehen sich dabei – sofern nicht ausdrücklich anders ausgewiesen – als Nettobeträge zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Der/die Auftraggeberin verpflichtet sich zur vollständigen und fristgerechten Zahlung des im Vertrag, der Rechnung oder den Angebotsunterlagen ausgewiesenen Honorars; Skonti, Rabatte oder sonstige Abzüge sind ausschließlich im Falle einer ausdrücklichen, schriftlich vereinbarten Regelung zulässig und gelten ohne eine solche Vereinbarung als nicht gewährt.

(4) Leistungen, die den ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang überschreiten – insbesondere, aber nicht abschließend, zusätzliche Anforderungen, nachträgliche Änderungen, Erweiterungen oder individuell angepasste Anpassungen – gelten als gesonderte, vom ursprünglichen Vertragsgegenstand getrennte Leistungen und sind nicht Teil des vertraglich fixierten Leistungsumfangs. Sollte der Auftraggeber zusätzliche Sonderleistungen wünschen, so bedarf es hierfür einer gesonderten, schriftlichen Vereinbarung, die sowohl die Art und den Umfang der Leistungen als auch die damit verbundenen Kosten regelt. Die Agentur behält sich das Recht vor, ein entsprechendes Angebot für diese Sonderleistungen zu erstellen oder, nach eigenem Ermessen, die Durchführung dieser Sonderleistungen abzulehnen.

(5) Sämtliche von der Agentur gestellten Rechnungen sind – sofern nicht im Einzelfall abweichende Zahlungsziele schriftlich vereinbart wurden – unmittelbar nach Zugang zur Zahlung fällig; für den Zeitpunkt des Zugangs ist der objektive Zugang beim/bei der Auftraggeberin maßgeblich.

(6) Gerät der/die Auftraggeberin mit der Begleichung fälliger Beträge in Zahlungsverzug, so ist die Agentur berechtigt, Verzugszinsen in der gesetzlich vorgesehenen Höhe zu berechnen, wobei weitergehende Ansprüche – etwa auf Ersatz des durch den Verzug verursachten Schadens, auf Aussetzung noch nicht begonnener Leistungen

oder auf Rücktritt vom Vertrag – unberührt bleiben; darüber hinaus ist die Agentur berechtigt, im Fall des Verzuges sämtliche weiteren vertraglichen oder projektbezogenen Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der offenen Forderungen auszusetzen oder endgültig einzustellen.

VIII. Änderungswünsche und Korrekturen

(1) Im Rahmen der ordnungsgemäßen Projektabwicklung ist es nicht unüblich, dass Auftraggeberinnen im Verlauf der Leistungserbringung Änderungswünsche äußern, die inhaltlicher, gestalterischer oder funktionaler Natur sein können; derartige Änderungsbegehren werden von der Agentur grundsätzlich berücksichtigt, soweit sie sich im Rahmen der ursprünglich vertraglich vereinbarten Anzahl an Korrekturschleifen bewegen, wie sie in der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder dem unterzeichneten Angebot ausdrücklich definiert wurden.

(2) Der/die Auftraggeberin nimmt zur Kenntnis, dass sämtliche über die vereinbarte Anzahl hinausgehenden Änderungsbegehren – insbesondere solche, die strukturelle Eingriffe, Funktionsanpassungen, vollständige Rückbauten bereits umgesetzter Elemente oder signifikante Modifikationen des ursprünglichen Konzepts betreffen – nicht mehr von der vertraglichen Vergütung umfasst sind und daher nur nach ausdrücklicher Zustimmung der Agentur gegen ein gesondert zu vereinbarendes Entgelt sowie gegebenenfalls unter Anpassung des Projektzeitplans durchgeführt werden können.

*(3) Die Agentur ist berechtigt, jede Änderung, die inhaltlich, technisch oder organisatorisch über den zuvor gemeinsam definierten Leistungsrahmen hinausgeht, als neue Beauftragung zu werten, welche nur auf Grundlage einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung ausgeführt wird; sämtliche hieraus resultierenden Mehrkosten, Fristverlängerungen oder Auswirkungen auf nachgelagerte Projektphasen sind dem/der Auftraggeber*in von der Agentur im Vorfeld in angemessener Form offenzulegen.*

IX. Rücktritt, Annahmeverzug und Pönale

(1) Zum Zweck einer geordneten, planbaren und störungsfreien Projektdurchführung sehen diese Bestimmungen Regelungen für den Fall von Rücktritten, Verzögerungen und sonstigen Störungen der vertraglich vorausgesetzten Mitwirkung oder Annahmehandlung seitens der Auftraggeberinnen vor, wobei sämtliche nachstehend beschriebenen Konsequenzen auf das legitime Interesse der Agentur zurückzuführen sind, projektinterne Ressourcen vor nicht kompensierten Ausfällen und blockierten Kapazitäten zu schützen.

(2) Tritt der/die Auftraggeberin nach erfolgtem Vertragsabschluss, jedoch vor Leistung einer vereinbarten Zahlung, einseitig vom Vertrag zurück – ungeachtet der vertraglich eingeräumten oder gesetzlichen Rücktrittsmöglichkeiten –, so verpflichtet sich der/die Auftraggeberin zur Zahlung einer pauschalierten Stornogebühr in Höhe von dreißig Prozent (30 %) der vereinbarten Gesamtsumme, welche binnen sieben (7) Kalendertagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zur Zahlung fällig ist; diese Pauschale dient der Deckung des bereits entstandenen administrativen und projektbezogenen Aufwands sowie des Entgangs potenzieller anderweitiger Aufträge infolge blockierter Kapazitäten.

(3) Sobald die Agentur nachweislich mit der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung begonnen hat – insbesondere durch konzeptionelle Vorarbeiten, Designleistungen, Keyword- oder Marktanalysen, Wettbewerbsbeobachtungen oder durch Erstellung von Entwürfen – ist ein Rücktritt durch den/die Auftraggeberin ausgeschlossen, sofern nicht zwingende gesetzliche Rücktrittsrechte vorliegen; ein dennoch erklärter Rücktritt gilt als vertragswidrig und berechtigt die Agentur zur Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand, mindestens jedoch in Höhe von fünfzig Prozent (50 %) der vertraglich vereinbarten Gesamtvergütung, wobei dem/der Auftraggeberin der Nachweis vorbehalten bleibt, dass ein geringerer Schaden entstanden ist.

(4) Bereits geleistete Zahlungen werden nicht zurückerstattet, es sei denn, im Vertrag wurde ausdrücklich ein hiervon abweichendes Rücktrittsrecht samt Rückzahlungsverpflichtung schriftlich vereinbart.

(5) Kommt es infolge unterlassener oder unzureichender Mitwirkung des/der Auftraggeberin zu einer Verzögerung des Projektablaufs von mehr als drei (3) aufeinanderfolgenden Wochen, so ist die Agentur berechtigt, für die Wiedereinarbeitung eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von dreihundert Euro (300 €) netto zu verlangen, welche die Reorganisation projektinterner Abläufe sowie technische und inhaltliche Anpassungen abdeckt.

(6) *Verstreicht eine von der Agentur gesetzte angemessene Nachfrist zur Nachholung unterlassener Mitwirkungshandlungen fruchtlos, so ist die Agentur berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und – unbeschadet weitergehender Schadenersatzansprüche – bereits erbrachte Leistungen in Rechnung zu stellen.*

(7) *Werden wesentliche Mitwirkungspflichten – insbesondere die rechtzeitige Übermittlung von Zugangsdaten, Inhalten oder sonstigen projektbezogenen Informationen – nicht innerhalb der vereinbarten oder gesetzten Fristen erfüllt, so ist die Agentur berechtigt, die weitere Leistungserbringung auszusetzen oder – ersatzweise – mit Platzhalterinhalten zu arbeiten; das nachträgliche Einpflegen finaler Inhalte gilt in diesem Fall als gesondert zu vergütende Zusatzleistung.*

(8) *Im Fall eines Annahmeverzugs – insbesondere bei mehrfach verschobenen Feedback- oder Freigabeprozessen – kann die Agentur projektbezogene Deadlines angemessen verschieben, wobei der Vergütungsanspruch unberührt bleibt und sich sämtliche Fristen entsprechend verlängern.*

(9) *Sollte der/die Auftraggeber*in nach Ablauf einer nochmals gesetzten Nachfrist weiterhin seine/ihre Mitwirkung unterlassen, ist die Agentur berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu beenden und sämtliche bis dahin erbrachten Leistungen inklusive eines angemessenen Entgelts für entgangenen Gewinn und blockierte Kapazitäten in Rechnung zu stellen, wobei ersparte Aufwendungen in Abzug zu bringen sind.*

X. Nutzungsrechte

(1) *Mit vollständiger Entrichtung der vertraglich vereinbarten Vergütung und nach ordnungsgemäßem Abschluss des Projekts – insbesondere nach erfolgter Abnahme gemäß Abschnitt VI – räumt die Agentur dem/der jeweiligen Auftraggeberin ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares sowie inhaltlich und räumlich auf den im Vertrag konkret vereinbarten Zweck beschränktes Nutzungsrecht an den von der Agentur erstellten Leistungen ein; dieses Nutzungsrecht umfasst ausschließlich die Verwendung im Rahmen des konkret vereinbarten Projektes und schließt jede darüber hinausgehende kommerzielle Weiterverwendung – insbesondere die entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte – ohne vorherige, ausdrückliche und schriftliche Zustimmung der Agentur aus.*

(2) *Die Urheber-, Leistungsschutz- und sonstigen Schutzrechte an sämtlichen von der Agentur entwickelten Designs, Layouts, Inhalten, Quellcodes sowie sonstigen digitalen oder konzeptionellen Arbeitsergebnissen verbleiben – sofern keine gesonderte schriftliche Übertragung vereinbart wurde – uneingeschränkt bei der Agentur oder bei den jeweils genannten Dritten, deren lizenzierte Inhalte im Rahmen des Projekts verwendet wurden; insbesondere umfasst die Einräumung von Nutzungsrechten durch die Agentur nicht das Recht auf Bearbeitung, Vervielfältigung, öffentliche Zugänglichmachung oder Verwertung außerhalb der vereinbarten Zwecke.*

(3) *Hinsichtlich sämtlicher im Projekt eingesetzten Drittkomponenten – wie etwa Templates, Plugins, Schriftlizenzen, Stockfotos oder andere Software-Module – gelten ausschließlich die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaberinnen; die Agentur übernimmt keine Gewähr für die uneingeschränkte Nutzbarkeit solcher Drittinhalte außerhalb des vertraglich vorgesehenen Projektkontexts und schließt jede Haftung für etwaige Lizenzverletzungen durch die Auftraggeberinnen ausdrücklich aus.*

(4) *Die Agentur behält sich das Recht vor, sämtliche im Rahmen der Projektumsetzung erbrachten Leistungen – insbesondere Designs, Layouts, Textbausteine, technische Umsetzungen oder funktionale Elemente – in anonymisierter oder mit Zustimmung des/der Auftraggeberin namentlich gekennzeichneter Form für eigene Werbezwecke zu verwenden, insbesondere im Rahmen von Referenzen auf der eigenen Website, in Präsentationen, auf sozialen Medien oder auf sonstigen Marketingkanälen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.*

XI. Haftung und Gewährleistung

(1) *Die Agentur verpflichtet sich, sämtliche vertraglich vereinbarten Leistungen mit der nach dem jeweiligen Stand der Technik, dem Stand der Fachkenntnis sowie der branchenüblichen Sorgfalt gebotenen Genauigkeit und Zuverlässigkeit zu erbringen; gleichwohl erkennt der/die Auftraggeberin an, dass eine absolute Fehlerfreiheit – insbesondere im Bereich digitaler Dienstleistungen – systembedingt nicht zugesichert werden*

kann, weshalb eine Haftung der Agentur für bloße Abweichungen von der idealtypischen Funktionsweise, die nicht zu einer wesentlichen Beeinträchtigung des Vertragszwecks führen, ausgeschlossen ist.

(2) Nach erfolgter finaler Abnahme gemäß Abschnitt VI liegt die alleinige inhaltliche, technische und rechtliche Verantwortung für Betrieb, Pflege, Wartung sowie Aktualisierung der erbrachten Leistung – insbesondere bei Websites – ausschließlich bei dem/der Auftraggeberin; dieser/diese verpflichtet sich insbesondere zur eigenständigen Durchführung sämtlicher sicherheitsrelevanter Maßnahmen (z. B. Backups, Systemupdates, Pluginkompatibilität), ohne dass hierfür eine fortbestehende Verpflichtung der Agentur besteht.

(3) Für Schäden, Datenverluste, Funktionsstörungen oder Sicherheitslücken, die auf eigenmächtige Eingriffe, nachträgliche Änderungen, die Installation externer Plugins, Themes oder anderer Drittanbietertools durch den/die Auftraggeberin oder durch Dritte zurückzuführen sind, übernimmt die Agentur keinerlei Haftung, es sei denn, der Schaden wurde nachweislich durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Agentur verursacht.

(4) Eine Haftung der Agentur für unmittelbare oder mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen oder Folgeschäden ist – soweit gesetzlich zulässig – vollständig ausgeschlossen; davon unberührt bleibt die Haftung für Schäden, die auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Agentur zurückzuführen sind, wobei der/die Auftraggeberin für das Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen beweispflichtig ist.

*(5) Eine rechtliche Überprüfung der vom/von der Auftraggeberin bereitgestellten oder im Projekt verwendeten Inhalte – insbesondere im Hinblick auf datenschutzrechtliche, medienrechtliche oder gewerberechtliche Vorgaben wie Impressum, Datenschutzerklärung, Cookie-Banner oder AGB – obliegt ausschließlich dem/der Auftraggeberin; die Agentur übernimmt in diesem Zusammenhang keine Rechtsberatung, keine Gewährleistung und keine Haftung, es sei denn, es wurde eine gesonderte schriftliche Rechtsdienstleistung durch eine entsprechend qualifizierte Partner*in beauftragt.*

XII. Datenschutz

(1) Der Schutz personenbezogener Daten hat für die Agentur oberste Priorität. Sämtliche im Rahmen des Projekts übermittelten Daten werden streng vertraulich und ausschließlich zur Vertragserfüllung verwendet.

(2) Personenbezogene Daten des Auftraggebers werden ausschließlich im Rahmen der Vertragsabwicklung und gemäß der DSGVO verarbeitet.

XIII. Schlussbestimmungen

(1) Der Gerichtsstand ist der Sitz der Agentur.

(2) Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung tritt eine solche, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.