

**§ 1 Wirkungsbereich**

- 1.1 Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den gesamten Geschäftsverkehr mit unseren Kunden, im Folgenden als "Auftraggeber" bezeichnet. Die AGB werden vom Auftraggeber durch die Auftragserteilung anerkannt. Sie gelten für die Dauer der Geschäftsbeziehung.
- 1.2 Diese AGB haben Vorrang vor allen Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Auftraggebers, welche nur Anwendung finden, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

**§ 2 Grundlagen der Zusammenarbeit**

- 2.1 Der Auftrag wird nach den allgemein anerkannten Grundsätzen für Unternehmensberatung ausgeführt: Die Tätigkeit von *PHONEKOM* gliedert sich in Untersuchungen und Besprechungen im Hause des Auftraggebers sowie Ausarbeitungen und Berichterstattung. *PHONEKOM* bestimmt Arbeitsort und Arbeitszeit nach pflichtgemäßem Ermessen selbst.
- 2.2 Jeder Vertragspartner nennt dem anderen einen verantwortlichen, sachkundigen Mitarbeiter, der zur Durchführung dieses Vertrages erforderliche Auskünfte erteilen und Entscheidungen entweder treffen oder herbeiführen kann.
- 2.3 *PHONEKOM* wird die vereinbarten Leistungen mit eigenen Mitarbeitern ausführen. Bei besonderem Bedarf zieht *PHONEKOM* externe Berater hinzu, die *PHONEKOM* durch langjährige Zusammenarbeit bekannt sind. Die Geschäftsbeziehung besteht in diesen Fällen weiterhin zwischen *PHONEKOM* und dem Auftraggeber, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 2.4 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass *PHONEKOM* auch ohne besondere Anforderung alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig (soweit nicht vereinbart: innerhalb von 14 Tagen) vorgelegt werden und *PHONEKOM* von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sind. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von *PHONEKOM* bekannt werden. *PHONEKOM* wird dadurch aber nicht von seiner Pflicht entbunden, den Auftraggeber auf alle Vorgänge und Umstände hinzuweisen, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können.

**§ 3 Lieferfristen und Termine**

- 3.1 Lieferfristen können nur Richtzeiten bzw. voraussichtliche Termine sein, die nach bestem Wissen und Gewissen an- bzw. weitergegeben werden. Es ist das Anliegen von *PHONEKOM*, wenn nichts anderes vereinbart ist, die beauftragten Leistungen nach bestätigtem Auftragsingang innerhalb von acht (8) Wochen bereitzustellen.
- 3.2 Die Einhaltung von Fristen für Leistungen setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Informationen, Unterlagen, erforderlichen Genehmigungen und Freigaben, die zur Leistungserbringung notwendig sind, durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen durch den Auftraggeber nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen. Dies gilt nicht, wenn *PHONEKOM* die Verzögerung zu vertreten hat.
- 3.3 Die Nichteinhaltung eines Terms berechtigt den Auftraggeber erst dann zur Geltendmachung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte, wenn er *PHONEKOM* eine angemessene Nachfrist gesetzt hat.

**§ 4 Änderungen des Auftragsumfangs, Verzögerungen des Arbeitsablaufs**

- 4.1 Führen Änderungsanforderungen des Auftraggebers oder andere vom Auftraggeber zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird *PHONEKOM* dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitteilen. *PHONEKOM* wird diese Leistungen nach Aufwand verrechnen, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde.
- 4.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, während der Laufzeit dieses Vertrages schriftliche Änderungswünsche bezüglich der vereinbarten Leistungen einzubringen.
- 4.3 Im Falle schriftlicher Änderungswünsche des Auftraggebers antwortet *PHONEKOM* unverzüglich, ob die Änderungen durchgeführt werden können und welche Auswirkungen dies auf die zu erbringende Leistung hat, insbesondere auf den Zeitplan und die Vergütung.
- 4.4 Soweit *PHONEKOM* Änderungswünsche einbringt, ist der Auftraggeber verpflichtet, schnellstmöglich mitzuteilen, ob er den vorgeschlagenen Änderungen zustimmt. *PHONEKOM* setzt die Arbeiten auf der Grundlage des geschlossenen Vertrages bis zur Benachrichtigung durch den Auftraggeber fort.
- 4.5 Können aufgrund von Verzögerungen des Auftraggebers, insbesondere nicht oder nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellte zur Auftragsausführung notwendige Informationen, oder andere vom Auftraggeber zu vertretende Umstände die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht ausgeführt werden, so wird *PHONEKOM* dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich

mitteilen. *PHONEKOM* wird die bis dahin erbrachten Leistungen nach Aufwand verrechnen, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

**§ 5 Arbeitsinhalte und -ergebnisse**

- 5.1 Mit Aushändigung der Arbeitsergebnisse, z.B. in Form einer Ergebnisdokumentation und/oder -präsentation, an den Auftraggeber gelten die Arbeiten als beendet und die Leistung als ordnungsgemäß erbracht. Dies entbindet *PHONEKOM* nicht von der vertraglich vereinbarten Unterstützung während der Umsetzung der Arbeitsergebnisse.
- 5.2 Der Auftraggeber wird durch Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten dazu beitragen, dass nach Fertigstellung der Arbeiten ein zeitnahe Termin mit *PHONEKOM* zur Übergabe der Ergebnisse vereinbart wird.
- 5.3 Die Leistung gilt auch dann als ordnungsgemäß erbracht, wenn die Übergabe der Arbeitsergebnisse durch den Auftraggeber um mehr als zwanzig (20) Werktagen nach Fertigstellung der Arbeiten verzögert wird.

**§ 6 Umsetzung der Arbeitsergebnisse**

- 6.1 Der Auftraggeber wird nach Aushändigung der Arbeitsergebnisse zügig deren Umsetzung anstreben und die Beauftragungen der von ihm ausgewählten Anbieter innerhalb der Angebotsbindeterminen, spätestens jedoch nach einer Frist von zwanzig (20) Werktagen, tätigen.
- 6.2 Sollte der Auftraggeber die erzielten Arbeitsergebnisse nicht umsetzen, so teilt der Auftraggeber dies *PHONEKOM* innerhalb einer angemessenen Frist von zehn (10) Werktagen nach Aushändigung der Arbeitsergebnisse schriftlich mit.

**§ 7 Zahlung und Fälligkeit**

- 7.1 Der Anspruch auf Zahlung der vereinbarten Vergütung entsteht für jede einzelne Leistung, sobald diese von *PHONEKOM* erbracht wurde (vgl. § 6 AGB). Alle Leistungen von *PHONEKOM*, die nicht ausdrücklich als vereinbarter Vergütungsbestandteil ausgewiesen werden, sind Nebenleistungen, die gesondert entlohnt werden.
- 7.2 Sobald die Rechnung dem Auftraggeber zugeht, ist die darin aufgeführte Vergütung zur Zahlung fällig.
- 7.3 Der Auftraggeber kommt auch ohne eine Mahnung durch *PHONEKOM* in Verzug, wenn er die Zahlung nicht innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung vornimmt. In diesem Fall ist *PHONEKOM* berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu fordern.
- 7.4 Zur Aufrechnung und Zurückhaltung gleichartiger Forderungen ist der Auftraggeber nur berechtigt, wenn sie rechtskräftig festgestellt und unbestritten sind. Für ungleichartige Forderungen ist ein Zurückbehaltungsrecht auf Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis beschränkt.

**§ 8 Geheimhaltung, Datenschutz**

*PHONEKOM* ist verpflichtet, über alle im Rahmen der Beratungstätigkeit bekannt gewordenen betrieblichen, geschäftlichen und privaten Angelegenheiten des Auftraggebers Stillschweigen zu bewahren. Diese Verpflichtung zur Verschwiegenheit gilt im gleichen Maße für die Erfüllungsgehilfen von *PHONEKOM*. Die Schweigepflicht gilt auch nach Beendigung des Vertrages und kann nur durch den Auftraggeber selbst schriftlich aufgehoben werden. Darüber hinaus ist *PHONEKOM* verpflichtet, die zum Zwecke der Beratungstätigkeit überlassenen Unterlagen sorgfältig zu verwahren und gegen Einsichtnahme Dritter zu schützen.

**§ 9 Schadensersatz und Haftungsbeschränkung**

- 9.1 *PHONEKOM* führt alle Arbeiten mit größter Sorgfalt und stets auf die individuelle Situation und die Bedürfnisse des Auftraggebers bezogen durch.
- 9.2 Für Fehler der Beratungsleistung haftet *PHONEKOM* im Rahmen der gesetzlichen Regelungen (§ 280 BGB) und unter Berücksichtigung der nachfolgenden Haftungsbeschränkungen.
- 9.3 *PHONEKOM* haftet dem Auftraggeber, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, für die von ihm bzw. seinen Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.
- 9.4 Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit besteht nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten begrenzt auf vertragstypische Schäden. Für einen einzelnen Schadensfall ist sie auf den Wert des Beratungshonorars, maximal 250.000 € begrenzt. Als einzelner Schadensfall gilt die Summe der Schadensersatzansprüche aller Anspruchsberechtigten, die sich aus einer einzelnen, zeitlich zusammenhängend erbrachten, abgrenzbaren und insoweit einheitlichen Beratungsleistung ergibt. Bei Vorhersehbarkeit eines wesentlich höheren Schadensrisikos ist der Berater verpflichtet, dem Auftraggeber eine höhere Haftungssumme anzubieten, wobei er seine Vergütung entsprechend anpassen kann.

- 9.5 Die Haftungsbeschränkungen nach § 10.4 finden auch bei grob fahrlässig verursachten Schadenfällen Anwendung, wenn der Auftrag von einem Vollkaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt wurde.
- 9.6 *PHONEKOM* leistet keine Gewähr dafür, dass die Erhebungen und Analysen die Situation des Auftraggebers in Hinblick auf die Fragestellung des Beratungsauftrags richtig und vollständig wiedergeben. Von Dritten oder vom Auftraggeber gelieferte Daten werden nur auf Plausibilität überprüft. Die aus den Untersuchungen abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln von Wissenschaft und Praxis. Die Darstellung der Empfehlungen erfolgt in verständlicher und nachvollziehbarer Weise.
- 9.7 *PHONEKOM* haftet weder für den Einsatz gehörig ausgebildeter und mit den nötigen Fachkenntnissen versehener Mitarbeiter sowie für deren fortlaufende Betreuung und Kontrolle bei der Auftragsausführung noch für die unsachgemäße Anwendung oder Umsetzung der im Rahmen der Beratungsleistungen oder in den Arbeitsunterlagen enthaltenen Empfehlungen durch den Auftraggeber.
- 9.8 Der Auftraggeber muss unverzüglich etwaige Beratungsfehler schriftlich geltend gemacht werden. Alle Ansprüche wegen Beratungsfehler und in Zusammenhang mit diesen verjähren mit Ablauf von sechs (6) Monaten nach Abschluss der Beratungsleistungen. Vertragliche Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gegen *PHONEKOM* verjähren in zwei (2) Jahren ab Anspruchsentstehung.

**§ 10 Schutz des geistigen Eigentums des Beraters / Nennung als Referenz**

- 10.1 Der Auftraggeber steht dafür ein, dass die im Rahmen des Beratungsauftrags von *PHONEKOM* gefertigten Berichte, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke verwandt und nicht ohne ausdrückliche Zustimmung im Einzelfall vervielfältigt, bearbeitet, übersetzt, nachgedruckt, weitergegeben oder verbreitet werden. Die Nutzung der erbrachten Beratungsleistungen für mit dem Auftraggeber verbundene Unternehmen bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.
- 10.2 Soweit Arbeitsergebnisse urheberrechtlich sind, bleibt *PHONEKOM* Urheber. Der Auftraggeber erhält in diesen Fällen das nur durch Absatz 1 Satz 1 eingeschränkte, im Übrigen zeitlich und örtlich unbeschränkte, unwiderrufliche, ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen.
- 10.3 Der Auftraggeber stimmt der Verwendung der Arbeitsergebnisse durch *PHONEKOM* zu Marketing- und Werbezwecken (Erstellen von Fallstudien, Referenzen und Aufnahme auf der *PHONEKOM*-Website) ausdrücklich zu.

**§ 11 Schlussbestimmungen**

- 11.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und *PHONEKOM* ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden.
- 11.2 Erfüllungsort ist der Sitz von *PHONEKOM*.
- 11.3 Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar zwischen den Parteien ergebenden Streitigkeiten ist Frankfurt/Main.
- 11.4 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Regelung treten, die im Rahmen des rechtlich Zulässigen dem Willen und Interesse beider Parteien am nächsten kommt.