

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Inform GmbH**

## **Stand Januar 2025**

### **1. Anwendungsbereich**

**1.1** Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Rechtsgeschäfte und Geschäftsbeziehungen zwischen der Inform GmbH (nachfolgend kurz „inform“ oder „Auftragnehmer“ genannt) und ihren Kunden (nachfolgend kurz „Auftraggeber“, „Kunde“ oder „Käufer“ genannt), gemeinsam „Vertragsparteien“.

**1.2** Soweit besondere Geschäftsbedingungen der inform Geltung haben, gelten diese allgemeinen Geschäftsbedingungen subsidiär.

**1.3** Allgemeine oder besondere Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, ausgenommen inform stimmt der Anwendung ausdrücklich und schriftlich zu.

### **2. Leistungsumfang**

**2.1** Der Leistungsumfang der inform ist in einem gesonderten Vertrag (z. B. Kaufvertrag, Rahmenvertrag, Werkvertrag, Einzelauftrag, Software-Lizenzvertrag, Auftrag, Wartungsvertrag, Instandhaltungsvertrag, Bestellformular) und dessen Anhängen festgelegt.

**2.2** Werden vereinbarte Abnahmemengen oder vereinbarte Mindestmengen durch den Kunden im relevanten Zeitraum nicht eingehalten, kann inform die jeweilige Differenz an Vertragsprodukten an den Kunden fakturieren und nach Wahl von inform in der Standardkonfiguration dem Kunden liefern oder für und auf Kosten und Gefahr des Kunden bei inform oder einem Dritten verwahren.

**2.3** Alle vom Kunden gelieferten Daten, Kontrollzahlen, Programme und andere Angaben zur Leistungserbringung müssen in einem für die Erbringung der Leistung geeigneten Zustand sein. inform ist nicht verpflichtet, erhaltene Daten und Informationen auf deren logischen Gehalt zu prüfen. Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software sowie sonstige nötige Geräte und Material sowie Zeit und Mitarbeit zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von inform beizustellen sind.

**2.4** Beratungs- und Produktinformationsgespräche vor und während des Vertragsabschlusses dienen allein der Kundeninformation und enthalten keine Zusicherungen im Sinne des Gewährleistungsrechts, wenn nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Sämtliche Angebote der inform sind freibleibend, sofern das Angebot nichts Gegenteiliges festhält.

**2.5** Befinden sich an einem Standort mehrere gleiche Wartungsobjekte, so ist für alle gleichen Wartungsobjekte ein Wartungsvertrag abzuschließen.

### **3. Leistungsausführung**

**3.1** Die Leistung wird von inform zu den im gesonderten Vertrag vereinbarten Bedingungen und Terminen erbracht.

**3.2** inform behält sich vor, jederzeit einzelne in der Preisliste oder Internetseite bzw. in Prospekten oder in anderen Verkaufsunterlagen angeführte Waren aus dem Sortiment herauszunehmen, sofern es keine expliziten Zusagen seitens inform gibt.

**3.3** Die Versandart der Waren behält sich inform vor. Sonderwünsche gehen zu Lasten des Kunden.

**3.4** Alle Waren-Sendungen reisen auf Gefahr und Kosten des Kunden.

**3.5** Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach Wahl der inform in den Geschäftsräumlichkeiten des Kunden oder von inform. Die Auswahl der die Arbeiten durchführenden Mitarbeiter obliegt inform, welche auch berechtigt ist, hierfür Dritte heranzuziehen.

**3.6** Die Übernahme der vereinbarten Leistung erfolgt mit der Unterzeichnung eines Übernahme-/Abnahmeprotokolls/Leistungsnachweises oder der tatsächlichen vollständigen oder teilweisen Inbetriebnahme des geprüften oder ungeprüften Werkes durch den Kunden.

**3.7** Erbrachte Leistungen bedürfen spätestens zwei Wochen ab Übergabe an den Kunden einer Abnahme in der Form der Unterzeichnung eines Übernahme-/ Abnahmeprotokolls durch den Kunden. Wird die Leistung innerhalb der zwei Wochen nicht abgenommen und erfolgt keine schriftliche Reklamation unter detaillierter Mängelangabe an inform, so gilt die erbrachte Leistung mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen und die vereinbarte Leistung als vollständig und auftragsgemäß erbracht.

**3.8** Sofern nicht anders vereinbart, obliegt die Durchführung von Anwendertests bzw. Programmtests dem Kunden und erfolgt auf dessen Kosten. Unter Anwendertests werden Tests verstanden, die über reine Programmier-, Funktions- und Modultests der inform hinausgehen und den gesamten Auftrag betreffen.

**3.9** Sofern ein Umtauschrecht mit dem Kunden im Einzelvertrag vereinbart wurde, werden Warenrücksendungen nur mit vorhergehender Information der inform durch den Kunden akzeptiert. Falls kein Umtauschrecht vereinbart wurde oder dieser Informationspflicht, die

anhand einer Reklamationsnummer dokumentierbar ist, nicht nachgekommen wurde, wird die Ware auf Kosten des Kunden zurückgesandt.

Für die Berechnung der zugesagten Reaktionszeiten werden ausschließlich die inform-Betriebszeiten herangezogen. Diese sind auf der Website ([www.inform.at](http://www.inform.at)) einzusehen.

#### **4. Preise, Liefertermine**

**4.1** Die Lieferfrist beginnt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, mit dem Datum der Angebotsannahme bzw. Auftragsbestätigung, oder, sofern eine Sache zu bearbeiten ist, mit der Übergabe dieser Sache zur Bearbeitung an inform.

**4.2** Die vereinbarten Preise verstehen sich als in Euro angegeben.

**4.3** Die im Vertrag angegebenen Personentage sowie Material- und Zeitangaben sind, wenn nicht ausdrücklich und schriftlich anders vereinbart, unverbindliche Richtwerte. Die einem solchen Richtwert zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges. Falls inform im Laufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze um mindestens 5% überschritten werden, wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt und die Material- und Zeitangaben sowie die Personentage mit den damit einhergehenden Preisen angepasst.

**4.4** Die genannten Preise verstehen sich ex works von inform. Die Kosten für Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

**4.5** Falls nicht anders geregelt, sind die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen, vom Kunden zu tragen, sofern die Arbeiten nicht am Standort von inform ausgeführt werden.

**4.6** Wenn nicht in separater Vereinbarung oder in besonderen Geschäftsbedingungen anders geregelt, gelangen Leistungen des Inform-Telefonsupports pauschaliert oder je Call zur Verrechnung.

**4.7** Im Falle von Dauerschuldverhältnissen, wie zum Beispiel Wartungsdienstleistungen, ist inform nach mindestens einjähriger Vertragsdauer berechtigt, bei einer nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerung von Lohn- und/oder Materialkosten und externe Dienstleistungskosten und/oder Wartungs- und/oder Reparaturkosten sowie sonstiger Kosten und Abgaben, die Preise entsprechend zu erhöhen und dem Kunden ab dem, auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Kunden von vornherein als akzeptiert. Jedenfalls erfolgt eine Preisanpassung nach Maßgabe der Steigerung des Verbraucherpreisindex (Quelle: Statistik Austria).

**4.8** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für inform angemessen wegen

Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von inform nicht zu vertretenden Umständen, unerwarteten Ereignissen wie zum Beispiel Betriebsstörungen, Streik, Ausfall eines schwer zu ersetzenden Lieferanten, hoheitliche Maßnahmen, Auftragsergänzungen und/oder Änderungen sowie Verzug des Kunden.

**4.9** Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Kunden nicht sinnvoll nutzbar.

## **5. Zahlungsbedingungen**

**5.1** Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Rechnungslegung bei Einzelaufträgen direkt nach Leistungserbringung, sowie bei Daueraufträgen jährlich im Vorhinein. Die Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug und spesenfrei fällig, außer, es wurde ein Skonto im Auftrag vereinbart. Im Falle des Zahlungsverzuges sind alle notwendigen Mahn- und Inkassokosten zu zahlen. Verzugszinsen in Höhe von 12% per anno sind zu bezahlen.

**5.2** Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Für die Zahlungsfälligkeit gilt das auf der inform-Ausgangsrechnung angegebene Datum oder der angegebene Zeitraum. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungstermine berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und/oder nach Setzung einer Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten.

**5.3** Ein Zurückbehaltungsrecht sowie Aufrechnungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen.

**5.4** Verkaufte Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) trotz Übergabe uneingeschränktes Eigentum von inform.

## **6. Gewährleistung**

**6.1** inform leistet für die von ihr erbrachten Leistungen entsprechend dem im gesonderten Vertrag und den Anhängen vereinbarten Leistungsumfang Gewähr in gesetzlichem Umfang, soweit in diesen Bedingungen nichts anderes vereinbart wird.

**6.2** Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt mit der Übergabe der Ware bzw. der Erbringung der Leistung. Im Falle des Annahmeverzuges durch den Kunden beginnt die Gewährleistung mit der vereinbarten Übergabe oder der vereinbarten Leistungserbringung.

Sofern für eine Ware oder eine Leistungserbringung ein besonderer Garantievertrag abgeschlossen wurde, gelten die Gewährleistungsbestimmungen subsidiär.

**6.3** Der Auftraggeber ist zur Überprüfung der Leistung verpflichtet. Sie gilt als genehmigt, wenn nicht umgehend (innerhalb von drei Werktagen) eine schriftliche und detaillierte Mängelrüge erfolgt. Es obliegt dem Auftraggeber, das Vorhandensein eines Mangels nachzuweisen.

**6.4** inform verpflichtet sich, Gewährleistungsmängel, die vom Kunden frist- und formgerecht gemeldet werden, in den Räumlichkeiten von inform zu beseitigen, sofern sie nachweislich von inform zu vertreten sind. Bei wesentlichen oder unwesentlichen, aber behebbaren Mängeln erfolgt Gewährleistung nach Wahl von inform durch Verbesserung, Austausch der Ware oder Preisminderung. Bei unbehebaren Mängeln kann inform zwischen dem Austausch der Ware oder Preisminderung wählen.

**6.5** Die Gewährleistung entfällt, wenn ein Produkt oder die Konfiguration durch eine Person, die der Kundensphäre zuzurechnen ist, verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, demontiert, benutzt oder ungeeigneten Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen von inform entsprechen, oder das Produkt nicht entsprechend gewartet wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Die Gewährleistung entfällt ferner, wenn technische Originalbestandteile geändert oder beseitigt werden

**6.6** Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung gemäß den gültigen inform-Verrechnungssätzen sowie sonstige Aufwendungen dem Kunden verrechnet.

## **7. Haftung und Haftungsausschlüsse**

**7.1** inform haftet für Vermögensschaden des Kunden nur im Falle krass grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Haftung für Vermögensschäden bei leichter und schlicht grober Fahrlässigkeit wird daher ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftung für Vermögensschäden bei grober Fahrlässigkeit ist darüber hinaus mit der Höchstsumme begrenzt, die im Haftpflichtversicherungsvertrag zwischen der inform und ihrer Haftpflichtversicherung vereinbart wurde. Diese beträgt € 2.500.000,-.

**7.2** Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen von dahinterliegenden Netzbetreibern oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei den Leistungen und Produkten der inform kommen. inform haftet für die unter den vorgenannten Punkten angeführten Unterbrechungen, Ausfälle und Einschränkungen und daraus allfällig resultierender Schäden nicht, soweit inform daran

kein krass grobes oder vorsätzliches Verschulden trifft.

## **8. Dauer**

**8.1** Sofern nichts anderes vereinbart wurde, gilt: Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, können schriftlich vom Kunden und von inform unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

**8.2** Das Recht der Parteien zur unverzüglichen Auflösung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere der beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen die Bestimmungen der Einzelvereinbarungen oder gegen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die auflöserklärende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird. Bei Setzen eines Auflösungsgrundes, bei dem ohnehin ein vertragsgemäßer Zustand nicht hergestellt werden kann, kann eine schriftliche Aufforderung unterbleiben (z.B. strafrechtliches Verhalten gegen Mitarbeiter oder Organe von inform u.ä).

## **9. Datenschutz, Geheimhaltung**

**9.1** Sowohl der Kunde als auch inform haben Zugang zu vertraulichen Informationen des jeweils anderen Vertragspartners. Beide Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen geheim zu halten, sie Dritten nicht zugänglich zu machen, sie nicht zu veröffentlichen und sie nur im Rahmen des vertraglichen Zweckes zu verwenden.

**9.2** Beide Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und andere Erfüllungsgehilfen gemäß österreichischem Datenschutzgesetz auf ihre Geheimhaltungsverpflichtung aufmerksam zu machen.

**9.3** inform und der Kunde vereinbaren, ihnen versehentlich zugegangene Unterlagen unverzüglich zurückzugeben und ebenfalls vertraulich zu behandeln.

**9.4** Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

**9.5** Die vollständige Datenschutzerklärung ist auf unserer Homepage unter <https://www.inform.at/datenschutz> einsehbar.

## **10. Immaterialgüterrecht**

**10.1** Das umfassende Urheberrecht mit allen Befugnissen an allen von inform erstellten Programmen, Dokumentationen, Methoden, Arbeitsergebnissen, Konzepten und sonstigen erstellten Unterlagen steht ausschließlich inform zu, auch wenn und soweit diese Ergebnisse durch die Mitarbeit oder Vorgaben des Kunden entstanden sind. Die Werknutzungsbewilligung des Kunden gilt, selbst nach Bezahlung, ausschließlich zu eigenen

Zwecken. Dem Auftraggeber wird eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche Werknutzungsbewilligung eingeräumt.

**10.2** Andere Vereinbarungen über die Programmweitergabe und das Werknutzungsrecht bedürfen der Schriftform. Jede Verletzung der Immaterialgüterrechte von inform zieht Schadenersatzansprüche nach sich. In einem solchen Fall ist volle Genugtuung zu leisten.

## **11. Rechtswahl, Gerichtsstand**

**11.1** Auf sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechtes zur Anwendung.

**11.2** Als Gerichtsstand wird das für den ersten Bezirk sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.

## **12. Schlussbestimmungen**

**12.1** Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitarbeiter und Beschäftigte, weder direkt noch über Dritte von inform oder von ihr beigezogenen Unternehmen, die aufgrund der Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien Kontakt zum Kunden hatten, abzuwerben oder direkt oder indirekt (über Tochtergesellschaften, als Werkleister usw.) zu beschäftigen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung hat die verstoßende Partei eine Vertragsstrafe in der Höhe eines Jahresgehältes des betroffenen Mitarbeiters zu bezahlen. Durch die Zahlung der Vertragsstrafe werden Ansprüche auf Ersatz eines etwaigen weitergehenden Schadens und Unterlassungsansprüche nicht ausgeschlossen.

**12.2** Der Kunde gewährt inform, soweit erforderlich, während der Vertragserfüllung freien und gesicherten Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und ist bereit, notwendige Arbeitsmittel (z.B. Raum, Telefon, Computer) kostenlos zur Verfügung zu stellen.

**12.3** Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch der übrige Inhalt des Vertrages nicht berührt. Es gilt diesfalls die Bestimmung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

**12.4** Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform, das gilt insbesondere auch für das Abgehen von diesem Schriftlichkeitsgebot. Es bestehen keine Nebenabreden. Dem

Schrifterfordernis kommt die Korrespondenz per E-Mail oder sonstigen elektronischen Medien (zB WhatsApp) gleich.

**12.5** Die aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt und er findet diese auch auf der Internetseite von inform unter [www.inform.at](http://www.inform.at).