



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Agentur für Markt- und Vertriebsperformance GmbH (AMV)

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der Agentur für Markt- und Vertriebsperformance GmbH (AMV) und ihren Auftraggebern.

1.2 Abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur dann, wenn AMV ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

1.3 Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen AMV und dem Auftraggeber, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

1.4 Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

1.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt jene rechtlich zulässige Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand des Vertrags ist die Erbringung von Dienstleistungen insbesondere in folgenden Bereichen:

- Telemarketing
- Leadgenerierung
- Vertriebsunterstützung
- operative Vertriebsleistungen
- Verkaufstrainings
- Vertriebscoaching
- Vertriebsbegleitung
- Terminvereinbarung
- Marktansprache

- Verkaufsleitfäden
- Workshops und Schulungen

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder Projektauftrag.

2.3 Angebote von AMV sind freibleibend und, sofern nicht anders angegeben, 14 Tage ab Angebotsdatum gültig. Nach Ablauf dieser Frist ist AMV nicht mehr an das Angebot gebunden. AMV behält sich das Recht vor, Angebote jederzeit vor Annahme zu ändern oder zu widerrufen.

2.4 AMV ist berechtigt, zur Leistungserbringung Mitarbeiter, freie Mitarbeiter oder Subunternehmer einzusetzen.

2.5 AMV erbringt keine Leistungen im Sinne der reglementierten Unternehmensberatung gemäß §94 GewO. Strategische Beratungsleistungen erfolgen gegebenenfalls über die Peter Schwab Consulting FlexCo.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle zur Durchführung des Projekts erforderlichen Informationen, Daten, Unterlagen und Zugänge vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

3.2 Der Auftraggeber stellt sicher, dass notwendige interne Entscheidungen zeitgerecht getroffen werden.

3.3 Verzögerungen, die aus fehlender Mitwirkung des Auftraggebers entstehen, gehen nicht zu Lasten von AMV.

3.4 AMV ist berechtigt, übermittelte Informationen als vollständig und korrekt anzusehen.

3.5 Der Auftraggeber trägt sämtliche Nachteile oder Mehrkosten, die durch unvollständige oder verspätete Informationen entstehen.

3.6 Die Durchführung von Telemarketing- oder Vertriebsprojekten setzt voraus, dass der Auftraggeber alle erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zielgruppen, Ansprechpartner sowie sonstigen projektbezogenen Voraussetzungen vollständig zur Verfügung stellt. Dies umfasst insbesondere auch:

- die Bereitstellung ausreichender Terminverfügbarkeiten
- die zeitgerechte Rückmeldung zu vereinbarten Terminen
- die Bereitstellung geeigneter Zielgruppen, Daten und Inhalte in ausreichender Qualität

Verzögerungen, die aus fehlenden Informationen oder Freigaben des Auftraggebers entstehen, gehen nicht zu Lasten von AMV und führen zu keiner Verschiebung der vereinbarten Vergütung oder Vertragslaufzeit.

4. Einsatz von Mitarbeitern und Dritten

4.1 AMV ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Leistungen geeignete Mitarbeiter, freie Mitarbeiter oder externe Dienstleister einzusetzen.

4.2 Zwischen dem Auftraggeber und den eingesetzten Personen entsteht kein Vertragsverhältnis.

4.3 AMV verpflichtet eingesetzte Personen zur Einhaltung der erforderlichen Datenschutz- und Vertraulichkeitsbestimmungen.

5. Abwerbverbot

5.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit sowie 24 Monate nach Vertragsende keine Mitarbeiter, freien Mitarbeiter oder eingesetzten Partner von AMV direkt oder indirekt zu beschäftigen oder zu beauftragen.

5.2 Dies gilt insbesondere für Mitarbeiter, die im Rahmen eines Projekts beim Auftraggeber tätig waren.

5.3 Bei Verstoß gegen diese Bestimmung verpflichtet sich der Auftraggeber zur Zahlung einer Konventionalstrafe von EUR 25.000 pro Verstoß.

6. Leistungsdurchführung

6.1 AMV erbringt ihre Leistungen eigenverantwortlich und ist in der Gestaltung ihrer Tätigkeit grundsätzlich frei.

6.2 AMV ist nicht an einen bestimmten Arbeitsort oder bestimmte Arbeitszeiten gebunden.

6.3 AMV schuldet die ordnungsgemäße Durchführung der vereinbarten Leistungen, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg.

6.4 Empfehlungen, Trainingsinhalte oder Vertriebsunterstützung stellen keine Garantie für wirtschaftliche Ergebnisse dar.

6.5 AMV ist berechtigt, die Durchführung der vereinbarten Leistungen nach eigenem fachlichem Ermessen und unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen

Zweckmäßigkeit zu gestalten. Dies umfasst insbesondere die Gewichtung einzelner Tätigkeiten innerhalb eines vereinbarten Zeitkontingents sowie die Anpassung von Gesprächsleitfäden, Zielgruppenansprache oder Kampagnenabläufen zur Optimierung der Projektergebnisse.

6.6 Bei terminbasierten Leistungen liegt der Fokus auf der strukturierten Marktbearbeitung und dem Aufbau von Vertriebschancen. Die Vereinbarung von Terminen stellt eine Zielgröße dar, jedoch keinen garantierten Erfolg im rechtlichen Sinne.

7. Besonderheiten bei Telemarketing und Leadgenerierung

7.1 Bei Leistungen im Bereich Telemarketing, Leadgenerierung oder Vertriebsunterstützung übernimmt AMV keine Garantie für

- Terminquoten
- Abschlussquoten
- Umsatzentwicklungen
- wirtschaftliche Ergebnisse

7.2 Ein Lead gilt als generiert, wenn ein Gespräch mit einem relevanten Ansprechpartner stattgefunden hat und ein grundsätzliches Interesse an einer weiteren Information, einem Termin oder einer Zusammenarbeit bestätigt wurde.

7.3 Ein Anspruch auf Terminvereinbarung oder Abschluss eines Geschäfts besteht nicht.

7.4 Der Auftraggeber bleibt für seine Vertriebsprozesse, Angebotsgestaltung, Preise sowie Vertragsabschlüsse selbst verantwortlich.

7.5 Auch bei terminbasierten Leistungen besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Anzahl an tatsächlich durchgeführten oder wahrgenommenen Terminen oder daraus resultierenden wirtschaftlichen Ergebnissen.

8. Trainings, Coaching und Vertriebsbegleitung

8.1 AMV kann Verkaufstrainings, Vertriebscoachings und Vertriebsbegleitungen durchführen.

8.2 Ziel dieser Leistungen ist die Verbesserung von Gesprächsführung, Verkaufsablauf und Verkaufsfähigkeiten.

8.3 Diese Leistungen stellen keine strategische Unternehmensberatung dar.

8.4 Ein wirtschaftlicher Erfolg kann nicht garantiert werden.

9. Schutz des geistigen Eigentums

9.1 Sämtliche Urheberrechte sowie sonstige Rechte an von AMV entwickelten Konzepten, Präsentationen, Leitfäden, Trainingsunterlagen, Gesprächstechniken, Verkaufsskripten, Methoden, Vertriebsprozessen, Systemen oder sonstigen Arbeitsergebnissen verbleiben ausschließlich bei AMV.

9.2 Der Auftraggeber erhält kein Nutzungsrecht an den von AMV entwickelten Konzepten, Methoden, Leitfäden oder Systemen über die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen hinaus.

9.3 Von AMV entwickelte Gesprächsleitfäden, Gesprächstechniken, Trainingsmethoden, Verkaufsskripte sowie sonstige vertriebsbezogene Konzepte und Methoden stellen geistiges Eigentum von AMV dar und werden dem Auftraggeber grundsätzlich nicht zur Nutzung überlassen oder ausgehändigt, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

9.4 Der Auftraggeber verpflichtet sich, von AMV vermittelte oder angewandte Methoden, Gesprächstechniken, Vertriebsprozesse, Leitfäden oder Systeme weder ganz noch teilweise zu reproduzieren, intern zu dokumentieren, weiterzugeben oder für eigene Trainings-, Beratungs- oder Vertriebsprogramme zu verwenden, sofern hierfür keine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von AMV vorliegt.

9.5 Bei Verletzung dieser Bestimmungen verpflichtet sich der Auftraggeber zur Zahlung einer Konventionalstrafe von EUR 25.000 pro Verstoß. Unberührt bleibt das Recht von AMV, darüberhinausgehende Schäden geltend zu machen.

10. Vertraulichkeit

10.1 Beide Vertragsparteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung sämtlicher im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen.

10.2 Diese Verpflichtung gilt auch über das Vertragsende hinaus.

11. Datenschutz

11.1 AMV verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des österreichischen Datenschutzgesetzes.

11.2 AMV trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten.

11.3 Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass AMV übermittelte Daten rechtmäßig erhoben wurden und für die vereinbarte Nutzung verwendet werden dürfen.

11.4 Sofern der Auftraggeber AMV Kontaktdaten, Zielgruppenlisten oder sonstige personenbezogene Daten zur Verfügung stellt, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, dass diese Daten rechtmäßig erhoben wurden und für die vereinbarte Nutzung verwendet werden dürfen.

11.5 Die Qualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Daten kann maßgeblichen Einfluss auf die Erfolgsquote einer Kampagne haben. AMV übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit oder Qualität der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten oder Zielgruppenlisten und haftet nicht für geringere Erfolgsquoten, die auf unvollständige, veraltete oder ungeeignete Daten zurückzuführen sind.

12. Honorar und Zahlungsbedingungen

12.1 Die Vergütung erfolgt gemäß Angebot oder Vertrag.

12.2 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus (Vorkasse).

12.3 Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, sofort ohne Abzug fällig.

12.4 AMV ist berechtigt, Vorauszahlungen oder Teilabrechnungen zu verlangen.

12.5 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 9,2 % über dem Basiszinssatz gemäß §456 UGB verrechnet.

12.6 Bei Zahlungsverzug ist AMV berechtigt, die Leistungserbringung bis zur vollständigen Begleichung aller offenen Forderungen auszusetzen.

12.7 Während des Zeitraums des Zahlungsverzugs besteht keine Verpflichtung von AMV zur Leistungserbringung.

12.8 Die im Rahmen eines Projekts vereinbarten Zeitkontingente oder Leistungswochen gelten als für den Auftraggeber reservierte Kapazitäten.

12.9 Kann AMV aufgrund eines Zahlungsverzugs Leistungen nicht erbringen, besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf Nachholung dieser Leistungen.

12.10 Die entsprechenden Leistungszeiten gelten in diesem Fall als verfallen, sofern AMV nicht ausdrücklich schriftlich einer Nachholung zustimmt.

12.11 AMV ist nicht verpflichtet, aufgrund eines Zahlungsverzugs entstandene Leistungsausfälle organisatorisch oder personell zu kompensieren.

12.12 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Forderungen gegenüber AMV aufzurechnen oder Zahlungen zurückzuhalten, es sei denn, diese wurden von AMV ausdrücklich schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

13. Leistungszeit und Wochenkontingente bei Telemarketing- und Vertriebsleistungen

13.1 Bei Telemarketing-, Leadgenerierungs- oder vergleichbaren Vertriebsunterstützungsleistungen erfolgt die Leistungserbringung auf Basis von vereinbarten Wochenkontingenten.

13.2 Das Wochenkontingent stellt ein Gesamtzeitkontingent für die Durchführung der jeweiligen Kampagne dar.

13.3 Dieses Zeitkontingent umfasst sämtliche projektbezogenen Tätigkeiten, insbesondere:

- aktive Telefonie
- Gesprächsvorbereitung
- Leitfadenerstellung
- Kampagnenvorbereitung
- Abstimmungen mit dem Auftraggeber
- Schulungen und Briefings
- CRM-Dokumentation
- Ergebnisaufbereitung
- Reporting
- Ergebnisbesprechungen
- interne Projektkoordination
- administrative Tätigkeiten

13.4 Die interne Zeiterfassung erfolgt projektbezogen und kann beispielsweise in Kategorien wie Telefonie, Schulung und Administration erfolgen.

13.5 Alle projektbezogenen Tätigkeiten werden auf das vereinbarte Zeitkontingent angerechnet.

13.6 Ein Anspruch auf eine bestimmte Mindestanzahl an Telefonstunden besteht nicht.

13.7 AMV ist berechtigt, innerhalb des vereinbarten Zeitkontingents die Tätigkeiten nach eigenem Ermessen so zu gewichten, dass eine bestmögliche Kampagnenperformance erreicht wird.

13.8 Das vereinbarte Wochenkontingent kann in einzelnen Kalenderwochen über- oder unterschritten werden.

13.9 Maßgeblich ist, dass die Gesamtleistung über die vereinbarte Vertragslaufzeit dem insgesamt vereinbarten Zeitkontingent entspricht.

13.10 Eine Leistungswoche umfasst fünf Werktage.

13.11 Ein Abrechnungsmonat entspricht vier Leistungswochen.

13.12 Ein Vertragsjahr umfasst 48 Leistungswochen.

13.13 Die monatliche Vergütung basiert daher auf vier Leistungswochen pro Monat, unabhängig von der Anzahl der Kalendertage oder Kalenderwochen eines Monats.

13.14 Nicht konsumierte Stunden innerhalb eines Abrechnungsmonats verfallen, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

13.15 Projektstart und Kapazitätsreservierung

Der im Angebot vereinbarte Projektstart stellt den Beginn der Kapazitätsreservierung durch AMV dar.

Sofern sich der Projektstart aus Gründen verzögert, die im Einflussbereich des Auftraggebers liegen (insbesondere aufgrund fehlender Informationen, Unterlagen, Freigaben oder Abstimmungen), bleiben die vereinbarte Vergütung sowie die vereinbarte Vertragslaufzeit hiervon unberührt.

AMV ist in diesem Fall nicht verpflichtet, die Leistungserbringung nachzuholen. Die für diesen Zeitraum vorgesehenen Kapazitäten gelten als verbraucht.

Dies gilt auch für terminbasierte Leistungen. In diesem Fall reduziert sich ein vereinbartes Terminkontingent anteilig. Eine Nachholung erfolgt nicht.

13A Terminbasierte Leistungen (Marktzugang auf Terminbasis)

13A.1

Bei terminbasierten Leistungen erbringt AMV eine strukturierte und aktive Marktbearbeitung mit dem Ziel der Generierung qualifizierter Termine mit relevanten Ansprechpartnern.

13A.2

Ein qualifizierter Termin liegt vor, wenn ein Gespräch mit einem relevanten

Ansprechpartner vereinbart wurde, der grundsätzliches Interesse an einem Austausch mit dem Auftraggeber bestätigt hat.

13A.3

Die Vergütung erfolgt unabhängig von der im jeweiligen Leistungszeitraum tatsächlich erreichten Anzahl an Terminen, sofern AMV die vereinbarten Leistungen ordnungsgemäß erbracht hat.

13A.4

Das vereinbarte Terminkontingent stellt eine Zielgröße dar. Dessen Erreichung hängt insbesondere ab von:

- Mitwirkung des Auftraggebers
- Qualität der bereitgestellten Daten und Inhalte
- Terminverfügbarkeiten
- Marktbedingungen und Zielgruppenreaktionen

13A.5

Sofern das vereinbarte Terminkontingent aus Gründen im Verantwortungsbereich von AMV nicht erreicht wird, erfolgt eine angemessene Nachlieferung im weiteren Projektverlauf nach eigenem fachlichem Ermessen von AMV.

13A.6

Ein Anspruch auf Minderung, Zurückbehaltung oder Rückforderung von Vergütungen besteht in diesem Fall nicht.

13A.7

Sofern die Nichterreichung des Terminkontingents ganz oder teilweise auf Umstände im Einflussbereich des Auftraggebers zurückzuführen ist, entfällt ein Anspruch auf Nachlieferung.

13A.8

Kann ein vereinbarter Termin aus Gründen, die im Einflussbereich des Auftraggebers liegen, nicht stattfinden (insbesondere Absage, Verschiebung, Nichterscheinen oder fehlende Erreichbarkeit), gilt der Termin als erbracht.

13A.9

Wird die operative Startfähigkeit nicht rechtzeitig hergestellt und liegt die Verzögerung im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, bleibt die vereinbarte Vergütung unberührt und das Terminkontingent reduziert sich entsprechend dem verkürzten Leistungszeitraum. Eine Nachholung erfolgt nicht.

13A.10

Die Erreichung der vereinbarten Zielgröße erfolgt über die gesamte Vertragslaufzeit. Eine gleichmäßige Verteilung der Termine über einzelne Leistungszeiträume wird nicht geschuldet.

13A. 11

Ein Anspruch auf eine lineare oder anteilige Zielerreichung auf Basis der monatlichen Zielgröße besteht nicht. Dies gilt insbesondere auch im Falle einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags.

14. Projektabbruch

14.1 Wird ein Projekt aus Gründen beendet, die nicht von AMV zu vertreten sind, bleibt der Anspruch auf das vereinbarte Honorar bestehen.

14.2 Bereits begonnene Leistungen werden vollständig verrechnet.

14.3 Wird ein laufendes Projekt auf Wunsch des Auftraggebers unterbrochen oder pausiert, bleiben vereinbarte Vergütungen sowie Vertragslaufzeiten hiervon unberührt. Eine Projektunterbrechung führt insbesondere nicht zu einer Verlängerung der Vertragslaufzeit oder zu einer Verpflichtung von AMV zur Nachholung ausgefallener Leistungen.

15. Haftung

15.1 AMV haftet ausschließlich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

15.2 Eine Haftung für entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Folgeschäden oder Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

15.3 Die Haftung von AMV ist je Schadensfall auf die Höhe des jeweiligen Projektvolumens, maximal jedoch EUR 10.000 begrenzt.

16. Gewährleistung

16.1 AMV erbringt Dienstleistungen und schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg.

16.2 Gewährleistungsansprüche müssen innerhalb von 6 Monaten geltend gemacht werden.

17. Referenznennung

17.1 AMV ist berechtigt, den Auftraggeber als Referenz zu nennen.

17.2 Dies umfasst insbesondere die Verwendung von Firmenname, Firmenlogo und allgemeiner Projektbeschreibung.

17.3 Der Auftraggeber kann dieser Nutzung jederzeit schriftlich widersprechen, sofern berechnete Interessen entgegenstehen.

18. Vertragsdauer und Kündigung

18.1 Die Vertragsdauer ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

18.2 Wird eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung während dieser Laufzeit ausgeschlossen.

18.3 Die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit dient insbesondere der Reservierung personeller und organisatorischer Kapazitäten durch AMV.

18.4 Während der Mindestvertragslaufzeit ist der Auftraggeber verpflichtet, die vereinbarten Honorare bis zum Ende der Vertragslaufzeit vollständig zu bezahlen.

18.5 Eine vorzeitige Beendigung durch den Auftraggeber entbindet diesen nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit vereinbarten Vergütung.

18.6 Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende ordentlich gekündigt werden, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

18.7 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Vertragsparteien unberührt.

19. Elektronische Kommunikation

19.1 Die Kommunikation zwischen den Vertragsparteien kann auch elektronisch erfolgen.

19.2 Elektronische Mitteilungen gelten als zugegangen, sobald sie in den elektronischen Verfügungsbereich des Empfängers gelangen.

20. Höhere Gewalt

20.1 AMV haftet nicht für Verzögerungen oder Leistungsausfälle, die auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

20.2 Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Stromausfälle, Telekommunikationsstörungen, behördliche Maßnahmen oder andere unvorhersehbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von AMV.

21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

21.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

21.2 Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz der AMV