

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der AUVISO GmbH, Kesselweg 4, 6167 Neustift im Stubaital · Version Juli 2026 · ersetzt die Version Jänner 2025

## 1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen der AUVISO GmbH (nachfolgend „AUVISO“) gegenüber ihren Auftraggebern (nachfolgend „AG“), insbesondere für: (a) Cloud-Telefonie-Dienstleistungen auf Basis der Plattformen NFON/Cloudya (einschließlich NIA Front Desk, Contact Center Hub, Nhospitality) und STARFACE (einschließlich SIP-Anschluss über STARFACE Connect bzw. Gamma Communications Austria GmbH) – jeweils Planung, Konfiguration, Migration, Rufnummernportierung, Provisionierung, Schulung, Dokumentation und laufende Betreuung; (b) WhatsApp-Business-Kommunikationslösungen (SEIMO Chat); (c) Microsoft-365- und sonstige IT-Dienstleistungen (Remote und vor Ort), Netzwerk und Sicherheit, Systemintegration, Wartung, Fehleranalyse und Beratung; (d) Lieferung von Hardware und Software; (e) die Bereitstellung eigener Software-Produkte als Online-Abonnement (Software-as-a-Service, z. B. AUVISO CRM, Bellavita, Social-Automation) gemäß Ziffer 4.

1.2 Das Angebot von AUVISO richtet sich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB bzw. KSchG (B2B). Schließt im Einzelfall ein Verbraucher einen Vertrag, gehen die zwingenden Bestimmungen des KSchG und FAGG (insbesondere Rücktrittsrechte, Gewährleistungsfristen, Zinsen- und Gebührenbeschränkungen) den entgegenstehenden Regelungen dieser AGB vor; die betreffenden Klauseln gelten gegenüber Verbrauchern nur in dem gesetzlich zulässigen Umfang.

1.3 Mit Erteilung eines Auftrags anerkennt der AG diese AGB. Abweichende Bedingungen des AG gelten nur bei ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von AUVISO und werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch nicht Vertragsbestandteil. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die übrigen nicht; an ihre Stelle tritt eine der wirtschaftlichen Absicht möglichst nahekommende wirksame Regelung.

## 2. Angebote, Vertragsabschluss

2.1 Aufträge gelten erst mit schriftlicher oder elektronischer Auftragsbestätigung durch AUVISO bzw. – bei Online-Abonnements – mit Bereitstellung des Zugangs als angenommen. Elektronisch signierte oder über die Angebotsplattform von AUVISO angenommene Angebote stehen schriftlich bestätigten gleich.

2.2 Preisangebote verstehen sich in EURO exklusive USt und freibleibend ab Geschäftssitz, ohne Verpackung und Verladung. Irrtum sowie technische und sonstige Änderungen bleiben vorbehalten.

## 3. Leistungsumfang, Drittleistungen

3.1 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung samt Anlagen (insbesondere Leistungsbeschreibung und – sofern vereinbart – Service Level Agreement).

3.2 Drittleistungen (insbesondere NFON-Cloud, STARFACE-Cloud, SIP-Trunks/Gamma, SEIMO/WhatsApp Business API, Internet-Zugänge, Rechenzentren, Microsoft 365, Security-SaaS) sind keine Leistungen von AUVISO; für sie gelten die Verträge, Entgelte und Service Level des jeweiligen Anbieters. AUVISO vermittelt bzw. konfiguriert diese Leistungen und unterstützt bei Störungen im Rahmen des vereinbarten Supports (Eskalationsmanagement).

3.3 Verfügbarkeit: Die Infrastruktur des Internets, technische Abhängigkeiten von Drittanbietern, höhere Gewalt, Angriffe Dritter sowie notwendige Wartungsarbeiten schließen eine ununterbrochene Verfügbarkeit von Serversystemen und Daten aus. Verfügbarkeitszusagen bestehen ausschließlich in dem in einem Service Level Agreement ausdrücklich vereinbarten Umfang.

3.4 VoIP-Notruf: Die korrekte Notrufzustellung setzt die richtige Standortzuordnung je Nebenstelle/Amtsleitung voraus. Der AG liefert Standortdaten und Änderungen vorab; ohne vollständige Daten erfolgt keine Freischaltung. Bei Softphones und Mobile-Apps sind gepflegte Standortdaten erforderlich. Telefonie und Notruf sind von Strom, Internetanbindung und Kundennetz abhängig.

## 4. Software-as-a-Service (Online-Abonnements)

4.1 Für die von AUVISO als Online-Abonnement bereitgestellten eigenen Software-Produkte (z. B. AUVISO CRM, Bellavita) gelten ergänzend der jeweilige SaaS-Vertrag samt Leistungsbeschreibung, Service Level Agreement und Preisblatt. Bei Widersprüchen gehen diese Dokumente den AGB vor.

4.2 Der AG erhält für die Vertragslaufzeit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht im gebuchten Umfang (Anzahl/Art der Benutzer). Die Abrechnung erfolgt monatlich; nutzungsabhängige Leistungen (z. B. KI-Funktionen) werden nach tatsächlicher Nutzung abgerechnet. Die Datenhaltung erfolgt in Rechenzentren innerhalb der EU/des EWR.

4.3 Bei Vertragsende stellt AUVISO auf Anforderung binnen 30 Tagen einen vollständigen Export der Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit; danach werden die Daten gemäß dem Löschkonzept von AUVISO gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

## 5. KI-gestützte Funktionen

5.1 Leistungen von AUVISO können KI-gestützte Funktionen enthalten (z. B. NIA Front Desk, Belegauslesung, Text- und Auswertungsassistenten). Die hierfür erforderlichen Inhalte werden an die in der jeweiligen Auftragsverarbeitungsvereinbarung genannten KI-Dienste übermittelt; eine Nutzung zu Trainingszwecken durch diese Anbieter ist vertraglich ausgeschlossen.

5.2 KI-generierte Ergebnisse werden als solche gekennzeichnet, können Fehler enthalten und sind vom AG vor rechtlich oder wirtschaftlich relevanter Verwendung zu prüfen; sie stellen keine Rechts-, Steuer- oder sonstige Fachberatung dar.

## 6. Urheber- und Nutzungsrechte

Alle Urheber- und Schutzrechte an Software, Konfigurationen, Dokumentationen und Arbeitsergebnissen verbleiben bei AUVISO bzw. dem jeweiligen Hersteller; das gilt auch für Demo-Lizenzen. Der AG erwirbt durch Bezahlung nur das Nutzungsrecht zum vereinbarten Zweck und im vereinbarten Umfang. Lizenzbedingungen der Hersteller sind einzuhalten; für deren Verletzung hält der AG AUVISO schad- und klaglos.

## 7. Lieferung, Gefahrtragung, Eigentumsvorbehalt

7.1 Transport, Versand und Lieferung erfolgen auf Rechnung und Gefahr des AG; für eine Transportversicherung sorgt der AG. Bei Lieferung an den Aufstellungsort gelten die jeweils gültigen Tages-, Fahrt- und Nächtigungssätze von AUVISO; Wegzeiten gelten als Arbeitszeiten.

7.2 Für Verzögerungen haftet AUVISO nur bei krass grober Fahrlässigkeit; ein Rücktritt des AG ist nur nach schriftlicher, eingeschriebener Setzung einer Nachfrist von vier Wochen zulässig.

7.3 Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben sämtliche Lieferungen im Eigentum von AUVISO.

## 8. Mitwirkungspflichten des AG

Der AG stellt insbesondere bereit: Stromversorgung, Internet/WAN ausreichender Qualität, LAN (VLAN/PoE/Switches), Router/Firewall samt erforderlicher Konfiguration (Ports, SIP, ALG, QoS), Administrationszugänge, Standortdaten, Test-Benutzer und -Geräte sowie einen Ansprechpartner. Der AG ermöglicht sichere Remotezugänge und autorisiert diese. Der AG sorgt – vorbehaltlich eines gesonderten Auftrags an AUVISO – für wiederherstellbare Datensicherungen sowie aktuelles Patch- und Endpoint-Security-Niveau.

## 9. Abnahme, Änderungen, Service

Die Abnahme erfolgt nach Funktionstest; Inbetriebnahme bzw. Nutzungsaufnahme gilt als Abnahme. Änderungswünsche (Change Requests) sind in Textform zu beauftragen; Aufwand und Terminplan werden angepasst. Fernwartung hat bei der Störungsbehebung Vorrang. Servicezeiten, Reaktionszeiten, Prioritäten und Wartungsfenster ergeben sich aus der jeweils vereinbarten SLA-Anlage; Service Level von Drittanbietern gehen vor.

## 10. Entgelte, Zahlung, Verzug

10.1 Der AG stimmt der Übermittlung elektronischer Rechnungen zu. Rechnungen sind binnen 14 Tagen, Rechnungen über Hardware unverzüglich nach Erhalt, jeweils ohne Abzug fällig; Skonto wird nicht eingeräumt. Bei Vorliegen eines SEPA-Mandats erfolgt der Einzug frühestens 3 Bankarbeitstage nach Rechnungszugang.

10.2 Bei Zahlungsverzug von Unternehmen gelten Verzugszinsen von 12 % p.a. sowie eine Bearbeitungsgebühr von EUR 50,- netto je Mahnschreiben als vereinbart; gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Sätze. Eingeräumte Preisnachlässe entfallen bei Nichteinhaltung der Zahlungsfristen oder Bestreitung des Auftrags in einer der Nichterfüllung gleichkommenden Weise (§ 921 iVm § 918 ABGB). Forderungen von AUVISO dürfen von Unternehmen weder zurückbehalten noch abgetreten werden; eine Aufrechnung ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder von AUVISO anerkannten Gegenforderungen zulässig.

10.3 Sofern nicht anders vereinbart, gelten folgende Stundensätze (Stichtag 01.01.2025): Dienstleistungen EUR 180,- netto, Projektmanagement EUR 220,- netto, Fahrzeit EUR 100,- netto, zuzüglich amtliches Kilometergeld, mindestens EUR 0,50/km. Die Sätze sind nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria (Basis Jänner 2025) wertgesichert; maßgeblich ist der im Monat der Leistungserbringung geltende Satz. Bei laufenden Entgelten

(Abonnements, Servicepauschalen) ist AUVISO zur jährlichen Anpassung entsprechend der Indexentwicklung berechtigt; darüber hinausgehende Erhöhungen werden mindestens zwei Monate vorab angekündigt und berechtigen den AG zur Kündigung zum Wirksamkeitszeitpunkt.

10.4 Bei Zahlungsverzug trotz Mahnung und angemessener Nachfrist darf AUVISO Leistungen (einschließlich SaaS-Zugängen) bis zur vollständigen Zahlung sperren; die Entgeltpflicht bleibt unberührt.

## **11. Gewährleistung**

11.1 AUVISO leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Leistungen. Das Wahlrecht zwischen Verbesserung und Austausch steht AUVISO zu; Verbesserungen erfolgen primär per Fernwartung, wofür der AG die erforderlichen Voraussetzungen schafft.

11.2 Gegenüber Unternehmern gilt: Mängelrügen sind binnen 10 Tagen ab Übergabe bzw. Zugang der (Teil-)Lieferung schriftlich zu erheben, andernfalls gelten Lieferungen und Leistungen als genehmigt (§ 377 UGB); die Vermutung des § 924 ABGB ist ausgeschlossen; Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche verjähren binnen 6 Monaten. Gewährleistungsansprüche berechtigen nicht zur Zurückbehaltung fälliger Entgelte.

11.3 Keine Gewähr besteht für Mängel, die auf der Auswahl oder Zusammenstellung von (Teil-)Produkten durch den AG, auf eigenmächtigen Änderungen an Software, Telefonanlagen-Konfiguration oder Hardware durch den AG oder Dritte, oder auf Nichtbeachtung der Betriebsanleitungen beruhen.

## **12. Haftung**

12.1 AUVISO haftet unbeschränkt für Vorsatz, krass grobe Fahrlässigkeit und Personenschäden. Die Haftung für leichte und schlicht grobe Fahrlässigkeit ist – außer für Personenschäden – ausgeschlossen; dies gilt auch für Fälle höherer Gewalt und für rechtswidrige Angriffe Dritter (z. B. Hacker) sowie für ein allfälliges Auswahlverschulden bei Fremdprodukten. Gegenüber Verbrauchern gilt dieser Ausschluss nur im gesetzlich zulässigen Umfang.

12.2 Die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden ist gegenüber Unternehmern ausgeschlossen. Zwingende Ansprüche (Produkthaftungsgesetz, Art. 82 DSGVO) bleiben unberührt.

12.3 Für vom AG in Verkehr gebrachte Daten und Inhalte ist AUVISO nicht verantwortlich; der AG hält AUVISO diesbezüglich schad- und klaglos. Der AG hält sämtliche Passwörter geheim und haftet für Schäden aus deren mangelhaftem Schutz oder Weitergabe.

## **13. Datensicherung**

Vorbehaltlich eines gesonderten Datensicherungsauftrags obliegt die regelmäßige Sicherung der Daten ausschließlich dem AG; AUVISO übernimmt hierfür keine Haftung, insbesondere nicht bei Datenverlust durch Transport oder Hardwarefehler. Bei SaaS-Produkten von AUVISO gelten die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und dem Löschkonzept beschriebenen plattformseitigen Sicherungen.

## **14. Datenschutz, Vertraulichkeit**

14.1 Verarbeitet AUVISO personenbezogene Daten im Auftrag des AG (insbesondere beim Betrieb von Telefonanlagen, Kommunikationsdiensten oder SaaS-Plattformen), schließen die Parteien eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab; das Muster samt technischen und organisatorischen Maßnahmen und Subprozessorenliste steht unter [www.auviso.com/rechtliches](http://www.auviso.com/rechtliches) zum Abruf bereit.

14.2 Die Parteien behandeln alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie personenbezogenen Daten vertraulich, verpflichten eingesetzte Mitarbeiter und Subunternehmer entsprechend (DSGVO, DSG) und wahren die Vertraulichkeit auch über das Vertragsende hinaus. Die Datenschutzerklärung von AUVISO ist unter [www.auviso.com/datenschutz](http://www.auviso.com/datenschutz) abrufbar.

## **15. Schlussbestimmungen**

15.1 Änderungen und Ergänzungen von Verträgen unter diesen AGB bedürfen der Textform. AUVISO darf den AG mit Name und Logo als Referenz nennen, sofern der AG nicht in Textform widerspricht.

15.2 Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort ist 6020 Innsbruck. Für Streitigkeiten wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in 6020 Innsbruck vereinbart; für Klagen gegen Verbraucher gilt der gesetzliche Gerichtsstand. Verbraucher können sich zudem an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden ([ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)).