

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

gültig ab Juli 2015

1. Allgemeine Grundlagen / Geltungsbereich

1.1 Die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für Beratungen, Workshops und Trainings sowie aller Analysen im Rahmen von victor (Standortanalyse, Banksteuerung und Benchmarking) sind Bestandteil von Verträgen und Auftragsbestätigungen, welche die Unterstützung in diversen Themen des Auftraggebers zum Gegenstand macht.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Vertragsbeziehungen, somit auch dann, wenn bei Folgeaufträgen darauf nicht ausdrücklich hingewiesen wird.

1.3 Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind ungültig, es sei denn, diese werden vom Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ausdrücklich schriftlich anerkannt. Soweit diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Regeln enthalten, gilt das dispositives Recht. Davon abweichende Bestimmungen in allfälligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind unwirksam.

1.4 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 durch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.

2. Umfang des Beratungsauftrages / Stellvertretung

2.1 Der Umfang eines konkreten Beratungsauftrages / der victor Analyse und seiner ergänzenden Module wird im Einzelfall vertraglich vereinbart. Alle Beratungs- und Trainingsaufträge sowie Marktforschungsaufträge (zB victor) und sonstige Vereinbarungen sind rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftraggeber bestätigt werden und verpflichten gegenseitig in dem in der schriftlichen oder mündlichen vertraglichen Vereinbarung angegebenen Umfang.

2.2 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ist berechtigt, die ihm obliegenden Aufgaben ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Die Bezahlung des Dritten erfolgt ausschließlich durch den Auftragnehmer (emotion banking GmbH) selbst. Es entsteht kein wie immer geartetes direktes Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Auftraggeber.

2.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, während sowie bis zum Ablauf von drei Jahren nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses keine wie immer geartete Geschäftsbeziehung zu Personen oder Gesellschaften einzugehen, deren sich der Auftragnehmer (Unternehmensberater) zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten bedient. Der Auftraggeber wird diese Personen und Gesellschaften insbesondere nicht mit solchen oder ähnlichen Beratungsleistungen beauftragen, die auch der Auftragnehmer (Unternehmensberater) anbietet.

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers / Vollständigkeitserklärung

3.1 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die organisatorischen Rahmenbedingungen bei Erfüllung des Beratungsauftrages an seinem Geschäftssitz ein möglichst ungestörtes, dem raschen Fortgang des Beratungsprozesses förderliches Arbeiten erlauben.

3.2 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer (emotion banking GmbH) auch über vorher durchgeführte und/oder laufende Beratungen – auch auf anderen Fachgebieten – umfassend informieren.

3.3 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass dem Auftragnehmer (emotion banking GmbH) auch ohne dessen besondere Aufforderung alle für die Erfüllung und Ausführung des Beratungsauftrages notwendigen Unterlagen zeitgerecht vorgelegt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Beratungsauftrages von Bedeutung sind. Dies gilt auch für alle Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Beraters bekannt werden.

3.4 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die gesetzlich vorgesehene und gegebenenfalls eingerichtete Arbeitnehmervertretung (Betriebsrat) bereits vor Beginn der Tätigkeit des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) von dieser informiert werden.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

4.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität.

4.2 Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, alle Vorkehrungen zu treffen, die geeignet sind, die Gefährdung der Unabhängigkeit der beauftragten Dritten und Mitarbeiter des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) zu verhindern. Dies gilt insbesondere für Angebote des Auftraggebers auf Anstellung bzw. der Übernahme von Aufträgen auf eigene Rechnung.

5. Berichterstattung / Berichtspflicht / Veröffentlichung

5.1 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) verpflichtet sich, über seine Arbeit, die seiner Mitarbeiter und gegebenenfalls auch die beauftragter Dritter auf Verlangen des Auftraggebers Bericht zu erstatten.

Folgende Regelungen (5.2 bis 5.3) zur **Veröffentlichung von Informationen** beziehen sich auf ein Auftragsverhältnis, das die Nutzung von victor und seiner begleitenden Module als Auftragsgegenstand beinhaltet:

5.2 Jeder Nutzer von victor willigt ein, dass seine Ergebnisse in anonymisierter und aggregierter Form für Vergleichsanalysen verwendet werden. Die Anonymität der Einzelergebnisse wird jederzeit sichergestellt. Sonderauswertungen werden nur dann durchgeführt, wenn nach allgemein anerkannten statistischen Kriterien davon ausgegangen werden kann, dass die Anonymität der Auskunftsperson gewährleistet ist.

5.3 Zudem werden keine Nutzer von victor genannt, lediglich jene Banken werden veröffentlicht, die den Titel „Bank des Jahres“ gewonnen haben und ggf. die Unterkategorien. Sollte ein siegendes Institut keine Veröffentlichung wünschen, so ist dies dem Auftragnehmer im Vorfeld schriftlich mitzuteilen.

6. Schutz des geistigen Eigentums

6.1 Die Urheberrechte an den vom Auftragnehmer (emotion banking GmbH) und seinen Mitarbeitern und beauftragten Dritten geschaffenen Werke (insbesondere Anbote, Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationspläne, Programme, Leistungsbeschreibungen, Entwürfe, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger, Programme, Präsentationen und sonstige verkaufsunterstützende Hilfsmittel etc.) verbleiben beim Auftragnehmer (emotion banking GmbH). Sie dürfen vom Auftraggeber während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ausschließlich für vom Vertrag umfasste Zwecke verwendet werden. Der Auftraggeber ist insofern nicht berechtigt, das Werk (die Werke) ohne ausdrückliche Zustimmung des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten. Keinesfalls entsteht durch eine unberechtigte Vervielfältigung/Verbreitung des Werkes eine Haftung des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) – insbesondere etwa für die Richtigkeit des Werkes – gegenüber Dritten.

6.2 Der Verstoß des Auftraggebers gegen diese Bestimmungen berechtigt den Auftragnehmer (emotion banking GmbH) zur sofortigen vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses und zur Geltendmachung anderer gesetzlicher Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung und/oder Schadenersatz.

7. Gewährleistung

7.1 Die Beweislast für das Vorliegen etwaiger Mängel und für das etwaige Verschulden des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) trägt immer der Auftraggeber.

8. Haftung / Schadenersatz

8.1 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) konzentriert sich auf Managementberatung und Marktforschung. Da kein Beraterfachwissen geschult wird, ist eine Haftung des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) aus ev. Beratungsfehlern des Auftraggebers ausgeschlossen. Weiters hält sich der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) im Falle von Ansprüchen Dritter aus eventuellen Beratungsfehlern beim Auftraggeber schad- und klaglos.

8.2 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) haftet dem Auftraggeber für Schäden – ausgenommen für Personenschäden - nur im Falle und ausschließlich bei groben Verschuldens (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit).

8.3 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers können nur innerhalb von drei Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend gemacht werden.

8.3 Der Auftraggeber hat jeweils den Beweis zu erbringen, dass der Schaden auf ein Verschulden des Auftragnehmers zurückzuführen ist.

8.4 Sofern der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten. Für Software wird jede Haftung ausgeschlossen.

9. Geheimhaltung / Datenschutz

9.1 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) verpflichtet sich zu unbedingtem Stillschweigen über alle ihm zur Kenntnis gelangenden geschäftlichen Angelegenheiten, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie jedwede Information, die er über Art, Betriebsumfang und praktische Tätigkeit des Auftraggebers erhält.

9.2 Weiters verpflichtet sich der Auftragnehmer (emotion banking GmbH), über den gesamten Inhalt des Werkes sowie sämtliche Informationen und Umstände, die ihm im Zusammenhang mit der Erstellung des Werkes zugegangen sind, insbesondere auch über die Daten von Klienten des Auftraggebers, Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren.

9.3 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ist von der Schweigepflicht gegenüber allfälligen Gehilfen und Stellvertretern, denen er sich bedient, entbunden. Er hat die Schweigepflicht aber auf diese vollständig zu überbinden und haftet für deren Verstoß gegen die Verschwiegenheitsverpflichtung wie für einen eigenen Verstoß.

9.4 Die Schweigepflicht reicht unbegrenzt auch über das Ende dieses Vertragsverhältnisses hinaus.

9.5 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ist berechtigt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses zu verarbeiten. Der Auftraggeber leistet dem Auftragnehmer Gewähr, dass hierfür sämtliche erforderlichen Maßnahmen insbesondere jene im Sinne des Datenschutzgesetzes, wie etwa Zustimmungserklärungen der Betroffenen, getroffen worden sind. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer hinsichtlich in diesem Zusammenhang entstehenden Ansprüchen Dritter schad- und klaglos halten.

Folgende Regelungen (9.6 bis 9.13) zum **Datenschutz** beziehen sich auf ein Auftragsverhältnis, das die Nutzung von victor und seiner begleitenden Module als Auftragsgegenstand beinhaltet:

9.6 Der Auftragnehmer erhebt, verarbeitet oder nutzt personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die in der individuellen Auftragsbestätigung konkretisiert sind. Der Auftraggeber sowie der Auftragnehmer sind im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere ist der Auftraggeber für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich.

9.7 Der Auftraggeber beauftragt den Auftragnehmer mit der Durchführung der technisch erforderlichen Verarbeitung der Daten, soweit die Verarbeitung nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung führt oder der Bereinigung von technisch bedingten Fehlern dient.

Fehlerbereinigungen sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers durchzuführen.

9.8 Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland bzw. Österreich, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

9.9 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung personenbezogener Daten des Auftraggebers das Datengeheimnis zu wahren. Er hat hierzu bei der Verarbeitung und Nutzung ausschließlich Beschäftigte einzusetzen, die in die Schutzbestimmungen eingewiesen worden sind und auf das Datengeheimnis - auch über die Beendigung des Arbeitsverhältnisses hinaus - verpflichtet sind. Er hat insbesondere mit der gebotenen Sorgfalt sicherzustellen und zu kontrollieren, dass alle Personen, die von ihm mit der Erfüllung dieses Vertrages betraut sind, sorgfältig ausgewählt wurden, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Auftraggebers erlangten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten. Die Kontrollen sind dem Auftraggeber auf dessen Verlangen nachzuweisen. Hinsichtlich sonstiger aus dem Bereich des Auftraggebers erlangter Daten und Informationen gelten die sich aus der vorliegenden Vereinbarung ergebenden Verpflichtungen des Auftragnehmers zur Verschwiegenheit und beschränkter Nutzung entsprechend. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund des auch vom Auftraggeber zu beachtenden Bankgeheimnisses betreffend die Kunden des Auftraggebers.

9.10 Der Auftragnehmer sichert in seinem Verantwortungsbereich gegenüber dem Auftraggeber die Umsetzung und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu, und weist dies dem Auftraggeber auf Verlangen nach. Insbesondere wird der Auftragnehmer seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zur Sicherung der Daten des Auftraggebers vor Missbrauch und Verlust treffen. Dies beinhaltet insbesondere

- Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren (Zutrittskontrolle),
- zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle),
- zu gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle),
- zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle),
- zu gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können (Trennungskontrolle).

9.11 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verstößen gegen die in diesem Auftrag getroffenen Festlegungen, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder auf andere Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung von Daten des Auftraggebers unverzüglich zu informieren.

9.12 Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten nicht zugänglich sind. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit seine Daten und Unterlagen betroffen sind. Die datenschutzkonforme Vernichtung von Test- und Ausschussmaterial übernimmt der Auftragnehmer ohne besondere Aufforderung durch den Auftraggeber.

9.13 Der Auftragnehmer hat bestimmte Daten unverzüglich zu berichtigen, zu löschen oder zu sperren, sofern dies vom Auftraggeber gewünscht wird. Die Umsetzung ist dem Auftraggeber gegenüber schriftlich zu bestätigen.

10. Honorar

10.1 Nach Vollendung des vereinbarten Werkes erhält der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ein Honorar gemäß der Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer (emotion banking GmbH). Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ist berechtigt, dem Arbeitsfortschritt entsprechend Zwischenabrechnungen zu legen und dem jeweiligen Fortschritt entsprechende Akonti zu verlangen. Das Honorar ist jeweils mit Rechnungslegung durch den Auftragnehmer fällig.

10.2 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) wird jeweils eine zum Vorsteuerabzug berechtigende Rechnung mit allen gesetzlich erforderlichen Merkmalen ausstellen.

10.3 Anfallende Barauslagen, Spesen, Reisekosten, etc. des Auftragnehmers (emotion banking GmbH) sind vom Auftraggeber zusätzlich zu ersetzen.

10.4 Unterbleibt die Ausführung des vereinbarten Werkes aus Gründen, die auf Seiten des Auftraggebers liegen (zB Absage von vereinbarten WS Terminen), oder aufgrund einer berechtigten vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses durch den Auftragnehmer (emotion banking GmbH), so behält der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) den Anspruch auf Zahlung des gesamten vereinbarten Honorars. Wenn vereinbarte WS Tage durch den Auftraggeber ab 4 Wochen vor dem Erfüllungsdatum auf einen später liegenden Tag verschoben werden, so fallen für den entfallenen WS Tag/e 50% des vereinbarten Honorars für diese WS Tage inkl. Vor- und Nachbereitung an.

10.5 Im Falle der Nichtzahlung von Zwischenabrechnungen ist der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) von seiner Verpflichtung, weitere Leistungen zu erbringen, befreit. Die Geltendmachung weiterer aus der Nichtzahlung resultierender Ansprüche wird dadurch aber nicht berührt.

10.6 Bei Rücktritt von der Nutzung von victor werden ab Versand der Auftragsbestätigung 30% des gesamten Auftragsvolumens, ab Versand der victor Unterlagen (Checkliste, Vorlagen und Fragebögen) 60% und ab Start der Befragungserhebung (auch ab Start der Befragung der ersten Befragungsgruppe, zB Mitarbeiter oder Kunden) 100% von der gesamten Auftragssumme verrechnet.

11. Präsentation

11.1. Für die Teilnahme an Präsentationen, auch im Rahmen laufender Kooperationen, steht emotion banking ein angemessenes Honorar zu, das zumindest den gesamten Personal- und Sachaufwand für die Präsentation sowie die Kosten sämtlicher Fremdleistungen deckt.

11.2. Erhält emotion banking nach der Präsentation keinen Auftrag, so bleiben alle Leistungen emotion banking, insbesondere die Präsentationsunterlagen und deren Inhalt. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diese – in welcher Form immer – weiter zu nutzen; Unterlagen sind unverzüglich zurückzustellen.

11.3. Werden die im Zuge einer Präsentation eingebrachten Ideen und Konzepte für die Lösung von Kommunikationsaufgaben nicht in von emotion banking gestalteten Werbemitteln verwertet, so ist emotion banking berechtigt, die präsentierten Ideen und Konzepte anderweitig zu verwenden.

11.4. Tritt bei einer Präsentation der Verdacht der Doppelschöpfung (Zufällige gleichzeitig eigenständige Entwicklung einer gleichen oder sehr ähnlichen Idee) zwischen emotion banking und einem anderen Bewerber auf, so ist emotion banking noch vor Ort unter Beleg durch Vorlage geeigneter Unterlagen davon in Kenntnis zu setzen.

11.5. Sollte der Verdacht in Abwesenheit von emotion banking entstehen, ist emotion banking sofort nach erfolgter Präsentation durch den anderen Bewerber unter Beifügung geeigneter Belege in Kenntnis zu setzen. Eine Bekanntgabe berührt allfällige Ansprüche oder auch Haftungsausschlüsse von emotion banking, etwa in Bezug auf Verletzung des Urheberrechtes nicht. Insbesondere behält sich die emotion banking die Geltendmachung von Ansprüchen vor, wenn die allfällige Doppelschöpfung nach erfolgter Präsentation durch emotion banking auftritt, der Mitbewerber beauftragt wird und/oder der Zeitabstand zwischen den Präsentationen eine Verwendung der Konzepte der Agentur durch Dritte, etwa aufgrund von Weitergabe der Präsentationsunterlagen, möglich erscheinen lässt.

11.6. Die Weitergabe von Präsentationsunterlagen an Dritte sowie deren Veröffentlichung, Vervielfältigung, oder sonstige Verbreitung ist ohne ausdrückliche Zustimmung von emotion banking nicht zulässig.

12. Elektronische Rechnungslegung

12.1 Der Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ist berechtigt, dem Auftraggeber Rechnungen auch in elektronischer Form zu übermitteln. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Zusendung von Rechnungen in elektronischer Form durch den Auftragnehmer (emotion banking GmbH) ausdrücklich einverstanden.

13. Umfang/Dauer des Vertrages

13.1 Der Umfang des Beratungsauftrages wird im Angebotsschreiben/Vertrag definiert.

13.2 Der Vertrag kann dessen ungeachtet jederzeit aus wichtigen Gründen von jeder Seite ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gelöst werden. Als wichtiger Grund ist insbesondere anzusehen,

- wenn ein Vertragspartner wesentliche Vertragsverpflichtungen verletzt oder
- wenn über einen Vertragspartner ein Insolvenzverfahren eröffnet oder der Konkursantrag mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

13.3 Angebote sind 3 Wochen ab Angebotslegung gültig.

14. Schlussbestimmungen/Gerichtsstand

14.1 Die Vertragsparteien bestätigen, alle Angaben im Vertrag gewissenhaft und wahrheitsgetreu gemacht zu haben und verpflichten sich, allfällige Änderungen wechselseitig umgehend bekannt zu geben.

14.2 Änderungen des Vertrages und dieser AGB bedürfen der Schriftform; ebenso ein Abgehen von diesem Formerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

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

14.4 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wiener Neustadt.

KONTAKT

emotion banking®

Dr. Barbara Aigner

Theaterplatz 5

A-2500 Baden

Tel.: +43/2252/25 48 45

Fax: +43/2252/25 48 27

barbara.aigner@emotion-banking.at

www.emotion-banking.com

www.bankdesjahres.com