

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB's) der Telecontact Handel + Service GmbH

## 1. Allgemeines

- 1.1 Die Telecontact Handel + Service GmbH [Telecontact] erbringt für Unternehmen (den Auftraggeber [AG]) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und in Form des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der jeweils gegebenenfalls zu erstellenden, einen integrierenden Bestandteil bildendes angenommenen Angebots oder Vertrag. Sollte es zu einem Vertragsabschluss mit einem Verbraucher kommen, gelten nachfolgende Bestimmungen lediglich insoweit, als sie mit dem Konsumentenschutzgesetz in der geltenden Fassung vereinbar sind.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die Telecontact für den AG erbringt, auch wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen des AG oder Dritter gelten nur, wenn sie von Telecontact ausdrücklich und schriftlich anerkannt wurden.
- 1.3 Die AGB's sowie das Angebot/Vertrag und die Preiskalkulationen können bei Telecontact bezogen werden. Die aktuellen AGB werden auf der Website unter [www.telecontact.at](http://www.telecontact.at) veröffentlicht.

## 2. Leistungsumfang

- 2.1 Der genaue Umfang der Lieferung oder Dienstleistung von Telecontact ist im jeweiligen Angebot oder Vertrag mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt Telecontact die Dienstleistungen während der bei Telecontact üblichen Geschäftszeiten. Telecontact wird entsprechend dem jeweiligen Angebot/Vertrag für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.
- 2.2 Grundlage der für die Leistungserbringung von Telecontact eingesetzten Produkte und Technologien ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Telecontact übernimmt keine Haftung für die Kompatibilität der von genutzten Technologien und Einrichtungen, mit den beim AG vorhandenen technischen Voraussetzungen. Machen neue Anforderungen des AG, eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologien erforderlich, wird Telecontact auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Der AG verpflichtet sich jedoch die bisherige Dienstleistung selbst dann, wenn diese aus - in seiner Sphäre liegenden Gründen (Änderung der Anforderungen, Fehlinformation an die Telecontact) - für ihn unbrauchbar geworden ist, wie vertraglich vereinbart zu honorieren.
- 2.3 Leistungen durch Telecontact, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei Telecontact gültigen Sätzen, vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei Telecontact üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht von Telecontact zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen

grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

- 2.4 Sofern Telecontact auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Telecontact ist nur für die von ihr selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich. Sie haftet insbesondere auch nicht für Inhalte, die von Dritten über ihr Netz vermittelt werden oder durch die Dienste der Telecontact Dritten zugänglich werden.

## 3. Vergütung

- 3.1 Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Angebot oder Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet. Im Preis enthalten sind angegebene Dienstleistungen, Materialien, Personalkosten und Aufwendungen.
- 3.2 Reisezeiten von Mitarbeitern von Telecontact gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien). Wird eine Wegpauschale angeboten, kommt diese zur Anwendung.
- 3.3 Telecontact ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe, abhängig zu machen.
- 3.4 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Lieferung bzw. Leistungserbringung, verrechnet. Die von Telecontact gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind sofort nach Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen. Für Teilrechnungen, gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem Telecontact über sie verfügen kann. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist Telecontact berechtigt, jährliche Verzugszinsen in der Höhe von 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Verzugsbeginn und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten (insbesondere Mahnspesen, Rechtsanwaltskosten, Gerichtsgebühren/Verfahrenskosten) zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist Telecontact ohne weitere Mahnung berechtigt, sämtliche Lieferungen und Leistungen für den AG einzustellen. Telecontact ist in diesem Fall überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 3.5 Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer von Telecontact anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.
- 3.6 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG. Sollte Telecontact für solche Abgaben in Anspruch genommen

werden, so wird der AG Telecontact schad- und klaglos halten.

#### **4. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG**

- 4.1 Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu setzen bzw. zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch Telecontact erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang der Telecontact enthalten sind.
- 4.2 Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen durch Telecontact erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.
- 4.3 Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von Telecontact Weisungen – gleich welcher Art – zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von Telecontact benannten Ansprechpartner herantragen.
- 4.4 Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von Telecontact zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von Telecontact geforderten Form zur Verfügung und unterstützt Telecontact auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den von Telecontact für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit Telecontact hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 4.5 Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von Telecontact enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 4.6 Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von Telecontact erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 4.7 Der AG wird die an Telecontact übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 4.8 Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass Telecontact in der Erbringung der Dienstleistungen, nicht behindert wird. Der AG stellt sicher, dass Telecontact und/oder die durch Telecontact beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim AG erhalten. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen

oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

- 4.9 Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von Telecontact erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von Telecontact zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG wird die Telecontact hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei Telecontact jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 4.10 Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von Telecontact eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet Telecontact für jeden Schaden.
- 4.11 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

#### **5. Personal**

- 5.1 Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG von Telecontact übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.
- 5.2 Der AG verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende die von Telecontact zur Erbringung der Vertragsleistungen eingesetzten Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte direkt oder indirekt abzuwerben. Dies gilt auch für die Abwerbung von Subauftragnehmern der Telecontact oder deren Mitarbeiter durch den AG. Im Falle des Zuwiderhandelns verpflichtet sich der AG zur Zahlung einer Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von Telecontact oder seinem Dienstgeber bezogen hat, zumindest jedoch in Höhe des Kollektivvertragsgehalts eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten.

#### **6. Change Requests**

- 6.1 Beide Vertragspartner können unbeschadet des unter Punkt 11. vereinbarten Kündigungsrechtes jederzeit schriftlich Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben.

Der Adressat des Change Requests verpflichtet sich, zu den schriftlichen Änderungswünschen binnen 2 Wochen ab Erhalt Stellung zu nehmen. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

#### **7. Leistungsstörungen**

- 7.1 Telecontact verpflichtet sich zur vertragsgemäßen sorgfältigen Erbringung der Leistungen. Erbringt Telecontact die Leistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist Telecontact verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung

umgehend nach Rüge durch den AG zu beginnen und innerhalb angemessener Frist ihre Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem sie nach ihrer Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der AG hat kein Recht, den Rücktritt vom Vertrag, Preisminderung und/oder soweit möglich Wandlung zu begehren, solange Telecontact an der Mängelbeseitigung in zumutbarer Weise arbeitet.

Sollte ein bestelltes Produkt zum Lieferzeitpunkt nicht mehr verfügbar sein, behält sich Telecontact statt dessen die Lieferung eines gleichwertigen Produkts vor. Sollte dies nicht möglich sein, steht dem AG sowie Telecontact der Rücktritt vom Vertrag gegen Abrechnung bisheriger Leistungen zu.

Bei Nichterfüllung des Vertrages durch Telecontact kann der AG nur dann Schadenersatz begehren, wenn die Nichterfüllung auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

7.2 Beruht der Mangel auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 4. oder ist er lediglich unwesentlich, ist jede Pflicht zur unentgeltlichen Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von Telecontact erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Telecontact wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels vornehmen, sofern dies technisch möglich ist.

7.3 Dem AG ist bekannt, dass einige Leistungen von Telecontact nur unter Inanspruchnahme von Netzen und Übertragungswegen Dritter (Netzbetreiber) erbracht werden. Telecontact übernimmt daher nur die Gewährleistung für die Verfügbarkeit der von ihr unmittelbar erbrachten Leistungen, nicht jedoch für die Verfügbarkeit der Telekommunikationsnetze und Übertragungswege sowie deren Qualität.

7.4 Für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten von Telecontact an den AG, sind diese Bestimmungen über Störungen sinngemäß anzuwenden. Zusätzlich gilt:

Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Übergabe. Offensichtliche Mängel hat der AG unverzüglich nach Erhalt der Lieferung schriftlich zu rügen. Andere Mängel, die trotz gründlicher Überprüfung nicht sofort festgestellt werden können, sind innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt der Lieferung der Telecontact schriftlich mitzuteilen. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.

§ 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich abbedungen. Für allfällige dem AG von Telecontact gelieferte bzw. überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte.

Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich Telecontact das Eigentum an allen gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

7.5 Der AG wird Telecontact bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Die Telecontact ist berechtigt, eine Überprüfung der Ware

beim AG oder in eigenen Räumen durchzuführen, bevor sie Maßnahmen zur Behebung eines allfälligen Mangels ergreift. Verhindert der AG diese Überprüfung, wird Telecontact von der Gewährleistung frei.

7.6 Die Gewährleistung umfaßt nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch äußere Einflüsse oder Fehlbedienungen entstehen. Gewährleistungsansprüche bestehen ferner nicht, wenn der AG Hinweise oder Bedienungsvorschriften von Telecontact missachtet oder nicht befolgt. Gleiches gilt, wenn ohne Rücksprache durch Eingriffe Dritter Veränderungen an der Ware oder Leistungen durchgeführt worden sind.

## 8. Haftung

8.1 Telecontact haftet dem AG für Schäden (einschließlich Personenschäden), die nachweislich von ihr verursacht wurden, nur bei grobem Verschulden und insgesamt beschränkt mit dem dreifachen Wert des gegenständlichen Auftrags, bei Verträgen auf unbestimmte Zeit mit dem dreifachen Jahresauftragswert. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die durch von Telecontact beigezogene Dritte verursacht werden.

8.2 Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten einer Betriebsunterbrechung, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.3 Schadenersatzansprüche gegen Telecontact verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

8.4 Sofern Telecontact das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt Telecontact diese Ansprüche an den AG ab. Der AG wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

8.5 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten je Schadensfall begrenzt mit 10 % der Auftragssumme, maximal jedoch EUR 5.000,--.

8.6 Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

## 9. Höhere Gewalt

9.1 Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung/Vertragsänderung dar. Fälle höherer Gewalt sind insbesondere Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitliche Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen (im eigenen Betrieb oder in Zulieferbetrieben), sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluß, Nichtverfügbarkeit von Produkten oder sonstige von Telecontact nicht zu vertretende Zustände, Vorkommnisse oder sonstige Ereignisse.

9.2 Telecontact sowie der AG sind berechtigt, den Vertrag gemäß Punkt 11.2 dieser AGB aufzukündigen, wenn die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden. Dieses Recht steht der Telecontact auch zu, wenn ihre eigenen Leistungen durch die unter Punkt 9.1 genannten Gründe be- oder verhindert werden.

## 10. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

10.1 Telecontact behält sich für jedes Design, jeden Text, jede Graphik auf ihrer Webseite sowie an allen von ihr hergestellten Software-Produkten alle Rechte (insbesondere Urheberrechte) vor.

10.2 Soweit dem AG von Telecontact Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags und den Standort des AG beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

10.3 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

10.4 Für dem AG von Telecontact überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

10.5 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des AG nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

10.6 Alle dem AG von Telecontact überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet oder dritten zugänglich gemacht werden.

## 11. Laufzeit von Verträgen

11.1 Verträge werden auf unbestimmte Zeit, soweit sich durch Vereinbarung oder den Zweck des Vertrages anderes ergibt, abgeschlossen. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

11.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

11.3 Telecontact ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich

wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und Telecontact aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

11.4 Der AG ist überdies berechtigt, den Vertrag innerhalb einer Frist von 3 Monaten nach Vertragsabschluss gegen Bezahlung einer Stornogebühr von 40% der Gesamtjahresentgeltes zu stornieren.

11.5 Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm von Telecontact überlassenen Unterlagen und Dokumentationen an Telecontact zurückzustellen.

11.6 Auf Wunsch unterstützt Telecontact bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen bei Telecontact geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

## 12. Datenschutz

12.1 Telecontact wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von Telecontact erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. Telecontact verpflichtet insbesondere ihre Mitarbeiter, den § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

12.2 Telecontact ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne gesetzlicher Vorgaben (insbesondere datenschutzrechtlicher, urheberrechtlicher, zivilrechtlicher, strafrechtlicher Vorschriften) zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an Telecontact sowie der Verarbeitung solcher Daten durch Telecontact ist vom AG sicherzustellen.

12.3 Telecontact ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten der Telecontact gespeicherten Daten und Informationen des AG gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Telecontact ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

12.4 Mit Abschluß des Vertrags erteilt der AG seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Sub-Auftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, unter Einhaltung dieser Datenschutzbestimmungen übermittelt werden dürfen.

## 13. Geheimhaltung

13.1 Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

13.2 Die mit der Telecontact verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich gleichartigen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

#### **14. Geltendes Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand**

- 14.1 Für das Rechtsverhältnis zwischen Telecontact und dem AG gelten - soweit nicht anders ausdrücklich und schriftlich vereinbart - die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich des österreichischen Rechts, und dies auch dann, wenn der Auftrag im Ausland ausgeführt wird. Andere nationale Rechte sowie das UN-Kaufrecht werden ausgeschlossen.
- 14.2 Erfüllungsort ist – soweit nicht anders ausdrücklich und schriftlich vereinbart - der Sitz von Telecontact.
- 14.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung einschließlich Wechsel- und Scheckforderungen ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz von Telecontact, dies insbesondere auch dann, wenn der AG keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat oder sein Sitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

#### **15. Sonstiges**

- 15.1 Die Vertragspartner haben sachkundige und kompetente Mitarbeiter zu benennen, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

15.2 Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Telecontact ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit Telecontact konzernrechtlich verbundenes Unternehmen, zu übertragen. Telecontact ist weiters berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

15.3 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

15.4 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.