

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Business Process Outsourcing
der Trenkwalder Business Services GmbH
Stand: 03.08.2023**

1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Dienstleistungen im Zusammenhang mit „Business Process Outsourcing“ durch die Trenkwalder Business Services GmbH mit Sitz in 1030 Wien, Rennweg 97-99 Kern 8/6. OG (im Folgenden kurz „Trenkwalder“ genannt).

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Personen mit der männlichen Form bezeichnet. Diese bezieht sich immer zugleich auf weibliche wie auf männliche Personen.

2. Business Process Outsourcing – Art und Umfang der Leistung

Das Leistungsspektrum der Trenkwalder Business Services GmbH umfasst verschiedene Dienstleistungen, insbesondere die Abwicklung folgender Prozesse: IT-Dienstleistungen, Call-Center-Management - CRM (inbound & outbound), Supply Chain Management, Auslagerung von Personalbeschaffungsprozessen (RPO), Remote- und Home-Agent-basierte Arbeitslösungen, insbesondere flexible und maßgeschneiderte Arbeitslösungen für B2B- und B2C-Backoffice- und CRM Services, Personalmanagement; Finanz- und Rechnungswesen; innerbetriebliche Logistik; branchenspezifische Administrationsarbeiten; elektronische Datenverarbeitung; produktionsnahe Dienstleistungen; Kommissionierung und Verpackung; Inventuren und Bestandsaufnahmen; Qualitätsmanagement und Sortierung.

Der Umfang eines konkreten Auftrages (im Folgenden auch „Projekt“ genannt) wird im Einzelfall zwischen Trenkwalder und dem Auftraggeber vertraglich vereinbart.

Der Vertrag besteht somit aus der Einzelvereinbarung und diesen AGB, soweit in der Einzelvereinbarung nicht weitere Dokumente als Anlagen beigefügt sind oder in der Einzelvereinbarung ausdrücklich auf weitere Dokumente Bezug genommen wird (zusammen als „Vertrag“ bezeichnet).

3. Vertragsdauer

Der Vertrag tritt, sofern kein anderer konkreter Starttermin vereinbart wurde, mit Annahme des Angebots, spätestens mit dem ersten notwendigen Schritt, der seitens Trenkwalder zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistung auf Basis des seitens des Auftraggebers erteilten Auftrages gesetzt wird, in Kraft.

Vor Vertragsbeginn ist Trenkwalder berechtigt, aber nicht verpflichtet, mit der Aufnahme der Leistungen zu beginnen.

Dieser Vertrag endet grundsätzlich mit dem Abschluss des Projektes, dh Erbringung der vereinbarten Leistung, sofern keine andere Laufzeit vereinbart wurde.

4. Leistungserbringung

4.1. Organisation

Soweit der Vertrag keine Festlegungen trifft, ist Trenkwalder frei, die Leistungserbringung nach eigenem Ermessen zu organisieren. Trenkwalder wird hierbei die berechtigten Interessen des Auftraggebers angemessen berücksichtigen.

4.2. Leistungsort

Soweit vertraglich kein anderer Leistungsort vereinbart wurde, wird

- (i) die Leistung an dem Ort erbracht, der sich aus der Natur der Leistung ergibt,
- (ii) im Zweifel, am Sitz der Trenkwalder Business Services GmbH.

4.3. Leistungszeit

Zeitvorgaben sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet wurden. Zeitangaben in Tagen beziehen sich ausschließlich auf Werkzeuge, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes bestimmt.

4.4. Verbundene Unternehmen

Trenkwalder ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen mit Unterstützung durch konzernverbundene Gesellschaften, die, unabhängig von einer Eintragung im Firmenbuch oder einem anderen öffentlichen Register, im weltweiten Trenkwalder Group-Netzwerk oder verbunden mit einer im Netzwerk integrierten Gesellschaft sind, oder die zur Übernahme der Geschäfte von Trenkwalder gegründet wurden oder hierzu sonst wie berechtigt sind, zu erbringen.

4.5. Subunternehmen

Trenkwalder ist berechtigt Subunternehmen einsetzen, um Verbindlichkeiten der Trenkwalder Business Services GmbH zu erfüllen und haftet für das Verhalten der Subunternehmen wie für eigenes Verschulden gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

4.6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Um die eigenen Leistungen ordnungsgemäß erbringen zu können, ist Trenkwalder darauf angewiesen, dass der Auftraggeber die ihm in der Einzelvereinbarung zugewiesenen Leistungs- und Mitwirkungspflichten erbringt und die in der Einzelvereinbarung festgelegten Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch Trenkwalder schafft. Der Auftraggeber erbringt diese Leistungen wie vereinbart, auf eigene Kosten, vollständig und fristgerecht.

4.7. Informationspflicht des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird Trenkwalder alle Informationen und Unterlagen verschaffen, die erforderlich sind, um die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Der Auftraggeber informiert Trenkwalder schnellstmöglich über etwaige Änderungen am IT-System oder den zu verarbeitenden Daten, die Einfluss auf die von Trenkwalder zu erbringenden Leistungen, insbesondere in Hinblick auf Aufwand, Zeit und Kosten, haben können.

4.8. Bereitstellung von IT-Infrastruktur und Räumen

Wenn Mitarbeiter von Trenkwalder beim Auftraggeber tätig werden müssen, um die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, stellt der Auftraggeber auf eigene Kosten getrennte Räumlichkeiten für die Trenkwalder Business Services GmbH, vom Auftraggeber geprüfte und in dessen IT-Infrastruktur eingebundene Computer sowie eine dem Standard entsprechende Internetverbindung zur Verfügung. Der Auftraggeber bleibt dafür verantwortlich, geeignete Backup-, Sicherheits- und Virusüberprüfungsprogramme auf der gesamten IT-Infrastruktur auf eigene Kosten bereitzustellen.

5. Honorar

Soweit in der Einzelvereinbarung nicht etwas anderes vereinbart wurde, vergütet der Auftraggeber die vereinbarten Leistungen der Trenkwalder Business Services GmbH nach Zeit- und Materialeinsatz. Die Vergütung für den Zeit- und Materialaufwand ergibt sich aus der Einzelvereinbarung.

Haben die Parteien in der Einzelvereinbarung ausdrücklich einen Festpreis für bestimmte Leistungen der Trenkwalder Business Services vereinbart, vergütet der Auftraggeber diese Leistungen, indem er den Festpreis zahlt. Die Höhe des Festpreises ergibt sich aus der Einzelvereinbarung.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich, es sei denn, die Parteien haben einen Festpreis vereinbart. Leistungen nach Festpreis werden in Rechnung gestellt, sobald die betreffenden Leistungen von Trenkwald erbracht wurden.

Das Honorar ist sofort nach Rechnungslegung ohne Abzug zur Zahlung fällig und wird zuzüglich 20 % USt verrechnet. Die Rechnungslegung erfolgt auf elektronischem Wege. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Zusendung in elektronischer Form ausdrücklich einverstanden und verpflichtet sich, seine E-Mail-Adresse, die zu diesem Zweck verwendet werden soll, bekannt zu geben. Bei Zahlungsverzug wird der gesetzliche Zinssatz in Höhe von 9,2 % zuzüglich des jeweils gültigen Basiszinssatzes verrechnet. Als Entschädigung für die Betreuungskosten werden dem Auftraggeber Mahnspesen in Höhe von € 40,-- je Mahnlauf in Rechnung gestellt.

Bei ungenügender Bonität erfolgt die Leistung durch Trenkwald ausschließlich gegen Vorkasse. Sollte kein oder kein ausreichender Versicherungsschutz zu erlangen sein, so ist Trenkwald berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

Unterbleibt die Beendigung des Auftrages aus Gründen, die auf Seiten des Auftraggebers liegen, oder aufgrund einer berechtigten vorzeitigen Beendigung des Vertrages, so behält Trenkwald den Anspruch auf Zahlung des gesamten vereinbarten Honorars abzüglich der ersparten Aufwendungen.

6. Preisanpassung

Trenkwald ist berechtigt, die vereinbarten Vergütungssätze erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr gemäß der sich verändernden Marktbedingungen, bei erheblichen wirtschaftlichen Veränderungen, Änderungen der Umsatzsteuer und gemäß der aktuellen Kostenentwicklung bei Trenkwald mit 5 % zu erhöhen. Sobald sich die Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Auftraggeber berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an die für die Vertragskommunikation hinterlegte Adresse.

7. Haftung

Trenkwald haftet dem Auftraggeber für Schäden – ausgenommen für Personenschäden – nur im Fall groben Verschuldens (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit).

Trenkwald haftet beschränkt auf 100% des jeweiligen Auftragswertes, wenn Trenkwald eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.

Vorbehaltlich der vorstehenden Regelungen ist die Haftung von Trenkwald ausgeschlossen.

Schadenersatzansprüche des Auftraggebers können nur innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.

8. Kündigung

8.1. Eine Einzelvereinbarung kann von beiden Parteien – unbeschadet der Regelungen zur außerordentlichen Kündigung – jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsletzen schriftlich gekündigt werden. Kündigt der Auftraggeber eine Einzelvereinbarung vorzeitig, hat der Auftraggeber diejenigen Kosten zu tragen, die Trenkwald aus der vorzeitigen Kündigung entstehen. Hierzu gehören insbesondere Vergütungen für Subunternehmer sowie Umdisponierungskosten.

Trenkwalder unternimmt alle zumutbaren Bemühungen, um diese Kosten möglichst gering zu halten. Kann Trenkwalder nachweisen, dass die für die Erbringung der Leistungen vorgesehenen Mitarbeiter nicht ganz oder teilweise anderweitig eingesetzt werden können, hat der Auftraggeber Trenkwalder so zu stellen, wie dies bei vertragsgemäßem Einsatz der Mitarbeiter für den Auftraggeber der Fall gewesen wäre; soweit Trenkwalder die Mitarbeiter jedoch zumindest teilweise anderweitig einsetzen kann, wird sich Trenkwalder dies auf den vom Auftraggeber zu vergütenden Betrag anrechnen lassen.

8.2. Außerordentliche Kündigung

Neben einer ordentlichen Kündigung sind die Parteien berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften Einzelvereinbarungen außerordentlich aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Insbesondere bestehen solche außerordentlichen Kündigungsgründe für

- (i) den Auftraggeber, wenn Trenkwalder wesentliche Pflichten aus einer Einzelvereinbarung verletzt und diese Pflichtverletzung nicht nach einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist beseitigt und
- (ii) für Trenkwalder, wenn der Auftraggeber wesentliche Pflichten aus den Einzelvereinbarungen verletzt und diese Pflichtverletzung nicht nach einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist beseitigt oder wenn der Auftraggeber im Falle von Zwischenabrechnungen in Zahlungsverzug gerät, über ihn ein Ausgleichs- oder Konkursverfahren eröffnet wird oder er sonst grob vertrags- oder gesetzwidrig handelt.

9. Abwerben von Mitarbeitern

Keine der Parteien darf während der Dauer einer Einzelvereinbarung oder innerhalb von 12 Monaten nach der vorzeitigen Beendigung oder dem Ablauf derselben ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Mitarbeiter der anderen Partei, die bei der Erfüllung mitwirken oder mitgewirkt haben, abwerben. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen die vorstehenden Bestimmungen verpflichtet sich die vertragsbrüchige Partei auf Verlangen der anderen Partei zur umgehenden Bezahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe eines Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Bezahlung weiteren Schadenersatzes.

10. Referenznennung

Sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich schriftlich oder per E-Mail widerspricht, behält sich Trenkwalder ausdrücklich das Recht vor, den Auftraggeber unter Angabe der erbrachten Dienstleistung/en, als Referenz zu nennen und dessen Logo zu verwenden, ohne dass dem Auftraggeber daraus ein Vergütungsanspruch entsteht.

11. Schutz des geistigen Eigentums

Die Urheberrechte an den von Trenkwalder und Mitarbeitern von Trenkwalder geschaffenen Werken (insbesondere Angebote, Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationspläne, Programme, Leistungsbeschreibungen, Entwürfe, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger etc.) verbleiben bei Trenkwalder. Sie dürfen vom Auftraggeber während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ausschließlich für vom Vertrag umfasste Zwecke verwendet werden. Der Auftraggeber ist insofern nicht berechtigt, Werke ohne ausdrückliche Zustimmung von Trenkwalder zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten. Keinesfalls entsteht durch eine unberechtigte Vervielfältigung/Verbreitung des Werkes eine Haftung von Trenkwalder – insbesondere etwa für die Richtigkeit des Werkes – gegenüber Dritten. Der Verstoß des Auftraggebers gegen diese Bestimmungen berechtigt Trenkwalder zur sofortigen vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses und zur Geltendmachung anderer gesetzlicher Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung und/oder Schadenersatz.

12. Vertraulichkeit, Geheimhaltung und Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität und Verschwiegenheit. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche ihm zugegangenen Informationen streng vertraulich zu behandeln. Insbesondere verpflichtet er sich, diese unter keinen Umständen an dritte Personen weiterzugeben oder sie auch nur namhaft zu machen. Verletzt der Auftraggeber eine dieser Verpflichtungen, gilt eine verschuldensunabhängige, nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Konventionalstrafe in der Höhe des zweifachen in der Einzelvereinbarung festgelegten Honorars als vereinbart.

Trenkwalder verpflichtet sich zu unbedingtem Stillschweigen über alle geschäftlichen Angelegenheiten des Auftraggebers, über die Trenkwalder im Zuge der Auftragsabwicklung Kenntnis erlangt, insbesondere über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie jedwede Information über Art, Betriebsumfang und praktische Tätigkeit des Auftraggebers.

Diese Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung fort. Ausnahmen davon bestehen im Falle gesetzlich vorgesehener Aussageverpflichtungen. Trenkwalder ist berechtigt, anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses zu verarbeiten. Der Auftraggeber leistet Trenkwalder Gewähr, dass hierfür sämtliche erforderlichen Maßnahmen, insbesondere jene im Sinne des Datenschutzgesetzes, wie etwa Zustimmungserklärungen der Betroffenen, getroffen worden sind.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Zusendung von Angeboten und Informationen auf elektronischem Weg bzw. einer telefonischen Kontaktaufnahme durch den Auftragnehmer ausdrücklich einverstanden.

13.2. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein und/oder werden sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame ist rch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.

13.3. Gegenständliche Geschäftsbedingungen gelten insofern, als anderweitig nichts Abweichendes vereinbart wurde, wobei sämtliche von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen schriftlich zu fixieren sind. Das gilt auch für das Abgehen der Schriftform.

Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige vorformulierte Bestimmungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt. Auch dann nicht, wenn in Bestellungen, E-Mails oder anderen Dokumenten auf diese Bezug genommen wird und Trenkwalder nicht ausdrücklich widersprochen hat.

13.4. Auf diesen Vertrag ist materielles österreichisches Recht, unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts anwendbar.

13.5. Als Gerichtsstandort gilt Wien.