§ 1. Geltungsbereich
Diese Geschäftsbedingungen regeln das Leistungsverhältnis zwischen der ONELOGIN Business & Technology Consulting GmbH, Lakeside B07b 1 A-9020 Klagenfurt, (nachfolgend ,,ONELOGIN" genannt) und dem Kunden für die Inanspruchnahme der Support-Dienstleistungen aus allen Geschäftsbereichen. ONELOGIN erbringt diese Dienste ausschließlich auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Regelungen, die von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, gelten nur dann, wenn der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass sie schriftlich vereinbart wurden.

§ 2. Vertragsabschluss
Der Vertrag zwischen ONELOGIN und dem Kunden kommt durch Bestellung des Kunden via Ticketsystem und Annahme durch ONELOGIN zustande. Die Annahme erfolgt durch Beginn der Leistungserbringung.
Telefonische Anfragen des Kunden werden von ONELOGIN in das Ticketsystem eingespeist. Die Bestätigung der Bestellung an den Kunden erfolgt per E-Mail.

§ 3. Vertragsgegenstand
Der Vertrag regelt das Leistungsverhältnis zwischen ONELOGIN und dem Kunden für den Anwendersupport und dem technischen Support. Der Anwendersupport beinhaltet die Hilfe bei der Bedienung einer beim Kunden um Einsatz kommenden Software. Der technische Support beinhaltet z.B. Anpassungen auf der Website, Erweiterung von bestehenden Funktionen im Shopsytem, Änderung des Newsletter-Templates, den Datenimport in den Newsletter-Manager oder den SMS-Messenger sowie weitere Leistungen innerhalb des Portfolios von ONELOGIN.

§ 4. Servicelevel und Servicezeiten
Grundsätzlich wird bei Vertragsabschluss das Servicelevel „Standard" von ONELOGIN in Anspruch genommen. Innerhalb dieses Servicelevels erfolgt die Bearbeitung der Kundenanfrage durch ONELOGIN in der Regel innerhalb von 48 Stunden während der Geschäftszeiten (Mo-Fr von 08:30 – 17:00 Uhr).
Darüber hinaus stellt ONELOGIN dem Kunden verschiedene Servicelevels zur Verfügung, welche für einen monatlichen Grundpreis erworben werden können:

BASIC Innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr von 08:30 – 17:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden.

SILVER Innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr von 08:30 – 17:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 2 Stunden. Innerhalb der erweiterten Geschäftszeiten (Mo-Fr von 07:00 – 20:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden.

GOLD Innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr von 08:30 – 17:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 2 Stunden. Innerhalb der erweiterten Geschäftszeiten (Mo-Fr von 07:00 – 20:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden. Außerhalb der Geschäftszeiten (Sa und So von 09:00 – 17:00 Uhr) beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden.

Ausgenommen hiervon sind die gesetzlichen österreichischen Feiertage, die nicht in die Reaktionszeit hineingerechnet werden.

§ 5. Pflichten des Kunden
(1) Der Kunde verpflichtet sich bei der Entwicklung und Herstellung der vertragsgegenständlichen Leistung mitzuwirken. Insbesondere ist der Kunde zur Bereitstellung der für die Entwicklung und Herstellung der Leistung erforderlichen Inhalte (wie beispielsweise Texte, Bilder, Grafiken, Logos, Tabellen oder auch Übersetzungen) verpflichtet.
(2) Sind im Rahmen der Leistungserbringung Arbeiten in den Geschäftsräumen des Kunden durchzuführen, wird der Kunde den Mitarbeitern der ONELOGIN während der üblichen Geschäftszeiten ungehinderten Zutritt gewähren und ihnen Räumlichkeiten und Arbeitsmaterial in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen.
(3) Verstößt der Kunde gegen eine dieser Pflichten, insbesondere derart, dass er den Arbeitsfortschritt verzögert oder verhindert, ist ONELOGIN berechtigt die Leistungserbringung auszusetzen und/oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und gegen Entschädigung der bisher erbrachten Leistungen zu kündigen.
(4) Unterbleibt eine zur Ausführung der Leistungserbringung erforderliche Mitwirkung des Kunden, so ist ONELOGIN berechtigt den Kunden zur Nachholung eine angemessene Frist zu setzen mit der Erklärung, dass nach fruchtlosem Verstreichen der Vertrag als aufgehoben gilt.
(5) Der Auftraggeber ist verpflichtet, nach Mitteilung der Fertigstellung innerhalb von 14 Tagen eine detaillierte Funktionsprüfung vorzunehmen. Die Übernahme wird von ONELOGIN durch schriftliche Mitteilung der Fertigstellung und Aufforderung zur Übernahme der Leistung eingeleitet. Mit Übernahme durch den Auftraggeber gilt die Leistung von ONELOGIN als erbracht. Die Übernahme gilt als erfolgt, wenn der Auftraggeber die Leistung den vertraglichen Bestimmungen gemäß verwendet oder nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen die Übernahme der Leistung unter Angabe der von ihm beanstandeten Mängel verweigert. Die Übernahme kann nur aufgrund solcher Mängel verweigert werden, die den vereinbarten Gebrauch wesentlich beeinträchtigen oder das Recht auf Wandlung begründen. Der Auftraggeber ist verpflichtet bei sonstigem Verlust sämtlicher Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche im Rahmen der Funktionsprüfung auftretende Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt bei Vorliegen geringfügiger Mängel, die ihm auch nicht zur Verweigerung der Übernahme berechtigen das Entgelt oder Teile davon zurückzubehalten.
(6) Der Kunde verpflichtet sich des Weiteren bei der Beauftragung von Supportleistungen/Ergänzungslieferungen, nicht nur die Funktionalität der Support-leistung/Ergänzungslieferung zu prüfen, sondern das Gesamtsystem einer Funktionsprüfung zu unterziehen.
(7) Der Kunde gestattet ONELOGIN, Namen und Logo zu Referenzzwecken zu verwenden, namentlich für Kundenverzeichnisse, Pressemitteilungen und Empfehlungsschreiben. Bestehen für die Verwendung von Name und Logo besondere Vorgaben, teilt der Kunde dies ONELOGIN mit.

§ 6 Zahlungsbedingungen
(1) Die entstehenden Supportkosten werden nach Zeitaufwand mit der kleinsten Einheit 15 Minuten zuzüglich Barauslagen abgerechnet und dem Kunden quartalsweise im Nachhinein zum vereinbarten Stundensatz in Rechnung gestellt.
(2) Alle angegebenen Preise verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei zur Zahlung fällig.
(3) Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist ONELOGIN berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 8 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz sowie die Kosten eines Mahnschreibens eines Rechtsanwalts bzw. anfallende Inkassogebühren zu verrechnen.

§ 7. Haftung des Kunden
Der Kunde übernimmt die Verpflichtung zur Überprüfung der rechtlichen Zulässigkeit in Wort und Bild aller von ihm im Internet veröffentlichten oder ONELOGIN zur Veröffentlichung übergebenen Inhalte oder Teilen davon. ONELOGIN geht davon aus, dass der Kunde im Besitz aller erforderlichen Urheber-, Marken- oder sonstigen Rechten ist. Der Kunde haftet für alle aus einer Verletzung der davor genannten Rechte entstehenden Kosten und Ansprüche. Der Kunde hat ONELOGIN von allen Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung unverzüglich und auf erstes Anfordern freizustellen.

Der Kunde sichert zu, dass die von ihm im Internet veröffentlichten oder zur veröffentlichten übergebenen Inhalte nicht gegen die Strafgesetze, das Urheberrechtsgesetz, das Markenschutzgesetz, das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, oder gegen Persönlichkeitsrechte nach Zivil- und Strafgesetz etc verstoßen.

§ 8. Haftung von ONELOGIN
Jegliche Haftung von ONELOGIN ist auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie für indirekte Schäden, Folgeschäden, Mangelfolgeschäden, Datenverluste, Weiterfresserschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsaussichten, reine Vermögensschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste und Schäden aus Ansprüchen Dritter , sowie bei Ausfall des Servers ist ausgeschlossen.

Die Haftung von ONELOGIN wegen einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben von diesen Regelungen unberührt.

ONELOGIN haftet nicht für Ausfälle oder Beschädigungen, die von Dritten verübt wurden. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegen Dritte aus diesen Vorkommnissen obliegt dem Kunden.

Die Haftung von ONELOGIN, ist aufgrund der Schwierigkeit der Definierung von gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften auf ausdrücklich zugesicherte Eigenschaften beschränkt. ONELOGIN haftet auch nicht aufgrund von Mängel wegen der Untauglichkeit oder Mangelhaftigkeit der vom Auftraggeber beigestellten Voraussetzungen für die Erbringung der Werkleistung von ONELOGIN, wie etwa Vorarbeiten anderer Auftragnehmer, Pläne etc. Eine Warnpflicht hinsichtlich der Untauglichkeit bzw. Mangelhaftigkeit trifft ONELOGIN nur für den Fall der Offensichtlichkeit dieser Mängel. ONELOGIN ist unter Aufrechterhaltung des Werklohnanspruches berechtigt von dem Vertrag zurückzutreten, wenn Umstände auf Seiten des Auftraggebers, wie etwa vom Auftraggeber zu erbringende Vorleistungen, die Fertigstellung des Werkes unmöglich machen, ungebührlich verzögern, oder zu einem Mehraufwand für ONELOGIN führen, für den der Auftraggeber nicht bereit ist einzustehen.

§ 9. Gewährleistung
(1) ONELOGIN leistet ausschließlich Gewähr für die Eigenschaften der erbrachten Sache/Leistung, wie von ihm beschrieben. Für schriftlich dem Kunden nicht ausdrücklich zugesagte Eigenschaften leistet ONELOGIN keine Gewähr. Für bestimmte Erwartungen des Kunden an der erbrachten Sache/Leistung, die vom Anbieter nicht als Eigenschaft der Sache/Leistung schriftlich bestätigt wird, leistet der Anbieter keine Gewähr.
(2) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Abnahme der Lieferung/Leistung und beginnt am Tag der Abnahme durch den Kunden zu laufen. Auch für versteckte Mängel endet die Gewährleistungsfrist gemäß dieser Bestimmung. Gewährleistungsansprüche durch den Kunden sind daher nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ausgeschlossen. Für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist nach § 933 ABGB.
(3) Der Kunde hat bei Abnahme die von ONELOGIN übergebenen Sachen und Leistungen unverzüglich auf deren Mangelfreiheit zu prüfen. Ein bei dieser Prüfung vom Kunden entdeckter Mangel ist ONELOGIN binnen zwei (2) Wochen (Einlangen beim Anbieter) schriftlich bekannt zu geben („Rügemeldung"). Der Kunde hat in der Rügemeldung die Auftragsnummer und den Auftragsgegenstand zu bezeichnen, die Sache und/oder Leistung, die nach seiner Auffassung bei Abnahme mangelhaft war zu nennen und den Mangel im Detail zu beschreiben. Kommt der Kunde seiner Rügepflicht gemäß dieser Bestimmung nicht nach und/oder übermittelt er nicht rechtzeitig eine Rügemeldung, ist ONELOGIN von seiner Gewährleistungspflicht / Schadenersatzpflicht aus dem Mangel gegenüber dem Kunden befreit.
(4) Mängel, die vom Kunden bei Prüfung der Sache/Leistung trotz angemessener Untersuchungen, Probeläufe etc. unmittelbar nach Abnahme nicht entdeckt werden können („versteckter Mangel"), hat der Kunde binnen zwei (2) Tagen nach Entdeckung durch Übermittlung einer Rügemeldung an ONELOGIN bekannt zu geben. In dieser Rügemeldung hat der Kunde auch zu erklären und glaubhaft zu machen, dass und warum es sich um einen versteckten Mangel handelt, den er im Zuge der auf die Abnahme unmittelbar folgende Prüfung der Sache/Leistung nicht erkennen konnte. Auch in diesem Fall kann der Kunde bei Unterlassung der Mängelrüge seine Ansprüche auf Gewährleistung, auf Schadenersatzwegen des Mangels selbst sowie aus einem Irrtum über die Mangelfreiheit der Sache nicht mehr geltend machen. ONELOGIN ist berechtigt, die mangelhafte Sache/Leistung entweder innerhalb einer angemessenen, 4 Wochen nicht übersteigenden Frist zu verbessern oder durch eine mangelfreie Sache/Leistung auszutauschen.

§ 10. Vertragsdauer und Kündigung
Der Vertrag wird auf die Dauer von mindestens 12 Monaten abgeschlossen und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich gekündigt wird. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

§ 11. Datenschutz
Dem Kunden ist bekannt und er willigt darin ein, dass die zur Abwicklung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten von ONELOGIN auf Datenträgern gespeichert werden. Der Auftraggeber stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ausdrücklich zu. Die gespeicherten persönlichen Daten werden von ONELOGIN ausschließlich für Zwecke der Leistungserbringung, insbesondere zum Zweck der Auftragsabwicklung und –abrechnung sowie der Buchhaltung erhoben und verarbeitet. ONELOGIN sichert zu, alle erforderlichen Maßnahmen der Datensicherung zu treffen und dadurch sicher zu stellen, dass die Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt sind, dass ihre Verwendung ordnungsgemäß erfolgt und dass die Daten unbefugt nicht zugänglich sind. Die Daten des Kunden werden nicht an unternehmensfremde Personen weitergegeben, außer es ist zur Erbringung der Leistung unbedingt erforderlich. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt unter Beachtung des Datenschutzgesetzes.
Die vom Kunden gegebene Einwilligung kann von ihm jederzeit widerrufen werden.

§ 12. Schlussbestimmungen
(1) Die Übertragung von vertraglichen Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden an Dritte ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von ONELOGIN zulässig.
(2) Das Vertragsverhältnis untersteht Österreichischem Recht unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechtes und des UN-Kaufrechts.
(3) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von ONELOGIN. ONELOGIN kann Klagen gegen den Kunden auch an dessen Sitz oder Wohnsitz erheben.
(4) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, beeinträchtigt dies die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine wirksame oder durchführbare Bestimmung ersetzt, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahe kommt; das selbe gilt entsprechend für allfällige Lücken in diesem Vertrag.

Klagenfurt, am 21.01.2013