

Allgemeine Geschäftsbedingungen

::: Wechselseitige Bedingungen für eine faire Geschäftsbeziehung

**IRM – Institut für Relationship Marketing
Forschungs- und Beratungs GmbH
Kaiser Franz Josef-Kai 2, 8010 Graz
T: 0316 / 77 17 10, F: DW -20
E: Welcome@Das-IRM.at, www.Das-IRM.at**



**INSTITUT FÜR
RELATIONSHIP
MARKETING**

Das IRM – Ihr Partner für viele Bereiche



Unser „genetischer Code“

Das IRM wurde 2004 als Spin-off der Universität Graz gegründet. Unsere oberste Mission ist es, Sie tatkräftig in Ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen. Dabei arbeiten wir wissenschaftlich-systematisch, strategisch orientiert und themenübergreifend.

Alles aus einer Hand

Moderne Unternehmen sind vernetzte Unternehmen. Durch die enge Kooperation mit unseren eingespielten Partnern bieten wir Ihnen abgestimmte Lösungen für viele Bereiche Ihres Betriebes an – Umsetzung inklusive!



DAS-IRM.AT
**DIE (KMU)
BERATER.**

Umsetzungsorientierte Strategieberater

Wir bieten Ihnen Beratung in den Bereichen Management, Führung, Strategie, Marketing, Positionierung, Vertrieb, Kommunikation, Kundenbeziehungsmanagement (CRM),

Personal & Human Resource Management, Employer Branding, Gesundheitsförderung & -management, IT- und Business Solutions, Controlling, wirtschaftsrechtliches Coaching und Investition & Finanzierung sowie Förderungsmanagement.



DAS-IRM.AT
**DIE (LIVE)
MARKTFORSCHER.**

Full Service Institut

Wir sind ein innovatives Full Service Institut, das im Sinne des Mixed Methods-Ansatzes psychologische Marktforschung betreibt und

anspruchsvollere statistische Methoden der Datenanalyse einsetzen kann. Einige Eckpunkte: Starke österreichweite Feldorganisation, sofortige Datenerfassung auf mobilen Endgeräten (CAPI) möglich, Call Center für telefonische Interviews (CATI), verschiedene Tools für Online-Befragungen und sofortige Ergebnisse durch Live Marktforschung möglich. Eine ansprechende Datenvisualisierung, die Ihnen die Interpretation der Ergebnisse erleichtert, ist uns besonders wichtig.

- ::: **All in-Projekte:** Ganzheitliche Lösungen – spezialisiert & themenübergreifend.
- ::: **Spezielle Serviceleistungen:** QuickChecks & Marktforschungs-Teilleistungen.
- ::: **Tool & Software Solutions:** Lösungen für Onlinebefragungen, CRM, CMS & mehr.

**IRM – Institut für Relationship Marketing
Forschungs- und Beratungs GmbH
Kaiser Franz Josef-Kai 2, 8010 Graz
T: 0316 / 77 17 10, F: DW -20
E: Welcome@Das-IRM.at, www.Das-IRM.at**



**INSTITUT FÜR
RELATIONSHIP
MARKETING**

1. Geltungsbereich

1.1 ::: Die Annahme und Durchführung von Aufträgen erfolgen ausschließlich aufgrund nachstehender allgemeiner Geschäftsbedingungen.

1.2 ::: Wenn diese allgemeinen Geschäftsbedingungen einmal vereinbart worden sind, gelten sie auch für zukünftige Verträge, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird. Abweichungen von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur bei schriftlicher Bestätigung durch die IRM – Institut für Relationship Marketing Forschungs- und Beratungs GmbH (im Folgenden kurz „IRM“ genannt) wirksam.

1.3 ::: Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers (im Folgenden auch als „Kunde“ bezeichnet) oder Dritter sind für IRM nicht verbindlich, auch dann nicht, wenn vom Auftraggeber (jede natürlich oder juristische Person, die mit IRM einen Vertrag abschließt) darauf Bezug genommen wird und IRM im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Vertragsabschluss

2.1 ::: Alle Angebote, Verkäufe und Lieferungen sowie Dienstleistungen erfolgen aufgrund dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, die durch Auftragserteilung bzw Vertragsabschluss vom Auftraggeber als voll inhaltlich genehmigt gelten. Die Angebote sind frei bleibend und können jederzeit abgeändert werden. Der Vertrag wird erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von IRM oder die tatsächliche Lieferung an den Auftraggeber rechtswirksam. Umstände (wie zB höhere Gewalt, Streik ua), die der Erfüllung des Vertrages entgegenstehen, ermächtigen IRM, die vereinbarten Fristen zu überschreiten oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadenersatzansprüche können hieraus nicht abgeleitet werden.

2.2 ::: Die Darstellungen auf der Homepage www.Das-IRM.at stellen kein Angebot von IRM dar. Die Darstellungen sind lediglich eine Einladung an Dritte, ihrerseits IRM ein verbindliches Angebot zu machen.

3. Leistungserbringung

3.1 ::: Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem Auftrag des Kunden bzw der Leistungsbeschreibung oder den Angaben im Vertrag. Nachträgliche Änderungen des Leistungsinhaltes bedürfen der Schriftform.

3.2 ::: Der Kunde wird IRM unverzüglich mit allen Informationen und Unterlagen versorgen, die für die Erbringung der Leistungen von IRM erforderlich sind. Er wird IRM von allen Vorgängen informieren, die für die Durchführung des Auftrages von Bedeutung sind, auch wenn diese Umstände erst während der Durchführung des Auftrages bekannt werden. Der Kunde trägt den Aufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten in Folge seiner unrichtigen, unvollständigen oder nachträglich geänderten Angaben von IRM wiederholt werden müssen oder verzögert werden.

3.3 ::: IRM ist nach freiem Ermessen berechtigt, die Leistung selbst auszuführen oder sich bei der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen Dritter zu bedienen.

4. Verschwiegenheit

4.1 ::: Das IRM, seine Mitarbeiter und die hinzugezogenen Kollegen verpflichten sich, über alle Angelegenheiten, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren.

4.2 ::: Nur der Auftraggeber selbst, nicht aber dessen Erfüllungsgehilfen, kann das IRM schriftlich von dieser Schweigepflicht entbinden.

4.3 ::: Das IRM darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen.

4.4 ::: Die Schweigepflicht des IRM, seiner Mitarbeiter und der beigezogenen Kollegen gilt auch für die Zeit nach Beendigung des Auftrages. Ausgenommen sind Fälle, in denen eine gesetzliche Verpflichtung zur Auskunftserteilung besteht.

4.5 ::: Das IRM ist befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmungen des Beratungsauftrages zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen. Das IRM gewährleistet gemäß den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes die Verpflichtung zur Wahrung des Datengeheimnisses.

5. Preise und Zahlung

5.1 ::: Den allgemeinen Geschäftsbedingungen liegen die Preise der jeweils aufgelegten Preislisten bzw der auf der Homepage www.Das-IRM.at ersichtlichen Preislisten zugrunde. Sämtliche Preise sind als Nettopreise zzgl der jeweiligen gesetzlichen MwSt zu verstehen. Im Zusammenhang mit dem Auftrag erhobene Gebühren, Steuern oder sonstige Abgaben sind vom Auftraggeber zu tragen. Davon abweichende Preisvereinbarungen sowie Skonti oder Zahlungskonditionen bedürfen einer separaten schriftlichen Bestätigung durch IRM.

5.2 ::: Die Fakturen sind spätestens 7 Tage nach Rechnungslegung zur Zahlung fällig; selbiges gilt für Teilrechnungen. Zahlungen sind in der vereinbarten Währung (Euro) zu leisten. Eine allfällige Annahme von Schecks oder Wechsel erfolgt stets nur zahlungshalber. Alle damit im Zusammenhang stehenden Spesen gehen zulasten des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, wegen (behaupteten) Gewährleistungs- oder sonstigen Gegenforderungen Zahlungen zurückzubehalten oder aufzurechnen.

5.3 ::: Zahlungen gelten dann als erfolgt, wenn sie auf dem Konto von IRM gutgeschrieben sind. Zahlungen sind im Rahmen der vereinbarten Zahlungskonditionen fällig und werden jeweils auf die älteste noch offene Forderung verrechnet.

5.4 ::: Bei Zahlungsverzug werden ab Fälligkeit der Forderung Verzugszinsen in der Höhe von 8 % - Punkten über dem Basiszinssatz der österreichischen Nationalbank verrechnet. Weiters werden im Fall des Zahlungsverzuges Mahnspesen in Höhe von € 20,- berechnet bzw. wird ein Rechtsanwalt mit der Forderungseinbringung beauftragt. Die dadurch anfallenden Kosten gehen zulasten des Auftraggebers. Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht seitens des Auftraggebers ist ausgeschlossen.

5.5 ::: Ein Auftragsstorno bedarf der schriftlichen Zustimmung von IRM. In diesem Falle sowie bei ungerechtfertigtem Rücktritt des Auftraggebers ist IRM berechtigt, neben der Geltendmachung gesetzlicher Ansprüche auch ein Stornoentgelt von 10 % des nicht zustande kommenden Auftragwertes zu verlangen.

5.6 ::: Wird IRM eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Auftraggebers bekannt, so steht IRM das Recht zu, die sofortige Zahlung sämtlicher, auch noch nicht fälliger Rechnungen, zu verlangen. Kommt der Auftraggeber der Zahlungsaufforderung nicht nach, kann IRM ein bestehendes Vertragsverhältnis sofort ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist unter Bekanntgabe der anerlaufenden Kosten (die zur Gänze vom Auftraggeber zu tragen sind) beenden.

6. Gewährleistung und Schadenersatz

6.1 ::: Es wird ausschließlich Gewähr für alle ausdrücklich und schriftlich zugesicherten Eigenschaften der Serviceleistungen geleistet. IRM leistet daher nur für solche Mängel Gewähr, die nachweislich in Folge eines vor der Übernahme durch den Auftraggeber liegenden Umstandes die ausdrücklich und schriftlich zugesicherten Eigenschaften der Serviceleistungen erheblich beeinträchtigen oder diese unbrauchbar machen.

6.2 ::: Das IRM ist berechtigt und verpflichtet, nachträglich bekanntwerdende Unrichtigkeiten und Mängel an seiner Beratungsleistung zu beseitigen. Das IRM ist verpflichtet, den Auftraggeber hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Die Gewährleistungspflicht beträgt 3 Monate.

6.3 ::: Der Auftraggeber hat Anspruch auf kostenlose Beseitigung von Mängeln, sofern diese vom IRM zu vertreten sind. Dieser Anspruch erlischt sechs Monate nach Erbringung der beanstandeten Leistung (Berichtslegung) des IRM.

6.4 ::: Der Auftraggeber hat bei Fehlschlägen der Nachbesserung etwaiger Mängel Anspruch auf Minderung oder – falls die erbrachte Leistung infolge des Fehlschlages der Nachbesserung für den Auftraggeber zu Recht ohne Interesse ist – das Recht der Wandlung. Im Falle der Gewährleistung hat Nachbesserung jedenfalls Vorrang vor Minderung oder Wandlung.

6.5 :: Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des IRM zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

6.6 ::: Schadenersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, gegen IRM oder ihre Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, dass grob fahrlässiges Handeln oder Vorsatz vorliegen. In jedem Fall wird die Haftung für vertragsuntypische Schäden ausgeschlossen. Schadenersatzansprüche umfassen ausnahmslos, soweit dies gesetzlich zulässig ist, nur die reine Schadensbehebung, nicht aber auch Folgeschäden und entgangenen Gewinn. Sie können nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem der oder die Anspruchsberechtigten vom Schaden Kenntnis erlangt haben, geltend gemacht werden und verjähren – sofern nicht schon früher eine Verjährung eintritt – spätestens drei Jahre nach erfolgter Leistung.

6.7::: IRM haftet nicht für allfällige Ansprüche aus Verstößen gegen das Datenschutzgesetz, Urheberrechtsgesetz, Markengesetz, UWG und anderen Bestimmungen, welche der Auftraggeber verletzt sowie für die zweckwidrige Verwendung von zur Verfügung gestellter Hard- und Software (zB zum Telefonieren, SMS schreiben oder Surfen auf anderen Seiten). Der Auftraggeber ist verpflichtet, IRM aus derartigen Verstößen schad- und klaglos zu halten.

6.8 ::: Wird die Tätigkeit unter Einschaltung eines Dritten, z.B. eines datenverarbeitenden Unternehmens, eines Wirtschaftstreuhanders oder eines Rechtsanwaltes durchgeführt und der Auftraggeber hiervon benachrichtigt, so gelten nach dem Gesetz und den Bedingungen des Dritten entstehende Gewährleistungs- und Haftungsansprüche gegen den Dritten als an den Auftraggeber abgetreten.

7. Eigentumsrecht und Urheberschutz

7.1 ::: Alle Leistungen von IRM bleiben im Eigentum von IRM. Der Auftraggeber erwirbt durch Zahlung des Honorars lediglich das Recht der Nutzung zum vereinbarten Zweck und im vereinbarten Nutzungsumfang.

7.2 ::: Der Auftraggeber ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die im Zuge des Beratungsauftrages vom IRM, seinen Mitarbeitern und Kooperationspartnern erstellten Angebote, Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationspläne, Programme, Leistungsbeschreibungen, Entwürfe, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger und dergleichen nur für Auftragszwecke Verwendung finden. Insbesondere bedarf die entgeltliche Weitergabe beruflicher Äußerungen jeglicher Art des IRM an Dritte dessen schriftlicher Zustimmung. Eine Haftung des IRM dem Dritten gegenüber wird damit nicht begründet.

7.3 ::: Die Verwendung beruflicher Äußerungen des IRM zu Werbezwecken ohne schriftliche Zustimmung durch IRM ist unzulässig.

8. Sonstiges

8.1 ::: Sollte eine der Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ihre Gültigkeit verlieren, so bleibt die Rechtswirksamkeit aller anderen Bestimmungen davon unberührt; an die Stelle der unwirksamen Klausel tritt eine Bestimmung, die dem mit der unwirksamen Klausel beabsichtigten und wirtschaftlich verfolgten Zweck am Nächsten kommt.

8.2 ::: Nebenabreden, Ergänzungen oder Abänderung des Auftrages bzw dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur dann verbindlich, wenn diese schriftlich von IRM bestätigt wurden.

9. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht und Änderungsvorbehalt

9.1 ::: Erfüllungsort ist der Sitz von IRM.

9.2 ::: Über sämtliche Streitigkeiten aufgrund eines Anbots oder einer Leistung von IRM entscheidet ausschließlich das sachliche zuständige Gericht am Sitz von IRM. IRM kann jedoch ein anderes, für den Auftraggeber zuständiges Gericht anrufen.

9.3 ::: Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des österreichischen IPR-Gesetzes und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

9.4 ::: IRM behält sich vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem angegebenen Geltungsdatum für alle danach einlangenden Aufträge.

10. Zustimmungserklärung für Informations- und Marketingzwecke

Der Auftraggeber erklärt ausdrücklich seine Zustimmung, dass IRM seine Daten (zB Name, Adresse, Telefon, Fax, E-Mail) zu eigenen Zwecken für Informationen und Marketingmaßnahmen in Verbindung mit Produkten und Dienstleistungen sowie Veranstaltungen verwendet, wobei er sich diesbezüglich auch ausdrücklich mit Telefonanrufen, einschließlich des Sendens von Fernkopien sowie der Zusendung von elektronischer Post durch IRM für derartige Informationen und Marketingmaßnahmen einverstanden erklärt. Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.