

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

**Die folgenden "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" gelten für Verträge zwischen „Smiling Customer“ (nachfolgend auch Auftragnehmer genannt) und ihren Auftraggebern, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.**

### **1. Vertragsgestaltung und allgemeine Bestimmungen**

1.1. Der Abschluss von Verträgen sowie Änderungen und Ergänzungen zu denselben bedürfen der Schriftform. Bei Übereinstimmung beider Parteien reicht auch eine mündliche Absprache.

1.2. Smiling Customer ist vom Auftraggeber vor und während der Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen über sämtliche Umstände, die für die Vorbereitung und Durchführung des Auftrages relevant sind, zu unterrichten.

1.3. Smiling Customer verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher, geschäftlich relevanter Vorgänge, die ihr durch die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bekannt geworden und deutlich als solche deklariert sind.

1.4. Diese Bestimmung schließt nicht aus, dass Smiling Customer berechtigt ist, ihre Dienstleistungen in der Folge auch Mitbewerbern des Auftraggebers anzubieten, sofern dies nicht anders vertraglich vereinbart wurde.

### **2. Leistungen**

2.1. Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden von Smiling Customer selbst, durch Angestellte oder freie Mitarbeiter erbracht.

2.2. Sieht die Beauftragung eine Vermittlung an einen Dienstleister vor, der in seinem Profil Dienste anbietet, die Smiling Customer fachlich nicht erbringen kann, oder ist eine solche Vermittlung aufgrund der Anforderungen des Auftraggebers zwingend notwendig, so ist Smiling Customer von jeglichen Ansprüchen Dritter freizusprechen. Der Auftraggeber ist über diese Vermittlung schriftlich zu informieren – sofern dies nicht bereits im Vertrag vorgesehen ist – und erkennt mit Akzeptanz des Angebotes die reine Mittlerfunktion von Smiling Customer an.

2.3. Der Auftragnehmer ist über alle mit dem Auftrag in Zusammenhang stehenden unternehmens-, projekt- oder personenbezogenen Sachverhalte zum Stillschweigen gegenüber Dritten verpflichtet, auch über den Abschluss seiner Tätigkeit hinaus. Diese Verpflichtung erstreckt sich auch auf seine Mitarbeiter.

2.4. Ausgenommen ist hiervon die Nennung des Kunden als Referenz. Die Nennung als Referenz erfolgt jedoch ohne Angaben darüber, welche Tätigkeiten Smiling Customer für den Kunden ausgeführt hat. Möchte der Kunde nicht als Referenz genannt oder zitiert werden, so kann dem im Zuge der Auftragsvergabe widersprochen werden. Der Widerspruch kann formlos erfolgen.

Der Auftragnehmer wird die ihm übergebenen Unterlagen sorgfältig verwahren und auf Verlangen nach Ablauf des Vertrages zurückgeben.

### **3. Haftung**

Die haftungsrechtliche Verantwortlichkeit des Auftragnehmers erstreckt sich auf die ordnungsgemäße Durchführung und Fertigstellung des Auftrags. Eine Haftung für mittelbare wirtschaftliche Schäden des Auftraggebers, insbesondere für Folgen erfolgloser Umsetzung oder Weiterbearbeitung der von Smiling Customer gelieferten Ergebnisse besteht nicht,

sofern der Schaden des Auftraggebers nicht durch grobes Verschulden oder arglistige Täuschung seitens des Auftragnehmers bedingt ist.

#### **4. Honorare und Kosten**

4.1. Sämtliche Preisangaben verstehen sich netto und gelten zuzüglich der jeweils geltenden, gesetzlich festgesetzten Mehrwertsteuer. Werden Pauschal- oder Festpreise zwischen Smiling Customer und dem Auftraggeber vereinbart, so sind alle planbaren Kosten hierin namentlich aufgeführt und in die Kalkulation integriert. Reise-, Transport-, Portokosten und sonstige Auslagen werden gesondert abgerechnet, im Regelfall unter Vorlage der entsprechenden Quittungen und Rechnungen, andernfalls unter Zugrundelegung einer über die Auftragsbestätigung und die Regelungen der hier vorliegenden AGB hinausgehenden vertraglichen Vereinbarung.

#### **5. Rechnungsstellung**

5.1. Die Summe ist fällig ohne Abzug mit (zeitlicher) Beendigung des Auftrages und / oder erbrachter Dienstleistung.

5.2. Maßnahmen, deren Durchführung länger als einen Monat in Anspruch nimmt, werden jeweils zum Monatsende abgerechnet, sofern keine anderen Zahlungsmodalitäten vereinbart wurden (z.B. Abrechnung nach Projektstufen).

5.3. Von dieser Regelung abweichende Vereinbarungen sind grundsätzlich und ausdrücklich vertraglich festzulegen.

5.4. Bei Schulungen erfolgt die Rechnungsstellung nach der verbindlichen Anmeldung sowie spätestens 14 Tage nach der Bestätigung seitens Smiling Customer.

#### **6. Stornierungsbedingungen**

6.1. Kann ein Termin zur Erbringung der Leistung durch Smiling Customer wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstigen, von Smiling Customer nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist Smiling Customer unter Ausschluss jeglicher Schadenersatzpflichten berechtigt, die Dienstleistungen zu einem anderen, zu vereinbarenden Termin nachzuholen.

6.2. Sollte der Auftraggeber, den von Smiling Customer schriftlich bestätigten Auftrag aus nicht von Smiling Customer zu verantwortenden Gründen einen Monat oder kurzfristiger vor der Realisierung stornieren, so werden 50 % des vereinbarten Auftragsvolumens in Rechnung gestellt. Beläuft sich die Rücktrittsfrist auf weniger als 7 Werktagen, so werden 75 % des Honorars abgerechnet – jeweils zzgl. der gesetzlich festgesetzten Mehrwertsteuer.

6.3. Sofern zum Zeitpunkt der Stornierung bereits Reisekosten z.B. in Form von Flug- oder Bahntickets oder Kosten Dritter entstanden sind, wird Smiling Customer alles in ihrer Macht liegende tun, um eine Umbuchung und/oder Stornierung und somit Kostenentlastung für den Auftraggeber herbeizuführen. Ist dies aufgrund von Buchungsprämissen oder mit Dritten getroffenen Vereinbarungen nicht möglich, so trägt der Auftraggeber die Kosten für die Stornierung oder Umbuchung der jeweiligen Leistungen in voller Höhe.

#### **7. Zahlungsbedingungen**

7.1. Von Smiling Customer gestellte Rechnungen sind ohne Abzug zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum.

7.2. Smiling Customer behält sich vor, ab der ersten Zahlungserinnerung Bearbeitungsgebühren in Rechnung zu stellen.

7.3. Bleibt auch die dritte Mahnung unbeachtet, wird ohne jegliche weitere Vorankündigung der Rechtsanwalt von Smiling Customer mit der Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens beauftragt. Alle hierdurch und weiterhin entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

7.4. Kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug oder werden Zwischenrechnungen nicht vereinbarungsgemäß beglichen, so behält sich Smiling Customer das Recht vor, die vertraglich vereinbarte oder per Auftragsbestätigung zugesagte Fortsetzung der Leistung bis zum Eingang der fälligen Zahlungen auszusetzen oder gar vollständig zu stornieren. In diesem Fall greifen die unter Punkt 5.2. festgehaltenen Regelungen hinsichtlich der Honorarzahungen.

## **8. Urheberrecht**

8.1. Smiling Customer beansprucht auf alle erstellten Dokumente ein Urheberrecht. Jegliche Vervielfältigung, Verbreitung und /oder Bearbeitung ohne vorherige Zustimmung von Smiling Customer ist untersagt.

## **9. Gerichtsstand**

9.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist Potsdam.

## **10. Wirksamkeit und Geltung dieser Geschäftsbedingungen**

10.1. Sollten einzelne Bestimmungen eines Vertrages oder einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtlich unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Regelungen und Vereinbarungen hiervon unberührt. Nach Bekannt werden der Unwirksamkeit ist über diesen Punkt eine neue Regelung zu treffen, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

10.2. Der Auftraggeber erklärt sich mit der alleinigen Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Smiling Customer einverstanden.

10.3. Gegenbestätigungen des Auftraggebers unter Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen.

Stand: Januar 2018