



Optimizing Customer Management

---

A decorative graphic consisting of three overlapping, curved, light blue shapes that resemble a stylized 'C' or a series of curved lines, positioned behind the main title.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma ClientHouse GmbH  
Zur Erstellung, Einführung und Optimierung eines CRM-Systems**

I. Gegenstand des Vertrages

Der Auftragnehmer erbringt Beratungs- und IT-Dienstleistungen mit dem Schwerpunkt Managementberatung, Prozessoptimierung und Technologieconsulting. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber mit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung bei der Einführung, Optimierung und technologischen Umsetzung von CRM-Strategien.

II. Pflichten des Auftragnehmers

1. Die von dem Auftragnehmer erbrachten Werkleistungen haben dem anerkannten Stand von Technik und Wissenschaft zu entsprechen. Er darf nur Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistung qualifiziert ist, verantwortlich einsetzen. Der Auftragnehmer hat die Werkleistung nach Maßgabe des konkreten Bedarfs- und Anforderungsprofils des Auftraggebers, welches in einem Pflichtenheft niederzulegen ist, zu erbringen.
2. Der Auftragnehmer steht dem Auftraggeber zu den vereinbarten Leistungszeiten für die Ausführung bzw. die Durchführung des Projektes zur Verfügung. Der Auftraggeber gibt für die Fertigstellung der Leistung des Auftragnehmers verbindliche Fristen vor. Sollte der Auftragnehmer die Ausführungsfristen für unangemessen kurz halten, so setzt er den Auftraggeber hiervon unverzüglich in Kenntnis. Die Parteien wirken dann auf eine einvernehmliche Lösung hin.
3. Der Auftragnehmer berichtet dem Auftraggeber regelmäßig mindestens wöchentlich über den Stand der Arbeiten. Erkennt der Auftragnehmer, dass er seine Leistung nicht vertragsgemäß erbringen kann, hat er dies dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für die Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungstermine.
4. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen, soweit Umstände, insbesondere auf Grund anderweitiger Tätigkeit, eintreten oder erkennbar werden, aus denen sich ergibt, dass vereinbarte Termine nicht eingehalten werden können.
5. Kommt der Auftragnehmer mit seiner Werkleistung in Verzug, ist der Auftraggeber berechtigt, nach fruchtlosem Ablauf einer angemessen anzusetzenden Nachfrist, welche mit der Androhung einer fristlosen Kündigung zu verbinden ist, den Vertrag schriftlich zu kündigen.
6. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht einzuräumen, die im Rahmen des Vertrages erbrachten und verkörperten Dienstleistungen ausschließlich für seine betrieblichen Zwecke zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck und dem Einsatzbereich des Beratungs- und IT-Dienstleistungsvertrages ergibt. Diese Verpflichtung schließt die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein. Dem Auftraggeber ist es jedoch untersagt, ohne Zustimmung des Auftragnehmers diese Rechte weiterzugeben, zu erweitern oder umzuarbeiten. Er ist nicht befugt, nach § 69 b Urhebergesetz vermögensrechtliche Verfügungen über die Werkleistung auszuüben.

III. Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer die Anforderungen zu erläutern, unter denen die Erledigung der Werkleistung stehen soll. Hierzu stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer die zur Ausführung seiner Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen (Projektbeschreibung, Protokolle, Pflichtenheft etc.) rechtzeitig zur Verfügung. Hält der Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen für nicht ausreichend, wird er dies unverzüglich dem Auftraggeber mitteilen.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, soweit die Leistungen in seiner Betriebsphäre zu erbringen sind, rechtzeitig alle notwendigen Voraussetzungen zur Ausführung des Auftrages zu schaffen. Für die Installation, Erweiterung oder Modifizierung von Software stellt der Auftraggeber die erforderlichen Arbeitsmittel und Arbeitsplätze sowie Systemkapazität und

Mitarbeiter zur Entwicklung und zum Test der Software in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

3. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.
4. Alle Arbeitsunterlagen und sonstigen Geschäftsunterlagen, die dem Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung gestellt werden oder die dieser im Laufe des Vertragsverhältnisses selbst angefertigt hat, sind Eigentum des Auftraggebers und sorgfältig aufzubewahren. Die Unterlagen und alle Informations- und Datenträger, auf denen sich Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers oder seines Kunden oder Werke befinden, an denen der Auftraggeber oder sein Kunde Rechte besitzt, sind dem Auftraggeber auf seinen Wunsch jederzeit, spätestens – ohne besondere Aufforderung – bei Beendigung des jeweiligen Einzelauftrages sowie des Rahmenvertrages zu übergeben.

#### IV. Abnahme

1. Abnahmen finden mit Abschluss der einzelnen Projektabschnitte statt. Einzelne Projektabschnitte sind beispielsweise Planung, Applikations-Setups, Einrichten von Accounts, Einrichten von Kontakten, Einrichten der Aktivitäten, Aufgaben, Ereignisse, Erstellung der Kommunikationsvorlagen, Einrichtung der Dokumentenbibliothek, Fertigstellen der Datenmigration, Abschluss der Schulungen etc. Die Abnahme kann förmlich oder durch Ingebrauchnahme erfolgen. Beide Vertragsparteien haben in jedem Falle das Recht, zur Abnahme mit einer Frist von 7 Tagen einzuladen.
2. Beide Parteien erheben keine Kosten für die Durchführung der Abnahme, auch wenn sie sich anderweitig beraten und vertreten lassen.
3. Die Abnahme darf nur wegen wesentlicher Mängel verweigert werden.
4. Muss die Abnahme auf Grund eines vom Auftragnehmer zu vertretenden Mangels wiederholt werden, so trägt dieser unbeschadet der weitergehenden Rechte des Auftraggebers aus Verzug die Kosten der nachfolgenden Abnahme. Zu diesen Kosten gehören auch die Kosten, die anfallen, weil die Abnahme nicht beim ersten Termin durchgeführt werden konnte.
5. Über die Abnahme soll ein entsprechendes Protokoll gefertigt werden, in dem die gegebenenfalls bestehenden Mängel zu bezeichnen sind, die noch beseitigt werden müssen. In dieses Protokoll ist auch das Datum aufzunehmen, bis zu dem die Mängel zu beseitigen sind. Das Abnahmeprotokoll ist von beiden Parteien, gegebenenfalls unter Angabe von Vorbehalten, zu unterschreiben.

#### V. Abrechnung

1. Sofern in der fachlichen Spezifikation (Pflichtenheft) kein Zahlungsplan vereinbart wird, kann der Auftragnehmer Abschlagsrechnungen nach Abschluss jedes einzelnen Projektabschnittes und dessen Teilabnahme stellen. Es ist prüfbar abzurechnen. Die Belege sind beizufügen.
2. Einer im Vertrag auf geleistete Manntage bezogene Vergütung liegen 8 Arbeitsstunden zu Grunde. Mehr als 8 Arbeitsstunden sind jeweils mit 1/8 des Mann/Tag/Preises je geleistete Stunde gesetzlich zu vergüten. Ansonsten erfolgt die Abrechnung auf Basis des im Vertrag angegebenen Stundensatzes. Materialaufwand und Reisekosten werden nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers gesondert in Rechnung gestellt und vergütet.
3. Die Abrechnung der Vergütung nach Zeitaufwand oder Manntage findet im 5-Minuten-Takt statt. Zeichnet sich während der Vertragsdurchführung eine wesentliche Überschreitung der nach Vertrag geplanten oder im Vertrag angegebenen Leistungszeit ab, ohne dass es zu einer Erweiterung des Leistungsumfanges gekommen ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber auf eine Überschreitung des avisierten Budgets hinweisen. Eine wesentliche Überschreitung liegt vor, wenn sich das geplante Budget um mehr als 10 % erhöht.
4. Besteht die zu erbringende Leistung des Auftragnehmers lediglich in der Erbringung von Beratungs- und IT-Dienstleistungen – Verträge ohne Software-Erstellung -, stellt der Auftragnehmer die erbrachten Leistungen alle 2 Wochen in Rechnung.
5. Sämtliche den Rechnungen beigefügte Leistungsnachweise gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 8 Arbeitstagen nach Erhalt Einwände geltend macht.
6. Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten berechnet.

## VI. Vertragsänderungen

1. Zu Vertragsänderungen ist nur der Auftraggeber befugt.
2. Der Auftraggeber kann Änderungen des Projektes anordnen. Insbesondere kann er nicht vereinbarte Leistungen, die zur Ausführung der vertraglichen Leistung erforderlich werden, verlangen, sofern der Auftragnehmer auf derartige Leistungen eingerichtet ist.
3. Wird eine Leistungsänderung verlangt, so soll der Auftragnehmer ein schriftliches Nachtragsangebot vor Ausführung der Leistungen erstellen. Diese Leistungsänderungen sind fortlaufend zu nummerieren. Das Nachtragsangebot soll auch Ausführungen zu eventuellen Veränderungen des Fertigstellungstermins enthalten. Enthält es keine Ausführungen zu Terminen, so ist davon auszugehen, dass die Ausführungsfrist, außer wenn eine zeitliche Verzögerung für den Auftraggeber offenkundig sein muss, vom ursprünglichen Plan nicht abweicht.
4. Die Nachtragsangebote müssen hinsichtlich der Kalkulation dem ursprünglichen Angebot entsprechen. Die Bedingungen des Hauptauftrages gelten auch für die Änderungen.
5. Das Nachtragsangebot gilt als angenommen, wenn es der Auftraggeber nicht binnen 10 Arbeitstagen ablehnt.
6. Können sich die Parteien nicht verständigen, ob und gegebenenfalls in welcher Höhe ein zusätzlicher Vergütungsanspruch besteht, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Arbeiten einzustellen. Er ist berechtigt, die bis dahin erbrachte Leistung abzurechnen gem. § 645 BGB.

## VII. Gewährleistung

1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Gewährleistung, wenn seine Leistung einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen zur Zeit der Abnahme Sach- oder Rechtsmängel aufweist, innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist von 2 Jahren nach Abnahme der einzelnen Projektabschnitte. Die Art der Mängelbeseitigung wählt der Auftragnehmer gem. § 653 Abs. 1 BGB nach freiem Ermessen.
2. Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung auch im zweiten Versuch als fehlgeschlagen anzusehen und ist der Mangel erheblich, kann der Auftraggeber Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen. Der Rücktritt ist bis auf den in diesem Vertrag vorgesehenen Einzelfall ausgeschlossen. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst auszugehen, wenn dem Auftragnehmer hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachlieferung oder Ersatzlieferung zweimal ermöglicht worden ist, wenn sie vom Auftragnehmer verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen und wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.
3. Die Haftung für leichte fahrlässige Pflichtverletzung ist ausgeschlossen, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betrifft oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für die Pflichtverletzung von Erfüllungsgehilfen.

## VIII. Verjährung

Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis verjähren gem. § 634 a Abs. 1 Nr. 1 BGB in 2 Jahren. Die Verjährung beginnt jeweils mit der Abnahme des einzelnen Projektabschnitts.

## IX. Kündigung durch den Auftraggeber

1. Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit kündigen. Liegt kein wichtiger Grund vor, so hat der Auftragnehmer die Rechte aus § 649 BGB.
2. Der Auftraggeber kann den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen, wenn seitens des Auftragnehmers eine schwerwiegende Vertragsstörung vorliegt.
3. Eine schwerwiegende Vertragsstörung liegt vor, wenn  
- der Nachunternehmer die Zahlungen einstellt,

- der Vergleich beantragt oder
- über sein Vermögen Insolvenzantrag gestellt wird.

Eine schwerwiegende Vertragsstörung liegt insbesondere dann vor, wenn diese Vertragsbedingungen eine Kündigung vorsehen oder ein nicht geringfügiges vertragswidriges Verhalten trotz Abmahnung mit Kündigungsandrohung nicht abgestellt wird.

4. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.
5. Auf Verlangen einer Vertragspartei haben binnen 3 Arbeitstagen eine Abnahme und eine gemeinsame Leistungsfeststellung stattzufinden.

#### X. Kündigung durch den Auftragnehmer

1. Der Auftragnehmer ist nur aus wichtigem Grund berechtigt, das Vertragsverhältnis zu kündigen.
2. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn
  - der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen gem. III nicht nachkommt,
  - der Auftraggeber seine Zahlungen einstellt,
  - der Auftraggeber Vergleich beantragt,
  - über sein Vermögen Insolvenzantrag gestellt wird,
  - eine sonstige schwere Vertragsverletzung vorliegt.
3. Eine sonstige schwere Vertragsverletzung liegt dann vor, wenn der Auftraggeber ein nicht geringfügiges vertragswidriges Verhalten trotz Abmahnung mit Kündigungsschreiben nicht abstellt.
4. Im Falle der Kündigung sind die bis dahin bewirkten Leistungen nach den Vertragspreisen abzurechnen. Im Falle der Kündigung ohne wichtigen Grund durch den Auftraggeber steht dem Auftragnehmer für die nicht bewirkten Leistungen Anspruch auf das vereinbarte Honorar für die noch nicht ausgeführten Leistungen abzgl. der ersparten Aufwendungen zu. Die ersparten Aufwendungen werden mit 40 % vereinbart.

#### XI. Geheimhaltung

1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, alle Informationen, die ihnen unabhängig vom Bestand eines Projekteinzervertrages oder des Rahmenvertrages von der anderen Vertragspartei oder dem Kunden im Rahmen des jeweiligen Auftrages mitgeteilt oder zugänglich gemacht werden oder ihnen in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangt sind, geheim zu halten. Diese Geheimhaltungspflicht beinhaltet ausdrücklich auch die Angebotsphase vor Beginn eines konkreten Projektes. Die Geheimhaltungspflicht schließt insbesondere auch die Vertragsinhalte des Rahmenvertrages und der Projekteinzerverträge zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber gegenüber dem Kunden und Dritten ein.
2. Dies gilt nicht für allgemein bekannte Informationen oder für Informationen, die den Vertragsparteien bereits vor Vertragsschluss zur Verfügung standen.
3. Beide Parteien stellen durch geeignete Vereinbarungen mit ihren Mitarbeitern, Beauftragten oder sonstigen Personen, die bestimmungsgemäß im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages mit vertraulichen Informationen der Gegenseite in Berührung kommen, sicher, dass auch diese die Geheimhaltungspflichten aus den Absätzen 1) und 2) berücksichtigen.
4. Erhaltene Geschäfts- und Betriebsunterlagen des Auftraggebers oder des Kunden bewahrt der Auftragnehmer so auf, dass Dritte keine Einsicht erhalten können. Dies gilt auch für andere Schriftstücke sowie Unterlagen und Software, die Angelegenheiten des Auftraggebers betreffen.
5. Nach Beendigung des jeweiligen Projektes ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle geschäftlichen Unterlagen, wie Informationsmaterial, Bücher, Unterlagen über Kunden sowie sonstige geschäftliche Materialien, insbesondere im Besitz des Auftragnehmers befindliche Software und Datenträger einschließlich der Codes (Objekt- und Quellencodes) und der Dokumentation an den Auftraggeber zurückzugeben und ihm zu übereignen. Der Auftragnehmer ist weiter verpflichtet, sämtliche Daten, die im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für das Projekt stehen, von nicht an den Auftraggeber zu übergebenden

Datenträgern zu löschen und dem Auftraggeber die vollständige Herausgabe sämtlicher Materialien und die Löschung aller Daten schriftlich zu bestätigen.

6. Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer das Recht, auf Messen, Tagungen oder sonstigen Veranstaltungen sowie in Pressemitteilungen, Success-Stories und Werbeanzeigen in Print, elektronischen oder sonstigen Medien (Werbematerial), die Marken- und Warenzeichen den Namen, die Logi und Slogans des Kunden zu Präsentationszwecken zu verwenden sowie auf das beim Auftraggeber durchgeführte Projekt als Referenzprojekt zu verweisen.
7. Der Auftragnehmer darf den Namen des Auftraggebers in seine Referenzliste aufnehmen.

## XII. Schutzrechtsverletzung

Macht ein Rechteinhaber gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von in seinem Eigentum stehenden Schutzrechten durch die Nutzung der übergebenen Dienstleistungsergebnisse geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer, soweit er diese Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat, wie folgt:

Der Auftragnehmer wird auf seine Kosten die vereinbarten Dienstleistungsergebnisse so ändern oder ersetzen, dass Schutzrechte nicht mehr verletzt werden.

Gelingt dies nicht in der Weise, als der Auftraggeber die vereinbarte Dienstleistung in dem vereinbarten Zwecke nutzen kann, sind beide Parteien berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Ist das Vertragsverhältnis bereits beendet und die Werkleistung durch den Auftragnehmer vollständig erbracht und abgenommen, vereinbaren die Parteien schon jetzt im Falle der unbehebaren Schutzrechtsverletzung, sich die durch den vormaligen Werkvertrag erbrachten Leistungen zurückzugewähren. Im Falle eines solchen Rücktritts oder Rückgewährverhältnisses findet eine Anrechnung auf den zurück zu gewährenden Werklohn für die Nutzung in Höhe von 0,09 % der Nettoabrechnungssumme pro Tag statt.

## XIII. Sonstige Vereinbarungen

1. Änderungen dieses Vertrages und Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
2. Sofern der Auftraggeber ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über die Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Es sollen jedoch die Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers gelten.

Soweit diese keine Geltung erlangen auf Grund widersprechender Einzelregelungen, treten die Regelungen des dispositiven Rechtes ein. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Auftraggebers Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbeziehung nicht vereinbart sind. Die Regelungen des dispositiven Rechtes sollen sich soweit als möglich an den hier niedergelegten Geschäftsbedingungen orientieren.

3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz des Auftragnehmers. Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

## XIV. Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt werden. Das gleiche gilt, soweit sich herausstellen sollte, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was von den Parteien des vorliegenden Vertrages gewollt wurde oder was sie nach dem Sinn und Zweck des Vertrages gewollt haben würden, sofern sie bei Abschluss dieses Vertrages oder bei der späteren Aufnahme einer Bestimmung den Punkt bedacht hätten.