

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Allgemeines

(a) Soweit ausdrücklich nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird, unterliegen alle Angebote, Dienstleistungen und alle sich daraus ergebenden vertraglichen Beziehungen zwischen der ÖHMI Analytik GmbH (nachfolgend „Gesellschaft“) und dem Kunden (nachfolgend „Kunde“) diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Prüf-, Inspektions-, Probenahme-, Analytik-, Beratungs-, Consulting- und Schulungsleistungen (nachfolgend „Allgemeine Geschäftsbedingungen“)...

(b) Die Gesellschaft erbringt für diejenige natürliche oder juristische Person des privaten oder öffentlichen Rechts, von der sie den Auftrag erhalten hat („Kunde“), insbesondere Inspektions-, Probenahme-, Analytik-, Untersuchungs-, Beratungs-, Consulting- sowie Schulungsleistungen (nachfolgend gemeinsam „Dienstleistungen“).

(c) Sofern die Gesellschaft vom Kunden vor Durchführung des Auftrags keine abweichenden schriftlichen Anweisungen erhält, ist ausschließlich der Kunde berechtigt, der Gesellschaft Anweisungen insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Durchführung der Dienstleistungen sowie der Übermittlung von Prüfberichten, Untersuchungsberichten, Gutachten oder Zertifikaten zu erteilen. Der Kunde ermächtigt die Gesellschaft, Untersuchungsberichte, Gutachten oder sonstige im Rahmen der Dienstleistung erstellte Dokumente an Dritte zu übermitteln, sofern dies vom Kunden beauftragt wurde, zur Vertragserfüllung erforderlich ist oder gesetzliche, behördliche oder normative Vorschriften dies vorsehen oder erforderlich machen.

(d) Entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, ihrer Geltung wurde durch die Gesellschaft ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Individuelle Vereinbarungen, Nebenabreden oder Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die Gesellschaft, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

(e) Die Gesellschaft erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen bestehender Akkreditierungen (z. B. nach DIN EN ISO/IEC 17025). Untersuchungsberichte beziehen sich ausschließlich auf den jeweils gültigen Akkreditierungsumfang der Gesellschaft. Prüfverfahren außerhalb des Akkreditierungsumfangs werden entsprechend gekennzeichnet und unterliegen nicht den Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025, sondern dem internen Qualitätsmanagementsystem der Gesellschaft. Die regulatorische, behördliche oder sonstige normative Verwendbarkeit solcher Ergebnisse ist durch den Kunden eigenverantwortlich zu prüfen. Soweit die Gesellschaft über flexible Akkreditierungsbereiche verfügt, können Prüfverfahren im Rahmen der geltenden Akkreditierungsregeln ergänzt, aktualisiert oder angepasst werden.

2. Erbringung von Dienstleistungen

(a) Die Gesellschaft erbringt ihre Dienstleistungen mit der erforderlichen fachlichen und organisatorischen Sorgfalt entsprechend den spezifischen Anweisungen des Kunden, soweit diese von der Gesellschaft bestätigt wurden. Sofern keine ausdrücklichen schriftlichen Anweisungen des Kunden vorliegen, erfolgen die Dienstleistungen auf Grundlage:

(i) der Bestimmungen des jeweiligen Angebots, Auftrags oder der Leistungsbeschreibung der Gesellschaft;

(ii) der einschlägigen technischen, normativen oder branchenspezifischen Regelwerke, Standards und allgemein anerkannten Verfahren;

(iii) solcher fachlichen, technischen, organisatorischen oder wirtschaftlich angemessenen Verfahren, die die Gesellschaft nach pflichtgemäßem Ermessen für geeignet hält.

b) Alle Angaben in Untersuchungsberichten, Gutachten oder sonstigen Ergebnismitteilungen basieren auf den Ergebnissen der durchgeführten Prüf-, Inspektions-, Analyse- oder Bewertungsverfahren sowie auf deren fachlicher Bewertung anhand der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden technischen, normativen oder allgemein anerkannten Regelwerke, Standards und Verfahren.

(c) Sofern im Rahmen der Dienstleistungen eine Konformitätsbewertung durchgeführt wird, erfolgt diese auf Grundlage der vereinbarten Spezifikation sowie unter Anwendung der einschlägigen Entscheidungsregel der Gesellschaft. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder normative oder gesetzliche Vorgaben entgegenstehen, erfolgt die Konformitätsbewertung ohne Berücksichtigung der Messunsicherheit. Die jeweils angewandte Entscheidungsregel ergibt sich aus dem Untersuchungsbericht oder den ergänzenden Unterlagen.

(d) Untersuchungsberichte der Gesellschaft beziehen sich ausschließlich auf die jeweils untersuchten Proben oder die im Rahmen der Dienstleistung festgestellten Sachverhalte zum Zeitpunkt der Untersuchung. Aussagen über die Beschaffenheit einer Gesamtcharge, Lieferung, Anlage, eines Systems oder sonstiger nicht untersuchter Bereiche werden hierdurch nicht getroffen. Die Repräsentativität der untersuchten Proben für eine Gesamtmenge oder Gesamtheit liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs der Gesellschaft, sofern die Probenahme nicht durch die Gesellschaft selbst durchgeführt wurde.

(e) Sofern die Gesellschaft auf Wunsch des Kunden Tätigkeiten, Maßnahmen, Prüfungen oder sonstige Interventionen Dritter begleitet, überwacht, dokumentiert oder bestätigt, beschränkt sich die Verantwortung der Gesellschaft ausschließlich auf die im Rahmen der jeweiligen Dienstleistung tatsächlich erbrachten Tätigkeiten. Die Gesellschaft übernimmt insbesondere keine Verantwortung für den Zustand, die Eignung, Kalibrierung oder Eichung von durch Dritte verwendeten Geräten, Apparaten, Instrumenten oder Messmitteln, für die von

Dritten angewandten Verfahren oder Methoden sowie für deren Qualifikation, Handlungen, Unterlassungen oder Untersuchungsergebnisse.

Eine Verantwortung der Gesellschaft für Leistungen oder Ergebnisse Dritter besteht nur, sofern dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(f) Untersuchungsberichte, Gutachten, Stellungnahmen oder sonstige Ergebnisse der Gesellschaft stellen ausschließlich die im Rahmen der beauftragten Dienstleistungen ermittelten analytischen, technischen oder fachlichen Ergebnisse und Bewertungen dar. Sie ersetzen keine rechtliche, behördliche oder regulatorische Prüfung, Zulassung, Genehmigung oder Entscheidung, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Insbesondere stellen Untersuchungsberichte keine Garantie oder verbindliche Zusicherung der Verkehrsfähigkeit, Marktgängigkeit oder rechtlichen Konformität von Produkten, Anlagen oder Prozessen dar. Die Verantwortung für die Einhaltung gesetzlicher, behördlicher, normativer oder sonstiger regulatorischer Anforderungen verbleibt ausschließlich beim Kunden.

(g) Die Übermittlung von Untersuchungsberichten, Gutachten oder sonstigen Dokumenten kann elektronisch erfolgen, insbesondere per E-Mail, Kundenportal, Laborinformationssystem oder vergleichbare digitale Systeme. Elektronisch übermittelte Dokumente, einschließlich digital erzeugter oder signierter Dokumente, gelten als von der Gesellschaft autorisiert und zur Erfüllung der vertraglichen Beziehungen geeignet, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

Teil-, Zwischen- oder Vorabergebnisse, insbesondere telefonisch, elektronisch oder vorläufig übermittelte Ergebnisse, dienen ausschließlich der vorläufigen Information und können sich nach Abschluss der Prüfungen oder fachlichen Bewertungen noch ändern. Maßgeblich sind ausschließlich die final freigegebenen Untersuchungsberichte oder Gutachten der Gesellschaft.

Mündliche Auskünfte, fachliche Einschätzungen oder vorläufige Bewertungen, insbesondere telefonisch oder im Rahmen kurzfristiger Abstimmungen erteilte Informationen, erfolgen unverbindlich und ersetzen keinen schriftlichen Untersuchungsbericht, kein Gutachten und keine abschließende fachliche Bewertung.

(h) Die Gesellschaft ist berechtigt, zur Kommunikation, Auftragsabwicklung sowie zur Bereitstellung von Untersuchungsberichten, Ergebnissen oder sonstigen Dokumenten digitale Systeme wie Kundenportale, elektronische Laborinformationssysteme oder vergleichbare Plattformen zu verwenden. Der Kunde ist für die Sicherstellung eines ordnungsgemäßen und sicheren Zugriffs auf diese Systeme, insbesondere hinsichtlich der Vertraulichkeit von Zugangsdaten und Benutzerkonten, selbst verantwortlich.

(i) Elektronisch übermittelte oder digital signierte Untersuchungsberichte, Gutachten oder sonstige Dokumente gelten als gleichwertig zu eigenhändig unterzeichneten Dokumenten, sofern keine gesetzlichen Vorschriften oder ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarungen entgegenstehen.

(j) Untersuchungsberichte, Gutachten oder sonstige Ergebnismitteilungen der Gesellschaft geben ausschließlich die zum Zeitpunkt der Durchführung der Dienstleistungen festgestellten Tatsachen, Ergebnisse und Bewertungen im Rahmen der vom Kunden beauftragten oder anderweitig vereinbarten Leistungen wieder. Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs, der beauftragten Prüfparameter oder der gemäß Ziffer 2(a) zugrunde gelegten Verfahren, Spezifikationen oder Bewertungsgrundlagen zusätzliche Untersuchungen, Bewertungen, Hinweise oder rechtliche Einschätzungen vorzunehmen oder hierüber zu berichten.

(k) Die Gesellschaft stellt Untersuchungsberichte, Gutachten, Ergebnisse oder sonstige Dokumente grundsätzlich in elektronischer oder schriftlicher Form zur Verfügung. Die Übermittlung oder Bereitstellung kann insbesondere per E-Mail, Kundenportal, elektronischem Labor-

informationssystem oder über sonstige digitale Kommunikationswege erfolgen. Elektronisch übermittelte oder digital signierte Dokumente gelten vorbehaltlich gesetzlicher Vorgaben als gleichwertig zu schriftlich unterzeichneten Dokumenten. Der Kunde erkennt an, dass elektronische Kommunikationswege trotz angemessener technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen Risiken hinsichtlich Vertraulichkeit, Datenverlust, Datenveränderung oder unbefugter Zugriffe nicht vollständig ausschließen können. Soweit gesetzlich zulässig, übernimmt die Gesellschaft keine Haftung für Schäden oder technische Beeinträchtigungen, die außerhalb ihres Verantwortungsbereichs im Zusammenhang mit der elektronischen Übermittlung oder Bereitstellung von Daten entstehen.

(l) Die Gesellschaft ist berechtigt, Dienstleistungen ganz oder teilweise durch fachlich geeignete Unterauftragnehmer, Fremdlabore, Kooperationspartner oder sonstige externe Dienstleister durchführen zu lassen. Dies gilt insbesondere für Unterauftragsvergaben im Sinne der DIN EN ISO/IEC 17025. Die Auswahl erfolgt nach fachlicher Eignung sowie – soweit erforderlich – unter Berücksichtigung bestehender Akkreditierungen oder Qualifikationen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen, Daten und Unterlagen an die jeweils beauftragten Dritten weitergegeben werden, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist. Fremdvergebene Leistungen können im Untersuchungsbericht entsprechend gekennzeichnet werden.

(m) Sofern der Gesellschaft im Rahmen der Beauftragung Unterlagen, Dokumente, Spezifikationen, Verträge, behördliche Vorgaben oder sonstige Informationen des Kunden oder Dritter zur Verfügung gestellt werden, dienen diese ausschließlich der Information und Auftragsdurchführung. Hierdurch werden weder der vereinbarte Leistungsumfang noch die vertraglichen Verpflichtungen oder Verantwortlichkeiten der Gesellschaft erweitert oder eingeschränkt, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(n) Durch die Erbringung der Dienstleistungen übernimmt die Gesellschaft weder gesetzliche, behördliche, vertragliche oder sonstige Pflichten des Kunden oder Dritter noch tritt sie an deren Stelle. Insbesondere befreien Untersuchungsberichte, Gutachten, Stellungnahmen oder sonstige Leistungen der Gesellschaft den Kunden nicht von seiner eigenen Prüf-, Kontroll-, Betreiber-, Überwachungs- oder Handlungspflicht gegenüber Behörden, Vertragspartnern oder sonstigen Dritten.

(o) Sofern keine Abholung oder Probenahme durch die Gesellschaft vereinbart wurde, trägt der Kunde die Kosten, die Verantwortung und die Gefahr für die ordnungsgemäße Entnahme, Kennzeichnung, Verpackung, Lagerung und Anlieferung der Proben. Der Versand oder Transport hat unter Beachtung der gesetzlichen, normativen sowie gegebenenfalls durch die Gesellschaft mitgeteilten Anforderungen und Hinweise zu erfolgen.

Die Gesellschaft übernimmt keine Haftung für Beeinträchtigungen von Untersuchungsergebnissen, die auf unsachgemäße Probenahme, Verpackung, Lagerung, Kennzeichnung, Transportbedingungen, Transportzeiten oder Temperaturabweichungen zurückzuführen sind.

(p) Proben, Rückstellmuster oder sonstiges Untersuchungsmaterial werden von der Gesellschaft grundsätzlich für einen Zeitraum von einem Monat nach Abschluss der Prüfarbeiten beziehungsweise Bekanntgabe der Ergebnisse aufbewahrt, sofern nicht die Beschaffenheit, Verderblichkeit, Stabilität oder gesetzliche beziehungsweise normative Anforderungen eine kürzere oder längere Aufbewahrungsdauer erfordern. Für amtlich entnommene Proben gelten die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben; sofern keine abweichenden gesetzlichen Regelungen bestehen, beginnt die Aufbewahrungsfrist mit dem Datum des amtlichen Verschlusses. Nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungsfrist ist die Gesellschaft berechtigt, die Proben nach eigenem Ermessen fachgerecht zu entsorgen, zu vernichten oder an den Kunden zurückzusenden.

Mit Ablauf der Aufbewahrungsfrist endet jede Verantwortlichkeit der Gesellschaft für die weitere Aufbewahrung der Proben. Eine längere Aufbewahrung bedarf einer gesonderten Vereinbarung und kann gesondert berechnet werden. Kosten für Lagerung, Rücksendung, Verpackung, Transport oder Entsorgung der Proben trägt der Kunde.

Soweit gesetzlich, normativ oder akkreditierungsbedingt keine längeren Aufbewahrungsfristen vorgeschrieben sind, werden Rohdaten, Aufzeichnungen, Prüfunterlagen und sonstige leistungsbezogene Dokumentationen im Rahmen der geltenden internen Regelungen der Gesellschaft archiviert. Ein Anspruch des Kunden auf dauerhafte Vorhaltung oder Herausgabe von Rohdaten, Arbeitsunterlagen oder internen Aufzeichnungen besteht nicht, sofern gesetzlich keine zwingende Verpflichtung besteht.

3. Bearbeitungszeiten

(a) Die Gesellschaft erbringt ihre Dienstleistungen innerhalb angemessener und branchenüblicher Bearbeitungszeiten. Angegebene Termine, Fristen oder Fertigstellungstermine gelten nur dann als verbindlich, wenn diese ausdrücklich schriftlich durch die Gesellschaft bestätigt wurden. Bearbeitungszeiten können sich insbesondere aufgrund von Probenbeschaffenheit, notwendiger Nachprüfungen, Fremdvergaben, technischen Störungen, Geräteausfällen, fehlenden Unterlagen oder sonstigen Umständen außerhalb des Einflussbereichs der Gesellschaft verlängern.

(b) Die Einhaltung vereinbarter Termine und Fristen setzt insbesondere den rechtzeitigen Eingang ordnungsgemäß gekennzeichnete und geeigneter Proben sowie sämtlicher für die Durchführung der Dienstleistungen erforderlicher Informationen, Unterlagen und Mitwirkungen des Kunden voraus. Verzögerungen, die aus unvollständigen Angaben, verspäteter Mitwirkung oder ungeeigneten Proben resultieren, gehen nicht zu Lasten der Gesellschaft.

4. Pflichten des Kunden

(a) Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft vor Durchführung der Dienstleistungen über sämtliche ihm bekannten oder erkennbaren Gefahren, Risiken oder besonderen Eigenschaften von Proben, Materialien, Anlagen oder sonstigen Untersuchungsgegenständen zu informieren. Dies gilt insbesondere für radioaktive, toxische, gesundheitsgefährdende, infektiöse, biologische, explosionsgefährliche, umweltgefährdende oder sonstige gefährliche Stoffe oder Belastungen. Der Kunde hat alle erforderlichen Sicherheits-, Handhabungs- und Transporthinweise zur Verfügung zu stellen. Soweit Schäden, Verunreinigungen, Gesundheitsgefährdungen oder sonstige Beeinträchtigungen auf eine gefährliche oder unsachgemäß deklarierte Beschaffenheit des Untersuchungsmaterials zurückzuführen sind, haftet der Kunde hierfür im gesetzlich zulässigen Umfang.

(b) Der Kunde bleibt unabhängig von den durch die Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen selbst verantwortlich für die Erfüllung seiner gesetzlichen, behördlichen, vertraglichen oder sonstigen Verpflichtungen gegenüber Dritten.

(c) Sofern Proben durch den Kunden oder durch von ihm beauftragte Dritte entnommen, gelagert, gekennzeichnet oder transportiert werden, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die ordnungsgemäße und gegebenenfalls normgerechte Durchführung dieser Tätigkeiten. Dies gilt insbesondere für Probenahmebedingungen, Temperaturführung, Verpackung, Kennzeichnung, Lagerung, Transportzeiten sowie die Repräsentativität der Proben.

Die Gesellschaft übernimmt keine Haftung für Untersuchungsergebnisse, Abweichungen oder Beeinträchtigungen, die auf fehlerhafte, unvollständige, ungeeignete oder nicht normgerechte Probenahme-, Lagerungs- oder Transportbedingungen zurückzuführen sind. Die Verantwortung für die Repräsentativität der durch den Kunden oder Dritte entnommenen Proben für eine Gesamtcharge, Anlage oder sonstige Gesamtheit liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs der Gesellschaft.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

(a) Sofern keine abweichende schriftliche Preisvereinbarung getroffen wurde, gelten die zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preise, Vergütungssätze oder Angebote der Gesellschaft. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Gesellschaft behält sich vor, Kosten für Verpackung, Versand, Transport, Entsorgung, Fremdleistungen, Fahrtkosten, Expressbearbeitungen oder sonstige im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstehende Zusatzaufwendungen gesondert in Rechnung zu stellen. Preisanpassungen aufgrund veränderter gesetzlicher, behördlicher, technischer oder wirtschaftlicher Rahmenbedingungen bleiben vorbehalten.

Bei Dauerschuldverhältnissen, Rahmenverträgen oder Verträgen mit einer Laufzeit von mehr als zwölf Monaten ist die Gesellschaft berechtigt, Preise unter Berücksichtigung veränderter Lohn-, Material-, Energie-, Transport-, Fremdleistungs- oder sonstiger Betriebskosten angemessen anzupassen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, für bereits erbrachte Teilleistungen, laufende Projekte oder nach Aufwand erbrachte Dienstleistungen angemessene Abschlags- oder Teilrechnungen zu stellen.

(b) Rechnungen der Gesellschaft sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern auf der Rechnung keine abweichende Zahlungsfrist angegeben ist. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der vollständige Zahlungseingang auf dem von der Gesellschaft angegebenen Konto maßgeblich. Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Während des Verzugs ist die Gesellschaft berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB geltend zu machen. Die Geltendmachung der gesetzlichen Verzugs pauschale sowie weiterer Verzugschäden bleibt unberührt.

(c) Gegen Ansprüche der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten

Gegenansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur geltend gemacht werden, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

(d) Der Kunde hat im Falle des Zahlungsverzugs sämtliche zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung erforderlichen Kosten zu tragen. Hierzu zählen insbesondere Mahn-, Inkasso-, Rechtsanwalts- und sonstige Beitreibungskosten, soweit diese gesetzlich zulässig sind.

(e) Sofern im Rahmen der Leistungserbringung unvorhergesehener zusätzlicher Aufwand, technische Schwierigkeiten, notwendige Zusatzleistungen oder sonstige nicht bei Auftragserteilung erkennbare Umstände auftreten, ist die Gesellschaft berechtigt, den hierdurch entstehenden Mehraufwand gesondert in Rechnung zu stellen. Die Gesellschaft wird den Kunden hierüber informieren, soweit dies unter Berücksichtigung der Umstände möglich und zumutbar ist.

(f) Wird die Gesellschaft aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, ganz oder teilweise an der Durchführung der Dienstleistungen gehindert oder verzögert, insbesondere aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden, ungeeigneter Proben, unvollständiger Unterlagen, höherer Gewalt, technischer Störungen oder behördlicher Maßnahmen, bleibt der Anspruch der Gesellschaft auf Vergütung der bis dahin erbrachten Leistungen sowie auf Ersatz bereits entstandener Aufwendungen unberührt. Dies gilt auch für nicht stornierbare Fremdleistungen oder sonstige im Zusammenhang mit dem Auftrag entstandene Kosten.

(g) Bei begründeten Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, Dienstleistungen ganz oder teilweise nur gegen Vorauszahlung, Sicherheitsleistung oder angemessene Abschlagszahlungen zu erbringen oder fortzuführen.

(h) Unser Unternehmen prüft und überwacht regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden,

Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten. Dazu arbeiten wir mit der infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen, Anschriften und Geburtsdatum an die infoscore Consumer Data GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der infoscore Consumer Data GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: <https://www.experian.de/icd-infoblatt>

6. Reklamations- und Beschwerdemanagement

(a) Beanstandungen, Reklamationen oder Beschwerden des Kunden sind der Gesellschaft unverzüglich nach Kenntnisnahme, möglichst schriftlich, mitzuteilen. Reklamationen hinsichtlich offensichtlicher Mängel, Unvollständigkeiten oder Abweichungen von Untersuchungsberichten sind spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang des Untersuchungsberichts geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Leistungen insoweit als genehmigt, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB ist. Gesetzliche Ansprüche wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzungen bleiben unberührt.

(b) Reklamationen und Beschwerden werden durch die Gesellschaft im Rahmen des geltenden Qualitätsmanagementsystems bearbeitet und bewertet. Hierzu können insbesondere die erneute Prüfung von Unterlagen, Rohdaten, Rückstellmustern, Prüfbedingungen oder Untersuchungsergebnissen erfolgen, soweit diese verfügbar und eine erneute Bewertung technisch oder organisatorisch möglich ist.

(c) Sofern eine Reklamation berechtigt ist, erfolgt nach Wahl der Gesellschaft im Rahmen der technischen, organisatorischen und fachlichen Möglichkeiten eine Nachbesserung, erneute Untersuchung, Neubewertung oder Korrektur der betroffenen Leistungen oder Ergebnisse.

(d) Gesetzlich zwingende Ansprüche und Rechte des Kunden bleiben unberührt.

7. Einstellung oder Beendigung von Dienstleistungen

Die Gesellschaft ist berechtigt, Dienstleistungen ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen oder den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, sofern ihr die Fortsetzung der Leistungserbringung nicht zumutbar ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

(a) der Kunde wesentliche vertragliche Mitwirkungs-, Zahlungs- oder sonstige Pflichten verletzt und die Pflichtverletzung trotz schriftlicher Aufforderung nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt wird;

(b) der Kunde seine Zahlungen einstellt, ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen beantragt oder eröffnet wird, ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird, der Geschäftsbetrieb eingestellt wird oder sonstige Umstände vorliegen, die auf eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden schließen lassen.

Bereits entstandene Vergütungsansprüche und Ansprüche auf Ersatz entstandener Aufwendungen der Gesellschaft bleiben hiervon unberührt.

8. Haftung

(a) Die Gesellschaft schuldet ausschließlich die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen. Eine darüberhinausgehende Garantie, Erfolgsgarantie, Beschaffenheitsgarantie oder Versicherung gegen wirtschaftliche Schäden, Folgeschäden oder sonstige Nachteile wird nicht übernommen. Soweit der Kunde einen darüberhinausgehenden Versicherungsschutz wünscht, obliegt es ihm, eine entsprechende Versicherung abzuschließen.

(b) Untersuchungsberichte, Gutachten, Stellungnahmen oder sonstige Ergebnisse der Gesellschaft basieren auf den vom Kunden oder in dessen Auftrag bereitgestellten Informationen, Unterlagen, Daten und Proben. Die Verantwortung für deren Vollständigkeit, Richtigkeit und Eignung verbleibt beim Kunden. Die fachliche Bewertung und Verwendung der Ergebnisse sowie daraus abgeleitete Entscheidungen, Maßnahmen oder Unterlassungen erfolgen in

eigener Verantwortung des Kunden. Die Gesellschaft haftet nicht für fehlerhafte, unvollständige oder missverständliche Ergebnisse, soweit diese auf unrichtigen, unvollständigen, ungeeigneten oder irreführenden Angaben, Unterlagen oder Proben des Kunden oder Dritter beruhen.

(c) Die Gesellschaft haftet nicht für Verzögerungen, Einschränkungen oder die vollständige oder teilweise Nichterbringung von Dienstleistungen, soweit diese auf Umständen beruhen, die außerhalb des Einfluss- oder Verantwortungsbereichs der Gesellschaft liegen. Dies gilt insbesondere bei höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen, technischen Störungen, Ausfällen von Versorgungs- oder Kommunikationssystemen, Lieferengpässen, Geräteausfällen, Fremdleistungsverzögerungen oder Verletzungen von Mitwirkungs- oder Vertragspflichten des Kunden.

(d) Die Gesellschaft haftet bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ausschließlich auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine weitergehende Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

(e) Die Haftung der Gesellschaft gemäß Ziffer 8(d) ist je Schadensfall auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden sowie der Höhe nach auf die zum Zeitpunkt des Schadensfalls bestehende Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung der Gesellschaft begrenzt, soweit gesetzlich zulässig.

(f) Soweit gesetzlich zulässig, haftet die Gesellschaft nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden oder Vermögensschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Produktionsausfälle, Nutzungsausfälle, Verlust von Geschäftsbeziehungen oder Geschäftsmöglichkeiten, Datenverluste, Rückrufkosten oder sonstige

mittelbare Schäden. Dies gilt auch für Ansprüche Dritter gegen den Kunden, soweit diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Gesellschaft beruhen.

(g) Schadensersatzansprüche sind der Gesellschaft vom Kunden unverzüglich nach Kenntnis der anspruchsbegründenden Umstände schriftlich anzuzeigen. Soweit gesetzlich zulässig, verjähren Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz innerhalb von zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(h) Die Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Gesellschaft, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie in allen sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung. Dies gilt auch für Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter, leitender Angestellter oder Erfüllungsgehilfen der Gesellschaft.

9. Geheimhaltung und Geistiges Eigentum

(a) Der Kunde und die Gesellschaft verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der vertraglichen Beziehungen erhaltenen oder bekannt gewordenen vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln, ausschließlich zum Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden und nicht ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte weiterzugeben, soweit keine gesetzliche, behördliche oder vertragliche Offenlegungspflicht besteht. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt oder allgemein zugänglich sind, der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, von einem berechtigten Dritten rechtmäßig offengelegt wurden oder unabhängig von den vertraglichen Beziehungen entwickelt wurden.

(b) Die Gesellschaft verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der vertraglichen Beziehungen sowie zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen. Eine

Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies zur Leistungserbringung, zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen oder zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich und datenschutzrechtlich zulässig ist. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung ergeben sich aus der Datenschutzerklärung der Gesellschaft.

(c) Sämtliche Rechte an Prüfmethoden, Verfahren, Auswertungen, Konzepten, Gutachten, Schulungsunterlagen, Softwarelösungen, Datenbanken, technischen Unterlagen sowie an sonstigen im Rahmen der Dienstleistungen verwendeten oder entwickelten Arbeitsmitteln verbleiben bei der Gesellschaft, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Dies gilt insbesondere für von der Gesellschaft entwickelte oder allgemein verwendete Prüfverfahren, Bewertungsmethoden, Gerätekonfigurationen, Auswertungsmodelle und Qualitätsmanagementunterlagen.

10. Schutz der Arbeitsergebnisse

Die Gesellschaft behält an sämtlichen im Rahmen der Dienstleistungen erstellten Untersuchungsberichten, Gutachten, Stellungnahmen, Auswertungen, Berechnungen, Tabellen, Schulungsunterlagen, Konzepten und sonstigen Arbeitsergebnissen die ihr zustehenden Urheber-, Nutzungs- und sonstigen Schutzrechte. Der Kunde ist berechtigt, die ihm überlassenen Unterlagen ausschließlich für den vertraglich vorgesehenen Zweck zu verwenden. Eine Veränderung, Bearbeitung, auszugsweise Verwendung, verfälschende Darstellung oder missbräuchliche Nutzung der Untersuchungsberichte, Gutachten oder sonstigen Arbeitsergebnisse ist unzulässig. Die Weitergabe an Behörden oder sonstige öffentliche Stellen ist zulässig, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben oder zur Erfüllung des Vertragszwecks erforderlich ist. Jede darüberhinausgehende Veröffentlichung, Vervielfältigung, Verbreitung oder Weitergabe – insbesondere zu Werbezwecken, im Internet oder in sonstigen öffentlichen Medien – bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Gesellschaft.

11. Verschiedenes

(a) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

(b) Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der vertraglichen Beziehungen sowie für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach deren Beendigung keine Mitarbeiter der Gesellschaft unmittelbar oder mittelbar abzuwerben oder entsprechende Abwerbungsversuche zu unternehmen.

(c) Die Nutzung der Firma, Unternehmenskennzeichen, Logos oder eingetragenen Marken der Gesellschaft zu Werbe-, Referenz- oder sonstigen Veröffentlichungszwecken bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Gesellschaft.

12. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Für sämtliche vertraglichen Beziehungen zwischen der Gesellschaft und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts (CISG).

Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den vertraglichen Beziehungen der Sitz der Gesellschaft. Die Gesellschaft bleibt jedoch berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.