

Allgemeine Geschäftsbedingungen

FASSUNG 3 · GÜLTIG AB 25. SEPTEMBER 2026

Ausschließlich für Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG.

Vorherige Fassung (2)

1 Geltungsbereich, Unternehmereigenschaft, Änderungen

- 1.1 Diese Bedingungen gelten für sämtliche Verträge zwischen CREW e.U., Inhaber Raul Elias George Aksan, Schloßplatz 12, 2361 Laxenburg, GISA 36314744 (nachfolgend „CREW“), und dem Auftraggeber über die Einrichtung und den Betrieb von Software und automatisierten Arbeitsabläufen (nachfolgend „Bausteine“) sowie damit verbundene Leistungen. Bausteine sind von CREW eingerichtete Softwaremodule, Anwendungen einschließlich Apps für Endgeräte und Web-Oberflächen sowie Automatisierungen.
- 1.2 CREW erbringt Leistungen ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 KSchG. Der Auftraggeber bestätigt mit Auftragserteilung, dass er den Vertrag im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit abschließt, und gibt spätestens mit der Auftragserteilung Firmenwortlaut, Firmenbuchnummer und UID-Nummer bekannt. Verbraucherverträge kommen nicht zustande.
- 1.3 Abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird.
- 1.4 Vertragssprache ist Deutsch. Übersetzungen dienen ausschließlich dem Verständnis; im Auslegungsfall geht die deutsche Fassung vor.
- 1.5 **Rangordnung.** Bei Widersprüchen gelten in dieser Reihenfolge: das Angebot samt Leistungsschein, ein vereinbartes Service Level Agreement, der Auftragsverarbeitungsvertrag in Fragen des Datenschutzes, diese Bedingungen.
- 1.6 **Änderung dieser Bedingungen.** CREW kann diese Bedingungen bei laufenden Dauerschuldverhältnissen ändern, wenn dafür ein sachlicher Grund vorliegt, insbesondere Änderungen der Rechtslage, der eingesetzten Technologien oder des Leistungsangebots. Die Änderung wird dem Auftraggeber mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform angekündigt. Widerspricht er nicht binnen vier Wochen ab Zugang, gilt die Änderung als angenommen; auf diese Wirkung wird in der Ankündigung gesondert hingewiesen. Im Fall des Widerspruchs kann jeder Teil den Vertrag zum Wirksamkeitszeitpunkt kündigen.
- 1.7 **Ablehnungsrecht.** CREW ist nicht verpflichtet, Aufträge anzunehmen, und kann die Annahme ohne Angabe von Gründen ablehnen.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 CREW richtet für den Auftraggeber Bausteine ein („Einrichtung“) und betreibt sie laufend („Betrieb“). Der Betrieb erfolgt als Software as a Service: CREW stellt die Bausteine auf der von CREW oder von ihren Unterauftragnehmern betriebenen Infrastruktur bereit, der Auftraggeber nutzt sie über das Internet.
- 2.2 Der Auftraggeber erhält Zugriff auf die Bausteine und ihre Ergebnisse, nicht auf Aufbau, Konfiguration oder Quellcode. Eine abweichende Vereinbarung, insbesondere eine Hinterlegung des Quellcodes für den Fall des dauerhaften Ausfalls von CREW, bedarf der Textform.
- 2.3 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot und dem Leistungsschein, die Bestandteil des Vertrags sind. Sie benennen die eingerichteten Bausteine, die angebundenen Systeme, den Betriebsmodus und vereinbarte Besonderheiten. Ist kein gesonderter Leistungsschein erstellt, gilt die Positionsliste des Angebots als Leistungsschein.
- 2.4 CREW schuldet die fachgerechte Einrichtung und den fachgerechten Betrieb der vereinbarten Bausteine, nicht einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg. Zusagen über Zeitersparnis, Umsatz, Reichweite oder Nutzerzahlen werden nicht gemacht.
- 2.5 **Transaktionale Funktionen und erzeugte Inhalte.** Funktionen, die ihrer Natur nach ohne Einzelfreigabe ablaufen, insbesondere Bestellannahme, Zahlungsabwicklung, Statusmeldungen und Benachrichtigungen an Endkunden, werden nach der Abnahme automatisch ausgeführt. Von Bausteinen erzeugte Inhalte mit rechtlicher oder wirtschaftlicher Außenwirkung, insbesondere Texte, Beiträge und Antworten auf Bewertungen, werden dem Auftraggeber als Vorschlag bereitgestellt; Freigabe und Veröffentlichung liegen beim Auftraggeber (Punkt 13.3 und 17.1).

3 Nicht geschuldete Leistungen und ausgeschlossene Einsatzbereiche

- 3.1 Nicht Vertragsgegenstand sind insbesondere: Buchhaltung, Steuer- und Rechtsberatung sowie allgemeiner IT-Support (Hardware, Netzwerk, Drucker, Benutzerkonten und Kennwörter außerhalb der eingerichteten Bausteine).
- 3.2 Gesondert zu beauftragen und zu vergüten sind, soweit im Angebot nicht enthalten: Datenübernahme aus Altsystemen, Schulungen über die vereinbarte Einweisung hinaus, Anbindung von Systemen ohne verfügbare Schnittstelle, Anbindung von Kassensystemen sowie individuelle Entwicklungen außerhalb des Angebots.
- 3.3 Lizenzen, Entgelte und Gebühren für Systeme und Konten des Auftraggebers, insbesondere für Zahlungsdienstleister, App-Store- und Entwicklerkonten, Domains und Drittsysteme, trägt der Auftraggeber; sie werden von den jeweiligen Anbietern direkt mit ihm abgerechnet. Zahlungen von Endkunden fließen auf Konten des Auftraggebers. CREW ist an der Zahlungsabwicklung nicht beteiligt und verwahrt keine Kundengelder.

- 3.4 **Ausgeschlossene Einsatzbereiche.** CREW erbringt keine Leistungen für Glücksspiel und Wetten, Erotik- und Sexualdienstleistungen, Waffen und Munition sowie Kryptowährungen und damit verbundene Finanzdienstleistungen. Ebenfalls ausgeschlossen ist jede rechtswidrige Verwendung.
- 3.5 **Nutzungsbedingungen der eingesetzten Dienste.** CREW setzt Dienste Dritter ein, deren Nutzungsbedingungen und Richtlinien, insbesondere jene der App-Store-Betreiber und Zahlungsdienstleister, auch für den Auftraggeber gelten. Sie werden dem Auftraggeber auf Verlangen bereitgestellt. Der Auftraggeber hält sie ein und stellt CREW von allen Folgen einer Zuwiderhandlung frei.
- 3.6 Ändert der Auftraggeber seine Geschäftstätigkeit nach Vertragsschluss so, dass sie unter Punkt 3.4 fällt, ist CREW zur außerordentlichen Auflösung berechtigt.
-

4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber stellt rechtzeitig und vollständig bereit: erforderliche Zugänge und Berechtigungen, Konten bei Zahlungsdienstleistern, App-Store- und Entwicklerkonten, Preis- und Leistungsverzeichnisse, Karten- und Produktdaten einschließlich Pflichtangaben, Rechtstexte für die Bausteine (Datenschutzerklärung, Impressum, Nutzungsbedingungen), Textbausteine und Vorlagen, Test- und Endgeräte samt Internetverbindung an den Standorten, eine Ansprechperson mit Entscheidungsbefugnis sowie alle für die Einrichtung erforderlichen Auskünfte.
- 4.2 Der Auftraggeber verantwortet die inhaltliche Richtigkeit der von ihm bereitgestellten Daten, insbesondere Preise, Leistungsbeschreibungen, Allergen- und sonstige Pflichtangaben, Kundendaten und Rechtstexte, sowie die Einhaltung der an seinen Standorten geltenden Vorschriften, auch außerhalb Österreichs.
- 4.3 Er stellt sicher, dass vor Beginn der Einrichtung eine Sicherung der betroffenen Daten und Systeme besteht und diese laufend fortgeführt wird.
- 4.4 Er sichert zu, dass für alle von ihm bereitgestellten oder in die Systeme eingespielten personenbezogenen Daten eine Rechtsgrundlage besteht, und stellt CREW von Ansprüchen Dritter frei, die auf einem Verstoß hiergegen beruhen.
- 4.5 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig nach, verschieben sich vereinbarte Termine entsprechend; solche Verzögerungen sind nicht von CREW zu vertreten. Nachweislicher Mehraufwand wird nach vorheriger Ankündigung nach dem im Angebot genannten Stundensatz verrechnet; fehlt eine Angabe, nach dem ortsüblichen Stundensatz für vergleichbare Leistungen.
- 4.6 **Abbruchrecht.** Kommt der Auftraggeber trotz schriftlicher Nachfrist von 20 Werktagen seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, kann CREW den Vertrag auflösen. Vereinbarte Einrichtungsentgelte und die Entgelte einer vereinbarten Laufzeit bleiben in diesem Fall zur Gänze fällig; bereits gezahlte Beträge werden nicht rückerstattet.

- 4.7 Freigaben und Abnahmen erfolgen in Textform durch die benannte Ansprechperson oder eine von ihr bevollmächtigte Person.
-

5 Einrichtung, Testbetrieb und Abnahme

- 5.1 Vor der Freischaltung werden die Bausteine in einer Testumgebung oder im Entwurfsmodus betrieben: Ergebnisse werden erzeugt, aber nicht produktiv nach außen wirksam.
- 5.2 Ein Baustein wird erst freigeschaltet, wenn er im Testbetrieb in ausreichendem Umfang erprobt wurde, der Auftraggeber die Ergebnisse geprüft und in Textform freigegeben hat und für Fehlerfälle ein definiertes Verhalten festgelegt ist.
- 5.3 Über die Abnahme wird ein Übergabeprotokoll erstellt. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht binnen zehn Werktagen nach Übergabe schriftlich und begründet widerspricht oder wenn er die Bausteine produktiv nutzt.
- 5.4 Unwesentliche Abweichungen berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Wesentlich ist ein Mangel, der den vereinbarten Gebrauch verhindert oder erheblich einschränkt.
- 5.5 Ist die Einrichtung in Meilensteine gegliedert, wird jeder Meilenstein gesondert abgenommen. Punkt 5.3 gilt für jeden Meilenstein.
- 5.6 **Übernahme aus einem Referenzprojekt.** Geht eine bisher unentgeltlich erbrachte Leistung in ein entgeltliches Verhältnis über, wird der bestehende Zustand in einem Übergabeprotokoll festgehalten und förmlich abgenommen. Gewährleistungs- und Haftungsfristen beginnen mit dieser Abnahme neu zu laufen.
- 5.7 **App Stores.** Die Veröffentlichung in App Stores erfolgt über Konten des Auftraggebers. Prüf- und Freigabeverfahren der Store-Betreiber liegen außerhalb des Einflussbereichs von CREW. Verzögerungen oder Ablehnungen verschieben vereinbarte Termine entsprechend und begründen keinen Mangel, soweit CREW die veröffentlichten Richtlinien der Store-Betreiber eingehalten hat.
-

6 Betrieb, Verfügbarkeit und Support

- 6.1 CREW überwacht die eingerichteten Bausteine, behebt Störungen und nimmt laufende Anpassungen im vereinbarten Umfang vor.
- 6.2 Support erfolgt ausschließlich über den von CREW bereitgestellten Kanal. Anfragen über andere Wege begründen keine Reaktionsfristen.
- 6.3 Reaktionszeiten gelten innerhalb der Servicezeiten (Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage) und richten sich nach dem Angebot oder dem gebuchten Paket gemäß Leistungsschein. Reaktionszeit ist die Zeit bis zur Bearbeitungsaufnahme, nicht bis zur Behebung. Kritische Störungen, bei denen die Bausteine insgesamt oder die Bestellannahme nicht verfügbar sind, werden auch außerhalb der Servicezeiten bearbeitet, soweit dies im Angebot oder in einem Service Level Agreement vereinbart ist.

- 6.4 **Priorisierung.** Treffen mehrere Störungsmeldungen zusammen, bearbeitet CREW sie vorrangig nach Schwere der Beeinträchtigung, bei gleicher Schwere nach der gebuchten Paketstufe. Die vereinbarten Reaktionszeiten bleiben davon unberührt.
- 6.5 CREW schuldet keine bestimmte Verfügbarkeit, soweit nicht in einem Service Level Agreement vereinbart. Ausfälle und Änderungen von Diensten Dritter, insbesondere von Anbietern von Sprachmodellen, Hosting, Zahlungsdiensten, App Stores, Postfach-, Kalender-, Buchhaltungs- und Branchensystemen, liegen außerhalb des Einflussbereichs von CREW.
- 6.6 Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit angekündigt und außerhalb der Hauptgeschäftszeiten des Auftraggebers durchgeführt.
- 6.7 **Notfallvorsorge.** CREW trifft organisatorische Vorkehrungen, damit im Fall einer dauerhaften Verhinderung von CREW eine benannte Vertrauensperson Zugang zu den Systemen erhält. Der Auftraggeber wird in diesem Fall binnen 14 Tagen informiert und erhält seine Daten nach Punkt 12 bereitgestellt. Ist eine Hinterlegung des Quellcodes vereinbart, richtet sich der Zugriff auf den Quellcode nach der Hinterlegungsvereinbarung.
- 6.8 **Service Level Agreement.** Für den Betrieb nach Abschluss der Einrichtung kann ein Service Level Agreement vereinbart werden, das Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Wartungsfenster und Entgelt regelt. Es geht diesem Punkt 6 vor.

7 Änderungen, Zusatzleistungen und Drittsysteme

- 7.1 Geringfügige Anpassungen bestehender Bausteine sind im laufenden Entgelt enthalten.
- 7.2 Zusätzliche Bausteine, wesentliche Umbauten sowie Leistungen nach Punkt 3.2 bedürfen einer gesonderten Beauftragung und werden gesondert vergütet.
- 7.3 **Anpassungen an geänderte Drittsysteme.** Ändern, beschränken oder beenden Anbieter von Drittsystemen ihre Schnittstellen, Richtlinien oder Dienste, ist ein dadurch erforderlicher Umbau nicht im laufenden Entgelt enthalten. CREW teilt dem Auftraggeber den voraussichtlichen Aufwand vorab mit; der Umbau erfolgt erst nach dessen Freigabe. Eine Verrechnung ohne vorherige Ankündigung findet nicht statt. Bis zur Freigabe ruht der betroffene Baustein; Punkt 6.5 bleibt unberührt.
- 7.4 **Anpassungen an geänderte Rechtslage.** Erfordern Änderungen zwingender Vorschriften eine Anpassung der Bausteine, gilt Punkt 7.3 sinngemäß.
- 7.5 CREW ist berechtigt, eingesetzte Technologien und Anbieter zu wechseln, solange die vereinbarte Funktion erhalten bleibt.
- 7.6 Weiterentwicklungen der Bausteine und der zugrunde liegenden Bibliothek stellt CREW nach eigenem Ermessen bereit. Ein Anspruch darauf besteht nicht.

8 Entgelte, Betriebskosten, Währung und Zahlung

- 8.1 Es gelten die im Angebot ausgewiesenen Entgelte. Alle Beträge verstehen sich netto. Umsatzsteuer wird verrechnet, soweit sie anfällt. Solange CREW die Kleinunternehmerregelung nach § 6 Abs. 1 Z 27 UStG in Anspruch nimmt, wird keine Umsatzsteuer ausgewiesen; entfällt die Befreiung, wird die gesetzliche Umsatzsteuer zusätzlich zum vereinbarten Nettobetrag verrechnet.
- 8.2 Einmalige Entgelte für die Einrichtung sind, soweit im Angebot nichts anderes bestimmt ist, zu 50 % bei Auftragserteilung und zu 50 % bei Abnahme fällig, jeweils zahlbar binnen 14 Tagen ab Rechnungslegung. Sie werden nicht rückerstattet; die Einrichtung ist eine abgeschlossene Leistung.
- 8.3 Laufende Entgelte und Monatsbeiträge sind monatlich im Voraus fällig, zahlbar binnen 14 Tagen ab Rechnungslegung. Ist ein Monatsbeitrag für eine Laufzeit vereinbart, deckt er die im Angebot beschriebenen Leistungen anteilig je Monat ab.
- 8.4 **Angemessene Nutzung.** Ist im Leistungsschein ein Kontingent an Vorgängen festgelegt, decken die Betriebskosten dieses Kontingent über alle Bausteine hinweg ab; Vorgänge werden nach der im Leistungsschein festgelegten Gewichtung gezählt. Da belastbare Verbrauchswerte erst im Betrieb entstehen, gilt für die ersten drei Monate eine Kalibrierungsphase: Der Verbrauch wird gemessen, das Kontingent danach einvernehmlich festgelegt und im Leistungsschein fortgeschrieben. Bei dauerhafter Überschreitung erfolgt nach vorheriger Ankündigung eine gesonderte Verrechnung des Mehrverbrauchs oder der Wechsel in die nächsthöhere Paketstufe. Eine stillschweigende Verrechnung findet nicht statt. Ist kein Kontingent vereinbart, gilt eine angemessene Nutzung im üblichen Geschäftsbetrieb des Auftraggebers; Kosten von Drittanbietern richten sich nach Punkt 8.5.
- 8.5 **Kosten von Drittanbietern.** Laufende Kosten von Drittanbietern, die für den Betrieb der Bausteine anfallen, insbesondere für Dienste künstlicher Intelligenz, Zahlungsdienste und Store-Konten, trägt der Auftraggeber. Soweit im Angebot vereinbart, verrechnet CREW sie in der vom Anbieter verrechneten Höhe weiter; im Übrigen rechnen die Anbieter direkt mit dem Auftraggeber ab.
- 8.6 **Anpassung wegen Drittanbieterkosten.** CREW kann pauschal vereinbarte Betriebskosten bei nachweislicher Erhöhung der Kosten eingesetzter Drittanbieter mit einer Frist von einem Monat anpassen. Der Auftraggeber kann in diesem Fall zum Wirksamkeitszeitpunkt kündigen.
- 8.7 **Wertsicherung.** Laufende Entgelte sind wertgesichert nach dem Verbraucherpreisindex der Statistik Austria. Eine Anpassung erfolgt höchstens einmal jährlich, frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn, entsprechend der Indexveränderung seit der letzten Anpassung. Sie wird einen Monat vorher angekündigt.
- 8.8 **Reisekosten.** Reisekosten für Leistungen vor Ort werden, soweit im Angebot nicht enthalten, mit amtlichem Kilometergeld, Bahn 2. Klasse oder Flug Economy sowie Nächtigung nach Beleg verrechnet. Einsätze außerhalb Österreichs werden vorab abgestimmt.

- 8.9 **Währung.** Abgerechnet wird in Euro. Zahlt der Auftraggeber in einer anderen Währung, trägt er Umrechnungsdifferenzen, Kursrisiko und sämtliche Bank- und Transaktionsspesen. Maßgeblich ist der Zahlungseingang in Euro auf dem Konto von CREW.
- 8.10 **Aufrechnung.** Der Auftraggeber kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 8.11 **Zahlungsverzug.** Verzugszinsen betragen 9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (§ 456 UGB). Für Betreuungskosten wird eine Pauschale von EUR 40 verrechnet (§ 458 UGB); weitergehende Kosten bleiben unberührt.
- 8.12 **Leistungseinstellung bei Verzug.** Nach erfolgloser erster Zahlungserinnerung und einer darauf folgenden Mahnung ist CREW berechtigt, die Bausteine bis zum Zahlungseingang zu pausieren. Daten werden dabei nicht gelöscht. Für öffentlich sichtbare Leistungen, insbesondere Websites und Apps, gilt eine gesonderte Stufung: Zunächst wird eine neutrale Hinweisseite eingerichtet; eine vollständige Abschaltung erfolgt frühestens 30 Tage nach der Mahnung und nur nach ausdrücklicher Ankündigung.
-

9 Laufzeit und Beendigung

- 9.1 Der Betriebsvertrag beginnt mit der Abnahme, bei Meilensteinen mit der ersten Freischaltung, und läuft auf unbestimmte Zeit, sofern keine Laufzeit vereinbart ist.
- 9.2 Ohne vereinbarte Laufzeit ist der Vertrag von beiden Seiten mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar.
- 9.3 **Vereinbarte Laufzeit.** Ist im Angebot eine Laufzeit vereinbart, ist der Vertrag für diese Laufzeit für beide Seiten fix; eine ordentliche Kündigung während der Laufzeit ist ausgeschlossen und die Entgelte sind für die gesamte Laufzeit geschuldet. Nach Ablauf gilt Punkt 9.2, soweit nicht ein Service Level Agreement oder ein neues Angebot anderes bestimmt.
- 9.4 **Mindestlaufzeit und Einrichtungsrabatt.** Wurde ein ermäßigtes Einrichtungsentgelt gegen Vereinbarung einer Mindestlaufzeit gewährt und endet der Vertrag vor deren Ablauf aus Gründen, die CREW nicht zu vertreten hat, wird die Differenz zum regulären Einrichtungsentgelt nachverrechnet.
- 9.5 Das Recht zur Auflösung aus wichtigem Grund bleibt beiderseits unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für CREW insbesondere vor bei Zahlungsverzug über 30 Tage, bei Verstoß gegen Punkt 3.4, 3.5 oder 10.7 sowie bei rechtswidriger Nutzung.
- 9.6 **Missbrauch.** Bei Verwendung der Bausteine für rechtswidrige Zwecke, für unerbetene Massenkommunikation oder unter Verstoß gegen Punkt 3.4 ist CREW berechtigt, die Leistung sofort, ohne Vorwarnung und ohne Frist einzustellen und den Vertrag aufzulösen. In Zweifelsfällen erfolgt zunächst eine Aufforderung mit kurzer Frist. Der Auftraggeber stellt CREW von allen daraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei und ersetzt den entstandenen Schaden.

- 9.7 Kündigungen bedürfen der Textform.
- 9.8 **Übertragung.** Der Auftraggeber kann den Vertrag nicht ohne vorherige Zustimmung von CREW auf Dritte übertragen. Die Zustimmung wird nicht ohne wichtigen Grund verweigert. Die Abtretung von Ansprüchen des Auftraggebers bedarf ebenfalls der Zustimmung.
-

10 Rechte an Arbeitsergebnissen

- 10.1 Sämtliche Rechte am geistigen Eigentum an den Bausteinen, ihrem Aufbau, ihrer Konfiguration, dem Quellcode, dem Design, der Dokumentation und der zugrunde liegenden Bibliothek verbleiben bei CREW. Das Urheberrecht steht CREW nach dem Urheberrechtsgesetz (UrhG) zu und wird nicht übertragen. Der Auftraggeber erhält für die Vertragsdauer eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Werknutzungsbewilligung im Sinne des § 24 Abs. 1 UrhG zur Nutzung der Bausteine für den eigenen Geschäftsbetrieb und für die im Angebot genannten Standorte.
- 10.2 Daten und Inhalte des Auftraggebers bleiben in seiner Verfügungsbefugnis. Von den Bausteinen erzeugte Inhalte (Texte, Angebote, Auswertungen) stehen dem Auftraggeber zur uneingeschränkten Nutzung zu. Der Auftraggeber kann seine Daten während der Vertragsdauer jederzeit in einem gängigen Format, etwa CSV, exportieren, soweit die Bausteine eine Exportfunktion vorsehen.
- 10.3 **Websites.** Wird eine Website als abgeschlossene Leistung vollständig vergütet, gilt: Die für den Auftraggeber erstellten Inhalte, also Texte, Bilder, Struktur und Gestaltung, stehen ihm uneingeschränkt und dauerhaft zu. Das zugrunde liegende, wiederverwendbare Framework von CREW bleibt bei CREW; der Auftraggeber erhält daran eine einfache Werknutzungsbewilligung für die eigene Website. Bei Vertragsende stellt CREW einen Export der Website bereit; ein Anspruch auf Übertragung von Konten oder Infrastruktur von CREW besteht nicht.
- 10.4 Domains werden auf den Namen des Auftraggebers registriert. Er ist Inhaber; CREW erhält technischen Zugriff für die Vertragsdauer. Konten des Auftraggebers bei Zahlungsdienstleistern und App-Store-Betreibern bleiben bei ihm. Konten bei Dienstleistern, die CREW für den eigenen Betrieb unterhält, verbleiben bei CREW.
- 10.5 CREW ist berechtigt, die im Rahmen der Leistungserbringung gewonnenen allgemeinen Erkenntnisse und Verfahren für andere Auftraggeber zu verwenden, einschließlich Wettbewerbern des Auftraggebers, soweit keine vertraulichen Informationen offengelegt werden. Eine Ausschließlichkeit oder ein Wettbewerbsverbot wird nicht vereinbart.
- 10.6 Ein ausschließliches Werknutzungsrecht oder eine Übertragung von Bausteinen an den Auftraggeber ist nur gegen gesonderte Vereinbarung und Ablöse möglich.

- 10.7 **Nachbau, Zugang Dritter und Eingriffe.** Der Auftraggeber wird die Bausteine, ihren Aufbau und ihre Konfiguration weder selbst nachbilden noch durch Dritte nachbilden lassen und sie Dritten nicht zugänglich machen. Während der Vertragsdauer sind die Einräumung von Zugang zu Quellcode, Konten oder Infrastruktur an andere Anbieter sowie Eingriffe oder Änderungen an den Bausteinen durch Dritte ausgeschlossen. Erfolgen solche Eingriffe dennoch, entfallen Gewährleistung und Haftung von CREW für daraus entstehende Mängel, Ausfälle und Schäden. Bei schuldhaftem Verstoß gegen diesen Punkt ist eine Vertragsstrafe in Höhe des sechsfachen zuletzt vereinbarten monatlichen Entgelts, mindestens jedoch des zweifachen Einrichtungsentgelts der betroffenen Bausteine, je Verstoß verwirkt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten (§ 1336 Abs. 3 ABGB). Die Unterlassungspflicht besteht zwölf Monate über das Vertragsende hinaus fort.
- 10.8 **Abwerbeverbot.** Der Auftraggeber wird während der Vertragsdauer und zwölf Monate darüber hinaus weder CREW noch von CREW eingesetzte Personen abwerben oder zur Beendigung der Zusammenarbeit veranlassen.
-

11 Einsatz Dritter

- 11.1 CREW ist berechtigt, zur Leistungserbringung Dritte beizuziehen, und haftet für deren Leistung wie für eigene, im Rahmen des Punktes 17.
- 11.2 Werden dabei personenbezogene Daten verarbeitet, gelten die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrags über Unterauftragsverarbeiter.
-

12 Beendigung, Datenherausgabe und Löschung

- 12.1 Nach Vertragsende stellt CREW die beim Auftraggeber entstandenen Daten binnen 14 Tagen in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit. Ein darüber hinausgehender Aufbereitungsaufwand wird nach Aufwand verrechnet.
- 12.2 Danach werden die Daten binnen 30 Tagen gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- 12.3 Zugänge zu Systemen des Auftraggebers werden zurückgegeben oder gesperrt.
- 12.4 Ein Zurückbehaltungsrecht an personenbezogenen Daten besteht nicht, auch nicht bei offenen Forderungen.
- 12.5 Mit Vertragsende endet die Werknutzungsbewilligung nach Punkt 10.1. Die Bausteine werden deaktiviert. Punkt 10.3 (Websites) bleibt unberührt.

13 Einsatz künstlicher Intelligenz

- 13.1 CREW erbringt die Leistungen nach den jeweils geltenden unionsrechtlichen und österreichischen Vorschriften, insbesondere der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung), der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) sowie dem Datenschutzgesetz (DSG). Ändern sich die anwendbaren Vorschriften, gilt Punkt 7.4.
- 13.2 Zur Leistungserbringung werden Systeme künstlicher Intelligenz eingesetzt. Deren Ergebnisse beruhen auf statistischen Verfahren; eine inhaltliche Richtigkeit im Einzelfall kann nicht zugesichert werden.
- 13.3 Von Systemen künstlicher Intelligenz erzeugte Inhalte werden dem Auftraggeber als Vorschlag bereitgestellt. Der Auftraggeber prüft sie vor einer Verwendung mit rechtlicher oder wirtschaftlicher Außenwirkung und gibt sie frei; die Veröffentlichung erfolgt durch ihn. Wird eine automatische Veröffentlichung vereinbart, erfolgt dies auf ausdrücklichen Wunsch und in Verantwortung des Auftraggebers; sie wird im Leistungsschein gesondert dokumentiert. Transaktionale Funktionen nach Punkt 2.5 sind davon nicht betroffen. Die Grenzen des Art. 22 DSGVO bleiben unberührt.
- 13.4 **Transparenz (Art. 50 KI-VO).** KI-gestützte Systeme werden im Kontakt mit natürlichen Personen als solche kenntlich gemacht, soweit gesetzlich geboten. Der Auftraggeber stellt sicher, dass diese Kennzeichnung nicht entfernt wird, und trägt die Folgen einer Zuwiderhandlung.
- 13.5 **KI-Kompetenz (Art. 4 KI-VO).** Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die mit den Systemen arbeitenden Personen über die erforderlichen Grundkenntnisse verfügen. CREW stellt bei der Übergabe eine Einweisung sowie eine Dokumentation bereit; der Auftraggeber bestätigt deren Erhalt im Übergabeprotokoll.
- 13.6 **Einstufung.** Die eingerichteten Bausteine dienen der Automatisierung betrieblicher Abläufe und sind nach derzeitiger Einschätzung keine Hochrisiko-KI-Systeme im Sinne der KI-Verordnung. Nicht angeboten werden Bausteine, die Bewerberinnen und Bewerber bewerten, auswählen oder vorsortieren, sowie Systeme zur Bonitätsbewertung oder zu vergleichbaren Entscheidungen über natürliche Personen. Beabsichtigt der Auftraggeber einen Einsatz in einem solchen Bereich, ist dies CREW vor Einrichtung schriftlich mitzuteilen; ohne diese Mitteilung ist ein solcher Einsatz nicht gestattet.
- 13.7 Aufzeichnungen über Konfiguration, Freigaben und wesentliche Änderungen werden von CREW geführt und dem Auftraggeber auf Verlangen bereitgestellt.

14 Datenschutz

- 14.1 Soweit CREW personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, wird ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Dieser geht diesen Bedingungen im Kollisionsfall vor und ist vor dem ersten Zugriff auf personenbezogene Daten abzuschließen, spätestens vor Beginn eines Testbetriebs mit echten Daten.

- 14.2 CREW setzt Unterauftragsverarbeiter ein. Diese werden in einer jeweils aktuellen Liste offengelegt. Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz zu; ihm steht bei Änderungen ein Widerspruchsrecht nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags zu.
- 14.3 Der Auftraggeber bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.
- 14.4 **Mitwirkung und Aufwand.** CREW unterstützt den Auftraggeber bei Betroffenenanfragen und Kontrollen. Enthalten sind eine Kontrolle nach Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO je Kalenderjahr sowie die Bearbeitung von Betroffenenanfragen in üblichem Umfang. Darüber hinausgehender Aufwand wird nach dem geltenden Stundensatz verrechnet und vorab angekündigt.
- 14.5 Bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informiert CREW den Auftraggeber unverzüglich, damit dieser seine Melde- und Benachrichtigungspflichten erfüllen kann.
- 14.6 **Datenstandort.** Personenbezogene Daten werden in der Europäischen Union verarbeitet, soweit im Angebot oder im Auftragsverarbeitungsvertrag nichts anderes vereinbart ist. Für Standorte des Auftraggebers außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in der Schweiz, sorgt der Auftraggeber für die dort erforderlichen Rechtsgrundlagen und Rechtstexte.
-

15 Vertraulichkeit

- 15.1 Beide Teile behandeln alle bekannt gewordenen Informationen vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragserfüllung. Die Pflicht besteht drei Jahre über das Vertragsende hinaus fort.
- 15.2 CREW behandelt Aufbau und Konfiguration der Bausteine als Geschäftsgeheimnis und trifft dafür angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen.
- 15.3 CREW darf den Auftraggeber nach vorheriger schriftlicher Zustimmung als Referenz nennen. Gehört der Auftraggeber einem Franchise-, Lizenz- oder Konzernsystem an, erstreckt sich seine Zustimmung nur auf den eigenen Betrieb; die Nennung einer Systemmarke bedarf der Freigabe des Rechteinhabers.
-

16 Gewährleistung

- 16.1 CREW gewährleistet die vertragsgemäße Beschaffenheit der Leistung zum Zeitpunkt der Abnahme.
- 16.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate ab Abnahme. Für spätere Anpassungen und Erweiterungen beginnt die Frist mit deren Abnahme neu, ohne die Frist für die ursprüngliche Leistung zu verlängern.
- 16.3 Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung schriftlich und nachvollziehbar zu rügen. § 377 UGB bleibt unberührt.

- 16.4 CREW leistet zunächst Verbesserung. Schlägt diese zweimal fehl, stehen dem Auftraggeber die weiteren gesetzlichen Behelfe offen.
- 16.5 Keine Gewährleistung besteht für Beeinträchtigungen, die auf Änderungen oder Ausfällen von Drittsystemen, auf Entscheidungen von App-Store-Betreibern oder Zahlungsdienstleistern, auf unrichtigen Angaben des Auftraggebers, auf unterlassener Freigabe oder auf Eingriffen Dritter (Punkt 10.7) beruhen. Ebenso wenig begründet die inhaltliche Unrichtigkeit eines einzelnen KI-Ergebnisses (Punkt 13.2) einen Gewährleistungsfall.

17 Verantwortung, Freigabe und Haftung

17.1 Freigabevorbehalt

- 17.1.1 Von den Bausteinen erzeugte Inhalte mit rechtlicher oder wirtschaftlicher Außenwirkung werden dem Auftraggeber zur Prüfung vorgelegt und erst nach dessen Freigabe wirksam, soweit nicht ausdrücklich eine automatische Veröffentlichung nach Punkt 13.3 vereinbart ist. Transaktionale Funktionen nach Punkt 2.5 laufen nach der Abnahme auf Grundlage der vom Auftraggeber bereitgestellten Daten automatisch ab.
- 17.1.2 Der Auftraggeber prüft jeden freizugebenden Inhalt vor Freigabe auf Richtigkeit, Plausibilität und Vereinbarkeit mit den für seinen Betrieb geltenden Vorschriften. Die Freigabeentscheidung und deren Folgen liegen beim Auftraggeber. Mit der Freigabe macht er sich den Inhalt zu eigen. Für transaktionale Funktionen verantwortet der Auftraggeber die Richtigkeit der bereitgestellten Daten nach Punkt 4.2.
- 17.1.3 CREW schuldet keine fachliche Prüfung. Die Bausteine ersetzen insbesondere keine arbeits-, steuer-, lebensmittel- oder datenschutzrechtliche Beurteilung.

17.2 Haftungsausschluss

- 17.2.1 CREW übernimmt keine Haftung, soweit gesetzlich zulässig. Ausgeschlossen ist insbesondere die Haftung für Schäden aus Nutzung, Nichtnutzung, Fehlfunktion oder Nichtverfügbarkeit der Bausteine sowie aus Entscheidungen, die der Auftraggeber auf Grundlage der Ausgaben trifft.
- 17.2.2 Ausgeschlossen ist ferner der Ersatz von Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Datenverlust, mittelbaren Schäden, Betriebsunterbrechung, Vertragsstrafen Dritter und Ansprüchen Dritter.
- 17.2.3 Keine Einstandspflicht besteht für Beeinträchtigungen durch Drittsysteme, App-Store-Betreiber oder Zahlungsdienstleister, unrichtige Angaben des Auftraggebers, unterlassene Freigabe, fehlende Sicherung nach Punkt 4.3 oder Eingriffe Dritter nach Punkt 10.7.

17.3 Rückfallregelung

- 17.3.1 Ist der Ausschluss nach Punkt 17.2 ganz oder teilweise unwirksam, gilt anstelle des unwirksamen Teils die nachstehende Regelung in dieser Reihenfolge, bis eine wirksame Regelung erreicht ist: **Stufe 1:** Haftung nur für Vorsatz und krass grobe Fahrlässigkeit; die Haftung für leichte und schlicht grobe Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. **Stufe 2:** Haftung nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit; die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. **Stufe 3:** Zusätzlich ist die Haftung mit dem in den zwölf Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis gezahlten Nettoentgelt begrenzt, mindestens jedoch mit EUR 1.000 und höchstens mit EUR 10.000 je Schadensfall und insgesamt. **Stufe 4:** Zusätzlich ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 17.3.2 Es gilt stets die für CREW günstigste noch zulässige Stufe. Die Unwirksamkeit einer Stufe berührt die übrigen nicht.
- 17.3.3 Unberührt bleiben die Haftung für Personenschäden und für vorsätzliches Handeln sowie zwingende gesetzliche Haftungstatbestände.
- 17.3.4 Die Parteien halten fest, dass sie diesen Punkt 17 im Einzelnen besprochen haben. Der Freigabevorbehalt nach Punkt 17.1 und die Verantwortung des Auftraggebers für die bereitgestellten Daten sind die sachliche Rechtfertigung der Beschränkung.

17.4 Weitere Bestimmungen

- 17.4.1 Schadenersatzansprüche sind bei sonstigem Verfall binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.
- 17.4.2 Der Auftraggeber stellt CREW von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass er einen Inhalt freigegeben und verwendet hat oder unrichtige Daten bereitgestellt hat.

18 Höhere Gewalt

Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs, insbesondere Ausfälle von Kommunikationsnetzen, behördliche Maßnahmen, Einstellung oder wesentliche Änderung von Diensten Dritter, befreien für ihre Dauer von der Leistungspflicht. Dauert der Zustand länger als 60 Tage, kann jeder Teil den betroffenen Leistungsbestandteil auflösen.

19 Schlussbestimmungen

- 19.1 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Textform ist auch E-Mail. Punkt 1.6 bleibt unberührt.
- 19.2 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

- 19.3 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.
- 19.4 Ausschließlicher Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Wien, Österreich.