

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für virtuelle Assistenz**

### **§ 1 Allgemeines – Anwendungsbereich**

- (1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Auftragnehmerin sind Vertragsbestandteil und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von den AGB der Auftragnehmerin abweichende Bedingungen des Kunden erkennt die Auftragnehmerin nicht an, sofern die Auftragnehmerin deren Geltung nicht explizit zugestimmt hat. Die Auftragnehmerin erkennt abweichende Bedingungen auch dann nicht an, wenn die Auftragnehmerin in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden den Auftrag vorbehaltlos ausführt.
- (2) Die AGB der Auftragnehmerin gelten nur gegenüber Unternehmern.
- (3) Sämtliche Vereinbarungen aus dem Vertrag sind in Textform niederzulegen. Mündliche Vereinbarungen sind nur verbindlich, wenn die Auftragnehmerin sie in Textform bestätigt hat.

### **§ 2 Angebot - Leistungsinhalt**

- (1) Die Angebote der Auftragnehmerin sind freibleibend, sofern nicht ein Anderes vereinbart ist.
- (2) Soweit der Kunde Aufträge an die Auftragnehmerin mündlich erteilt, sind diese bindend. Die Auftragnehmerin hat Anspruch darauf, dass der Kunde mündlich erteilte Aufträge unverzüglich in Textform bestätigt. Ein Auftrag gilt insoweit als erteilt, wenn die Auftragnehmerin vor einer Einigung über alle Punkte eines Auftrages in Kenntnis des Kunden mit einem Teil der Auftragsdurchführung beginnt, ohne dass der Kunde widerspricht. Ein Auftrag kann durch die Auftragnehmerin auch durch Ausführung der Tätigkeit angenommen werden, wenn über alle Punkte eines Auftrages bereits Klarheit hergestellt ist.
- (3) Gegenstand der Tätigkeit der Auftragnehmerin ist immer die vereinbarte Dienstleistung und nicht die Herbeiführung eines bestimmten wirtschaftlichen Erfolges.

### **§ 3 Preise, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung, -Zurückbehaltung**

- (1) Alle Preise gegenüber Unternehmern sind Nettopreise zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer, soweit diese anfällt und nicht ein anderes vereinbart ist. Bei längerer Vertragsdauer hat die Auftragnehmerin das Recht, eine Anpassung der Vergütung geltend zu machen, der Kunde ist verpflichtet, mit der Auftragnehmerin hierüber in Verhandlungen zu treten.
- (2) Soweit nicht ein anderes vereinbart ist, ist die Leistung der Auftragnehmerin nach Zeit abzurechnen. Der Stundenlohn der Auftragnehmerin ergibt sich aus dem Auftrag und ist zuzüglich Spesen und Auslagen in nachgewiesener und erforderlicher Höhe zu zahlen. Ansonsten sind Leistungen durch den Kunden nach den ortsüblichen und angemessenen Stundensätzen zuzüglich erforderlicher Spesen und Auslagen zu vergüten.“
- (3) Ist ein Paket- oder ein Pauschalpreis vereinbart gilt dieser, soweit nach der Vereinbarung oder den Umständen die Leistungspflicht der Auftragnehmerin definiert ist. Leistungen, die nicht in dem jeweiligen Paket oder der jeweiligen Pauschale enthalten sind, hat der Kunde zusätzlich nach den vertraglich vereinbarten, ersatzweise den ortsüblichen und angemessenen Stundensätzen zuzüglich erforderlicher Spesen und Auslagen zu vergüten.
- (4) Die Zahlung des Kunden ist sofort fällig. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er spätestens 30 Tage nach Zugang der Rechnung in Verzug gerät. Sofern der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist, ist er verpflichtet, für jede weitere Mahnung pauschal 2,00 € für Aufwendungen zu erstatten.
- (5) Der Kunde kann nur aufrechnen, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von der Auftragnehmerin anerkannt sind oder das Aufrechnungsrecht auf Rechten des Kunden wegen nicht vollständiger oder mangelhafter Leistung aus demselben Vertragsverhältnis beruht.
- (6) Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist die Auftragnehmerin wegen sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung zu dem Kunden befugt.

### **§ 4 Leistungserbringung, Leistungszeit, Verzug, Höhere Gewalt**

- (1) Die Auftragnehmerin ist berechtigt, Subunternehmer einzuschalten und den Auftrag ganz oder teilweise an Dritte weiterzugeben.
- (2) Der Kunde kann einer Weitervergabe jedoch widersprechen, wenn dadurch seine schutzwürdigen Interessen beeinträchtigt werden.
- (3) Der Beginn einer eventuell angegebenen Leistungszeit setzt die Abklärung aller technischen, rechtlichen und gestalterischen Fragen und die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus. Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages für die Auftragnehmerin bleibt vorbehalten.
- (4) Liefer- und Leistungszeiten als auch deren Änderungen sind nur dann verbindlich, wenn sie im Vertrag vereinbart wurden.
- (5) Sofern die Auftragnehmerin für ihre Leistungserbringung auf Leistungen eines oder mehrerer Vorlieferanten angewiesen ist, gelten vereinbarte Leistungsfristen vorbehaltlich einer fristgerechten Selbstbelieferung durch die Vorlieferanten der Auftragnehmerin. Der Vorbehalt gilt nicht für solche Verzögerungen, die die Auftragnehmerin selbst zu vertreten hat.
- (6) Höhere Gewalt oder bei der Auftragnehmerin oder den Subunternehmern der Auftragnehmerin eintretende Betriebsstörungen, z. B. durch Aufruhr, Streik oder Aussperrung, die die Auftragnehmerin ohne eigenes Verschulden vorübergehend daran hindert,

die Leistung zu einem eventuell vereinbarten Termin oder innerhalb einer eventuell vereinbarten Frist zu liefern, verändern die Leistungszeiten um die Dauer der durch die Umstände bedingten Leistungsstörung. Führt eine entsprechende Störung zu einem Leistungsaufschub von mehr als zwei Wochen oder fällt schon vorher das Interesse des Kunden an der Vertragserfüllung objektiv weg, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

#### **§ 5 Pflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, der Auftragnehmerin vor Auftragserteilung alle Gesetze, Normen und sonstigen Vorschriften zu nennen, die die Auftragnehmerin für die Erbringung der Leistung beachten soll. Eine rechtliche Beratung oder Überprüfung nimmt die Auftragnehmerin nicht vor. Dafür ist vom Kunden ein Rechtsanwalt einzuschalten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, der Auftragnehmerin rechtzeitig die für die Ausführung der Dienste erforderlichen Informationen und Materialien liefern (z. B. Zugänge zu Plattformen, Passwörter, generelle oder konkrete Handlungsanweisungen, zu verwendende Logos, Layout-Vorlagen für Textverkehr oder sonstige vereinbarte Beistellungen des Kunden).
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, erforderliche Materialien in einem gängigen, unmittelbar verwertbaren digitalen Format zu übergeben. Der Kunde stellt sicher, dass die erforderlichen Nutzungsrechte eingeräumt werden, insbesondere auch Vervielfältigungs-, Verbreitungs- und Bearbeitungsrechte im für die Dienste der Auftragnehmerin erforderlichen Umfang. Die Überprüfung der rechtlichen Zulässigkeit im Hinblick auf Immaterialgüter- und Urheberrecht kann nur von einem Rechtsanwalt vorgenommen werden und ist nicht Gegenstand des Auftrages.
- (4) Sofern der Kunde der Auftragnehmerin körperliche oder nicht körperliche Gegenstände, insbesondere Bild-, Text- oder Tondateien, zur Verfügung stellt, welche die Rechte Dritter verletzen, ist der Kunde verpflichtet, die Auftragnehmerin auf erstes Anfordern von jeglicher Inanspruchnahme Dritter frei zu halten. Dies umfasst insbesondere auch die Kosten der Rechtsverfolgung.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen der Eigensicherung erforderliche Datensicherungen selbständig durchzuführen, insbesondere auch vor Auftragsbeginn. Eine Haftung der Auftragnehmerin für verlorene Daten besteht insoweit nicht, als sie bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden noch verfügbar wären.
- (6) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Auftragnehmerin die Leistung für den Kunden mit dessen Name und Logo als Referenz benennt.
- (7) Der Kunde wird Mitarbeiter, Subunternehmer oder Dienstnehmer der Auftragnehmerin für die Dauer von zwei Jahren nicht unmittelbar oder mittelbar abwerben, anstellen, in ein Dienstverhältnis nehmen oder sonst beschäftigen. Handelt der Kunde schuldhaft wider diese Verpflichtung, ist er verpflichtet, in jedem Einzelfall eine Vertragsstrafe von 5.000 Euro zu zahlen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch die Auftragnehmerin bleibt vorbehalten, die Vertragsstrafe wird auf den Schadensersatz angerechnet.

#### **§ 8 Annahmeverzug und Haftung des Kunden**

- (1) Kommt der Kunde mit der Annahme der Dienste der Auftragnehmerin in Verzug, ist er zur Fortzahlung des Entgeltes bis zur Beendigung des Vertrages verpflichtet. Die Auftragnehmerin wird sich ersparte Aufwendungen anrechnen lassen sowie dasjenige, was sie durch anderweitige Verwertung ihrer Arbeitskraft erwirbt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Auftragnehmerin projektbezogen arbeitet und nicht mehr als eine bestimmte Anzahl von Projekten gleichzeitig wahrnimmt.
- (2) Sollten Informationen, Unterlagen oder Vorlagen wie beispielsweise Zugänge, Layouts oder Handlungsanweisungen nicht rechtzeitig und vollständig vorhanden sein, ist die Auftragnehmerin berechtigt, mit der Leistung nach § 4 nicht zu beginnen. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der Auftragnehmerin oder ihrer Mitarbeiter werden wie Arbeitszeiten vergütet, wenn eine anderweitige Beschäftigung nicht möglich war.
- (3) Soweit der Kunde seine Informations- und Mitwirkungspflichten verletzt, ist der Kunde verpflichtet, entsprechende Mehrkosten zu tragen. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Schäden, die auf die Verletzung von Mitwirkungspflichten oder auf die Überlieferung falscher oder unvollständiger Informationen zurückzuführen sind.

#### **§ 7 Rechte am Ergebnis**

- (1) Soweit bei der Leistung der Auftragnehmerin schutzfähige Rechte entstehen, erhält der Kunde eine einfache Lizenz, das Arbeitsergebnis für die vertragsgemäßen Zwecke zu nutzen. Wünscht der Kunde eine weitergehende Rechtseinräumung, insbesondere das Recht der Vervielfältigung, der Zugänglichmachung, der öffentlichen Widergabe, der Veröffentlichung, der Bearbeitung oder Umgestaltung oder sonstige Verwertungsrechte, sind diese extra zu vergüten.
- (2) Soweit der Auftragnehmerin ein Urheberrecht an den Ergebnissen zusteht, ist der Kunde verpflichtet, die Auftragnehmerin als Urheberin zu benennen, sofern nicht vertraglich ein Anderes vereinbart ist.

#### **§ 8 Kündigung**

- (1) Sofern in dem Vertrag eine feste Laufzeit vereinbart ist, gilt diese. Eine Kündigung ist in diesem Fall nicht möglich. Erfolgt zum Ende einer fest vereinbarten Laufzeit eine Einigung auf eine neue Festlaufzeit nicht, wird der Vertrag zu einem unbefristeten Vertrag und kann nach Abs. 2 beendet werden.
- (2) Ist eine feste Laufzeit nicht vereinbart, kann der Vertrag von jeder der Parteien mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung wird hiervon nicht berührt.
- (3) Kündigt der Kunde den Vertrag, werden die Leistungen der Auftragnehmerin anteilig bis zum Wirksamwerden der Kündigung abgerechnet. Darüber hinaus ersetzt der Kunde der Auftragnehmerin diejenigen Kosten, die ihr aus Anlass und zum direkten

Zweck der Durchführung des gekündigten Leistungsumfangs unter Beachtung der kaufmännischen Sorgfalt nachweislich entstanden sind und im Rahmen des Zumutbaren nicht mehr vermeidbar waren oder sind (z.B. noch erforderliche Datensicherungen).

### **§ 9 Haftung**

- (1) Die Auftragnehmerin haftet gleich aus welchem Rechtsgrund für vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder bei einem Verstoß gegen das Produkthaftungsgesetz mit einer zugesicherten Eigenschaft der Höhe nach unbeschränkt.
- (2) Bei einer leicht fahrlässigen Vertragsverletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haftet die Auftragnehmerin gar nicht. Bei der Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung der Auftragnehmerin auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischen Schadens beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die dem Kunden also der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat sowie Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung der Auftragnehmerin gleich aus welchem Rechtsgrund ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt auch zugunsten der Angestellten und Mitarbeiter der Auftragnehmerin sowie dessen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und Subunternehmer. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### **§ 10 Vermögensverschlechterung des Kunden**

- (1) Werden der Auftragnehmerin nach Vertragsschluss Tatsachen bekannt, die die Zahlungsfähigkeit des Kunden in Frage stellen, ist sie berechtigt, vor der weiteren Ausführung des Auftrages volle Bezahlung der vereinbarten Vergütung oder die Stellen einer geeigneten Sicherheitsleistung zu verlangen.
- (2) Sofern der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug gerät, ist die Auftragnehmerin berechtigt, die weitere Leistung bis zur Zahlung der Vergütung oder Stellung einer ausreichenden Sicherheit für die restliche Vergütung auszusetzen. Kommt der Kunde der Aufforderung zur Zahlung oder Stellung einer Sicherheitsleistung nicht binnen angemessener Frist nach, ist die Auftragnehmerin berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Weitergehende Ansprüche der Auftragnehmerin bleiben davon unberührt.

### **§ 11 Verschwiegenheit**

- (1) Einer Geheimhaltungsverpflichtung der Auftragnehmerin unterfallen nur Informationen, Daten, Pläne oder sonstige Unterlagen des Kunden, die dieser ausdrücklich als geheim gekennzeichnet hat.
- (2) Die Geheimhaltungsverpflichtung entfällt, wenn die Information allgemein bekannt ist oder ohne das Verschulden der Auftragnehmerin allgemein bekannt ist oder wird oder ohne ihr Verschulden allgemein bekannt wird, wenn sie sich die geheimhaltungsbedürftige Information selbständig und ohne Heranziehung der Informationen des Kunden erarbeiten hat oder wenn das Gesetz oder eine Behörde aufgrund gesetzlicher Vorschrift eine Offenbarung verlangt.

### **§ 12 Mediation**

- (1) Bei Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen Auftragnehmerin und Kunden, sind die Parteien verpflichtet, eine gütliche Lösung anzustreben. Kommt eine Einigung nicht zustande, verpflichten sie sich, vor der Inanspruchnahme des Rechtsweges, ihre Differenzen in einer Mediation zu schlichten. Unberührt bleibt die Möglichkeit eines Eilverfahrens im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes.
- (2) Beantragt eine Partei eine Mediation bei der anderen Partei, sind beide Parteien verpflichtet, sich innerhalb von acht Tagen auf einen Mediator zu einigen. Kommt diese Einigung nicht fristgerecht zustande, ist ein anwaltlicher Mediator – wobei primär solche Mediatoren gewählt werden sollen, die eine Online-Mediation anbieten - bindend für die Parteien auf Antrag einer der Parteien von dem Präsidenten der Rechtsanwaltskammer oder einem Vertreter am Sitz der Auftragnehmerin zu bestimmen. Dies ist auch der Ort der Mediation, sofern das Kammerpräsidium keinen Vorschlag für eine Online-Mediation macht. Die Mediationssprache ist Deutsch, es sei denn, alle Beteiligten einigen sich auf eine andere Sprache.
- (3) Der Rechtsweg (oder ein alternativ vereinbartes Schiedsverfahren, soweit zutreffend) ist erst zulässig, wenn die Mediation gescheitert ist, weil (a) die Parteien einvernehmlich die Mediation für beendet erklären, (b) nach der ersten Mediationsitzung weitere Verhandlungen von einer Partei verweigert werden, (c) der Mediator die Mediation für gescheitert erklärt oder (d) eine Einigung nicht binnen 3 Monaten nach Beginn der ersten Mediationssitzung zustande kommt, soweit die Parteien die Frist nicht einvernehmlich verlängern.
- (4) Die Kosten einer erfolglosen Mediation sind von den Parteien gegenüber dem Mediator intern hälftig zu tragen. Ungeachtet dieser Regelung im Verhältnis zum Mediator bleibt es den Parteien unbenommen, diese Kosten und die einer eventuell begleitenden Rechtsberatung als Rechtsverfolgungskosten in einem anschließenden Verfahren erstattet zu verlangen, es gilt dann die jeweilige Streitentscheidung. Kommt eine Einigung zustande, gilt die dabei vereinbarte Kostenregelung.

### **§ 13 Datenschutz**

- (1) Die Auftragnehmerin erhebt Bestandsdaten (zB Name, Anschrift und Mail-Adresse, ggf. in Anspruch genommene Leistungen und alle anderen elektronisch oder zur Speicherung übermittelte Daten des Kunden, die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind) soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung eines Vertragsverhältnisses zwischen der Auftragnehmerin und dem Kunden erforderlich sind.

Als die nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortliche Stelle versichert die Auftragnehmerin, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden bei der Auftragnehmerin in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und übrigen gesetzlichen Regelungen nach Maßgabe der Datenschutzerklärung erfolgt.

Eine Weitergabe der Kundendaten kann entweder

- für die Erfüllung eines Vertrages erforderlich und dann nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO erlaubt sein oder
- auf Grundlage des berechtigten Interesses der Auftragnehmerin an einer effektiven Leistungsgestaltung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erlaubt sein,
- von einer Einwilligung des Kunden gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO gedeckt sein oder
- notwendig werden, wenn die Auftragnehmerin gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO von einem Staat oder einer Behörde rechtmäßig auf Herausgabe Ihrer Daten in Anspruch genommen wird.

Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten des Kunden an Dritte erfolgt ausschließlich an die im Rahmen der Vertragsabwicklung beteiligten Dienstleistungspartner, wie z.B. Subunternehmen, Hoster und sonstige Dritte. Soweit erforderlich, haben wir mit den Dritten Verträge geschlossen, die eine Verarbeitung der Daten in unserem Auftrag vorsehen. Soweit Daten außerhalb der EU weitergegeben werden, ist für eine Gleichwertigkeit des Datenschutzes gesorgt, bei einer Weitergabe in die USA erfolgt diese nur an Unternehmen, die bei privacy shield registriert sind. In den Fällen der Weitergabe von personenbezogenen Daten des Kunden an Dritte beschränkt sich der Umfang der übermittelten Daten auf das erforderliche Minimum.

- (2) Der Kunde kann von der Auftragnehmerin jederzeit kostenfrei Auskunft über die von der Auftragnehmerin über den Kunden gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen. Hierbei wird zur Verhinderung von Missbrauch eine Identifikation des Kunden erforderlich.  
Der Kunde kann von der Auftragnehmerin jederzeit Berichtigung unrichtiger Daten verlangen sowie eine Einschränkung ihrer Verarbeitung oder auch ihre Löschung. Die Auftragnehmerin wird ihre personenbezogenen Daten dann unverzüglich berichtigen, sperren oder gar löschen, sofern dem nicht gesetzliche Gründe entgegenstehen.  
Der Kunde kann von der Auftragnehmerin die Übertragung der zu seiner Person gespeicherten Daten in maschinenlesbarer Form verlangen.  
Soweit sich der Kunde durch unsere Datenverarbeitung in seinen Rechten verletzt fühlt, kann er bei der zuständigen Aufsichtsbehörde ([hier](#) finden Sie eine Liste der Behörden) eine Beschwerde einreichen.  
Der Kunde hat ferner das Recht, seine Einwilligung in die Speicherung seiner personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft formlos zu widerrufen, z.B. durch E-Mail an die Auftragnehmerin, hierdurch wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Im Falle einer entsprechenden Mitteilung werden die zu der Person des Kunden gespeicherten personenbezogenen Daten gelöscht, es sei denn, die betreffenden Daten werden im Rahmen des geschlossenen Vertragsverhältnisses noch benötigt oder gesetzliche Regelungen stehen einer Löschung entgegen. In diesem Fall tritt an die Stelle einer Löschung eine Sperrung der betreffenden personenbezogenen Daten.
- (3) Die Daten des Kunden bleiben grundsätzlich nur so lange gespeichert, wie es der Zweck der jeweiligen Datenverarbeitung erfordert. Eine weitergehende Speicherung kommt vor allem in Betracht, wenn dies zur Rechtsverfolgung durch die Auftragnehmerin oder aus unseren sonstigen berechtigten Interessen noch erforderlich ist oder die Auftragnehmerin gesetzlich gehalten ist, die Daten des Kunden noch aufzubewahren (zB im Rahmen steuerlicher Aufbewahrungsfristen, die grundsätzlich 6 oder gar 10 Jahre betragen).

Die ausführliche Datenschutzerklärung der Auftragnehmerin finden Sie unter folgendem Link:  
<https://www.bueroservice-lankes.de/datenschutz>.

#### **§ 14 Gerichtsstand, Erfüllungsort**

- (2) Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist der Geschäftssitz der Auftragnehmerin Gerichtsstand, die Auftragnehmerin ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohn- oder Geschäftssitz zu verklagen.
- (3) Sofern sich aus der Auftragsbestätigung oder dem Vertrag nicht ein Anderes ergibt, ist der Geschäftssitz der Auftragnehmerin Erfüllungsort.

Garching, 08.02.2019