

1. Geltungsbereich und Vertragsparteien

1.1 Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der Auftragnehmerin (nachfolgend „Auftragnehmerin“)

CUXpro | Dipl.-Ing. Dr. Christiane Moser

Josef-von-Eichendorff-Str. 17,
5020 Salzburg, Österreich

und ihren Kund:innen. Kund:innen im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher:innen als auch Unternehmer:innen. Unternehmer:innen, die Leistungen der Auftragnehmerin beauftragen, werden im Rahmen dieser AGB als „Auftraggeber:innen“ bezeichnet.

Die AGBs gelten für alle gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen. Der Rechtsstand ist Österreich.

1.2 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge zwischen der Auftragnehmerin und ihren Kund:innen und umfassen insbesondere folgende Leistungen:

- UX Design, UX Consulting, UX Research
- Strategische und operative Unternehmensberatung im digitalen Kontext
- Trainings, Workshops, Schulungen sowie Vorträge
- Coaching und Mentoring im Bereich UX, Produktentwicklung und Digitalisierung
- Digitale Produkte und Inhalte (z. B. Templates, Guides, Online-Kurse)
- Physische Produkte (z. B. Bücher)

Die Unternehmensberatung erfolgt ausschließlich strategisch, konzeptionell und moderierend. Eine rechtliche, steuerliche oder finanzielle Beratung wird nicht geschuldet, sofern diese nicht ausdrücklich und gesondert vertraglich vereinbart wird.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen

Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen der Auftraggeber:innen sind ungültig, es sei denn, diese werden von der Auftragnehmerin ausdrücklich schriftlich anerkannt.

1.4 Grundsätze der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit erfolgt partnerschaftlich, transparent und auf Augenhöhe. Es wird ausdrücklich vereinbart, dass durch die Zusammenarbeit kein Abhängigkeitsverhältnis entsteht, insbesondere weder ein arbeitsrechtliches Verhältnis noch eine

wirtschaftliche oder organisatorische Abhängigkeit des/der Auftraggeber:in von der Auftragnehmerin bzw. deren Leistungen.

Ziel der Leistungserbringung ist die Entwicklung nachhaltiger und nutzerzentrierter Lösungen, insbesondere im Bereich UX, Research und Unternehmensberatung.

2. Vertragsabschluss

Ein Vertrag kommt zustande durch:

- Absenden einer Online-Bestellung, oder
- Annahme eines Angebots, oder
- verbindliche schriftliche Auftragserteilung per E-Mail,
- verbindliche schriftliche Anmeldung, oder
- Buchung von Workshops, Schulungen, Coaching, Mentoring.

Die Teilnahme oder Buchung ist nur möglich, wenn die Verbraucher:in das 18. Lebensjahr vollendet hat. Ist die Verbraucher:in minderjährig, bedarf es der vorherigen Einwilligung eines gesetzlichen Vertreters. Fehlt die erforderliche Zustimmung eines gesetzlichen Vertreters, ist der Vertrag schwebend unwirksam (§§ 865, 170 ABGB) und wird bis zur Genehmigung nicht erfüllt. Ohne Genehmigung kann der Vertrag rückabgewickelt werden.

3. Leistungen von Dr. Christiane Moser

3.1 Leistungsumfang

Der genaue Leistungsumfang wird individuell im Angebot oder in der Auftragsbestätigung festgelegt. Dieser ergibt sich aus:

- dem Angebot,
- der Leistungsbeschreibung,
- der Buchungsseite oder
- der Auftragsbestätigung.

Der Auftrag endet grundsätzlich mit dem Abschluss des Projekts und der entsprechenden Rechnungslegung.

Bei Vereinbarung eines Stundenkontingents (projektbezogen) endet der Auftrag mit dessen vollständigem Verbrauch oder mit Ablauf der vereinbarten Leistungsperiode, je nachdem, was zuerst eintritt. Nicht verbrauchte Stunden verfallen nach Ablauf der Leistungsperiode, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Bei Retainer-Vereinbarungen (laufende Zusammenarbeit) wird ein fortlaufendes Stunden- oder Leistungskontingent pro Abrechnungszeitraum bereitgestellt. Der Retainer endet mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit oder durch ordentliche Kündigung gemäß der individuellen Vereinbarung. Nicht verbrauchte Stunden verfallen grundsätzlich am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums, sofern keine abweichende Regelung getroffen wurde.

3.2 Leistungserbringung

Die Leistungen der Auftragnehmerin stellen – sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – Dienstleistungen dar und schulden keinen bestimmten wirtschaftlichen oder messbaren Erfolg. Ein bestimmter Erfolg (Werk) gilt nur dann als geschuldet, wenn dieser ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.

Die Auftragnehmerin erbringt die vereinbarte Leistung in eigener Verantwortung und ist dabei in der Gestaltung der Tätigkeit sowie in der Bestimmung von Arbeitszeit und Arbeitsort frei. Eine persönliche Weisungsgebundenheit gegenüber dem/der Auftraggeber:in besteht nicht.

Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs bedürfen einer Abstimmung zwischen den Parteien und werden in der Regel schriftlich (z. B. per E-Mail) festgehalten. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, zusätzliche Leistungen nach dem vereinbarten Stundensatz oder auf Basis eines gesonderten Angebots abzurechnen.

Innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs können Leistungen in Abstimmung mit dem/der Auftraggeber:in umgeschichtet werden, sofern dies sachlich sinnvoll ist und dem Projektziel dient. Eine solche Umschichtung kann Auswirkungen auf Prioritäten, Zeitpläne und einzelne Deliverables haben.

3.3 Vertretung

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die ihr obliegenden Aufgaben ganz oder teilweise durch qualifizierte Dritte erbringen zu lassen. Die Bezahlung des Dritten erfolgt ausschließlich durch die Auftragnehmerin selbst. Es entsteht kein wie immer geartetes direktes Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem/der Auftraggeber:in. Die vertraglichen Verpflichtungen und die Haftung gegenüber dem Kund:innen bleiben hiervon unberührt und liegen weiterhin bei der Auftragnehmer:in.

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, beigezogene Dritte entsprechend zur Vertraulichkeit zu verpflichten und sicherzustellen, dass diese die Bestimmungen zur Vertraulichkeit in gleichem Umfang einhalten.

3.4 Abwerbeverbot

Der/die Auftraggeber:in verpflichtet sich, während sowie bis zum Ablauf von einem Jahr nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses keine wie immer geartete Geschäftsbeziehung zu Personen oder Gesellschaften einzugehen, deren sich die Auftragnehmerin zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten bedient. Der/die Auftraggeber:in wird diese Personen und Gesellschaften insbesondere nicht mit solchen oder ähnlichen Beratungsleistungen beauftragen, die auch die Auftragnehmerin anbietet.

3.5 Berichterstattung

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, über ihre Arbeit, die ihrer Mitarbeiter:innen und gegebenenfalls auch die beauftragter Dritter dem Arbeitsfortschritt entsprechend dem/der Auftraggeber:in Bericht zu erstatten.

Sofern ein Schlussbericht vereinbart wurde, erhält der/die Auftraggeber:in in angemessener Zeit, d.h. zwei bis vier Wochen, je nach Art und Umfang des Beratungsauftrages nach Abschluss des Auftrages.

Der/die Auftraggeber:in wird rechtzeitig darüber informiert, wenn sich das im Angebot vereinbarte Kontingent dem Ende nähert.

3.6 Verfügbarkeit und Reaktionszeiten

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Leistungserbringung innerhalb üblicher Arbeitszeiten (werktags Montag bis Freitag). Die konkrete Priorisierung von Anfragen erfolgt im Rahmen der vereinbarten Kapazitäten und Projektvereinbarungen.

Die Auftragnehmerin bemüht sich um eine Reaktionszeit auf Anfragen von in der Regel bis zu 2 Werktagen. Kürzere Reaktionszeiten oder verbindliche Erreichbarkeitszeiten gelten ausschließlich, sofern diese ausdrücklich im jeweiligen Angebot oder in einer Retainer-Vereinbarung schriftlich festgelegt wurden.

4. Mitwirkungspflichten des/der Auftraggeber:in

4.1 Zusammenarbeit

Der/die Auftraggeber:in sorgt dafür, dass die organisatorischen Rahmenbedingungen bei Erfüllung des Beratungsauftrages an seinem/ihrem Geschäftssitz bzw. remote ein möglichst ungestörtes, dem raschen Fortgang des Beratungsprozesses förderliches Arbeiten erlauben.

Der/die Auftraggeber:in wird die Auftragnehmerin auch über vorher durchgeführte und/oder laufende Beratungen – auch auf anderen Fachgebieten – umfassend informieren. Der/die Auftraggeber:in verpflichtet sich, alle notwendigen Informationen, Zugänge und Materialien zur Verfügung zu stellen.

Der/die Auftraggeber:in sorgt dafür, dass der Auftragnehmerin auch ohne deren besondere Aufforderung alle für die Erfüllung und Ausführung des Beratungsauftrages notwendigen Unterlagen zeitgerecht vorgelegt werden und ihr von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Beratungsauftrages von Bedeutung sind. Dies gilt auch für alle Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit der Beraterin bekannt werden.

Der/die Auftraggeber:in stellt – sofern für die Leistungserbringung erforderlich – sämtliche notwendigen Zugänge, Tools, Softwarelizenzen sowie technische Berechtigungen rechtzeitig und in funktionsfähigem Zustand zur Verfügung. Sofern hierfür kostenpflichtige Tools oder Lizenzen erforderlich sind, trägt der/die Auftraggeber:in die daraus entstehenden Kosten, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Verzögerungen oder Mehraufwand, die aus nicht oder verspätet bereitgestellten Zugängen oder Lizenzen resultieren, liegen nicht im Verantwortungsbereich der Auftragnehmerin und können zu Anpassungen von Zeitplänen führen.

4.2 Aufklärungspflicht

Der/die Auftraggeber:in sorgt dafür, dass seine/ihre Mitarbeiter:innen und die gesetzlich vorgesehene und gegebenenfalls eingerichtete Arbeitnehmer:innenvertretung (Betriebsrat) bereits vor Beginn der Tätigkeit der Auftragnehmerin von dieser informiert werden.

4.3 Verzögerungen

Nicht oder verspätet erbrachte Mitwirkungspflichten der/die Auftraggeber:in können zu Verzögerungen führen. Zusätzlicher Aufwand kann in Rechnung gestellt werden.

4.4 Sorgfaltspflicht

Der/die Auftraggeber:in überprüft gelieferte Produkte, Unterlagen oder digitale Inhalte unverzüglich auf Fehler.

5. Preise & Zahlungsbedingungen

5.1 Retainer-Modell

Die Auftragnehmerin kann Leistungen im Rahmen von Retainer- oder Betreuungspaketen anbieten. Diese umfassen ein im Voraus vereinbartes monatliches Stunden- oder Leistungskontingent sowie gegebenenfalls zusätzliche Leistungen wie regelmäßige Abstimmungen oder priorisierte Bearbeitung von Anfragen.

Das vereinbarte Kontingent ist innerhalb der jeweiligen Abrechnungsperiode zu konsumieren, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Nicht konsumierte Leistungen verfallen am Ende der jeweiligen Periode oder werden nur dann in die nächste Periode übertragen, wenn dies vereinbart wurde.

Retainer-Vereinbarungen können eine Mindestlaufzeit enthalten. Die konkrete Laufzeit, das Leistungsvolumen sowie die Konditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder der individuellen Vereinbarung.

Die innerhalb des Retainers erbrachten Leistungen werden in Abstimmung mit dem/der Auftraggeber:in priorisiert und können flexibel innerhalb des vereinbarten Tätigkeitsbereichs umgeschichtet werden. Die Auftragnehmerin behält sich vor, die konkrete Ausgestaltung von Retainer-Leistungen (z. B. Priorisierung, Verfügbarkeit, Reaktionszeiten) im Angebot gesondert festzulegen.

5.2 Preise

Es gelten die Preise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Preisänderungen gelten ausschließlich für zukünftige Verträge und Buchungen.

Alle Preise verstehen sich:

- **EU/CH/UK:** Angezeigte Preise sind Endpreise inkl. gesetzlicher USt. für Verbraucher:innen (B2C). Für B2C-Lieferungen innerhalb der EU erfolgt die Umsatzbesteuerung im Bestimmungsland im Rahmen des One-Stop-Shop (OSS)-Verfahrens.
Für Unternehmer:innen (B2B) verstehen sich alle Preise als Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Unternehmer:innen mit Sitz in

Österreich wird die österreichische USt. in Rechnung gestellt. Bei Unternehmer:innen mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, die eine gültige USt-ID angeben, erfolgt die Abrechnung bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Wege des Reverse-Charge-Verfahrens; in diesem Fall geht die Steuerschuld auf den/die Leistungsempfänger:in über, und die Rechnung wird netto mit einem entsprechenden Hinweis ausgestellt. Wird keine gültige USt-ID angegeben, wird die USt. in gesetzlicher Höhe verrechnet. Für Unternehmer:innen mit Sitz in einem Drittland (z. B. Schweiz, Vereinigtes Königreich) richtet sich die umsatzsteuerliche Behandlung nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

- **USA/Kanada:** Preise zuzüglich der jeweils geltenden Sales Tax bzw. GST/HST/PST, die im Checkout automatisch berechnet werden. Steuerliche Registrierungspflichten richten sich nach den jeweiligen bundesstaatlichen Regularien („Nexus Rules“).

Die Auftragnehmerin wird jeweils eine zum Vorsteuerabzug berechtigende Rechnung mit allen gesetzlich erforderlichen Merkmalen ausstellen.

5.3 Honorar/Rechnung

Es erfolgt eine monatliche Abrechnung der erbrachten Stunden immer zum Monatsende oder nach Vollendung des vereinbarten Werkes. Bei Vereinbarung eines Stundenhonorars erfolgt die Abrechnung ausschließlich auf Basis der tatsächlich geleisteten Stunden. Nicht in Anspruch genommene Stunden werden nicht in Rechnung gestellt.

Wird die Ausführung des vereinbarten Werkes aus Gründen, die auf Seiten des/der Auftraggeber:in liegen, oder aufgrund einer berechtigten vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses durch die Auftragnehmerin nicht vollständig durchgeführt, so sind ausschließlich jene Leistungen zu vergüten, die bis zum Zeitpunkt der Beendigung tatsächlich erbracht wurden.

Anfallende Barauslagen, Spesen und Reisekosten sind vom/von der Auftraggeber:in zusätzlich zu ersetzen. Die Abrechnung erfolgt gegen Vorlage entsprechender Belege. Die Weiterverrechnung erfolgt ohne USt.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, dem/der Auftraggeber:in Rechnungen auch in elektronischer Form zu übermitteln. Der/die Auftraggeber:in erklärt sich mit der Zusendung von Rechnungen in elektronischer Form durch die Auftragnehmerin ausdrücklich einverstanden.

5.4 Zahlungen

Zahlungen sind sofort nach Rechnungsstellung fällig, sofern nicht anders vereinbart.

5.5 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug behält die Auftragnehmerin sich das Recht vor:

- den Zugang zu Leistungen zu sperren,
- Verzugszinsen zu berechnen,
- weitere Leistungen zurückzuhalten.

6. Trainings, Workshops, Schulungen oder Veranstaltungen

6.1 Anmeldung

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Einlangens berücksichtigt. Ein Vertrag kommt erst mit Bestätigung oder durch Bezahlung zustande.

6.2 Zahlungsbedingungen

Die Teilnahmegebühr ist vor Beginn vollständig zu bezahlen.

6.3 Stornierung/Rücktritt

Nach Ablauf des gesetzlichen Widerrufsrechts gelten für Verbraucher:innen folgende Stornobedingungen:

- bis 14 Tage vor Beginn: kostenfrei
- 13 – 1 Tage vor Beginn: 50 % der vereinbarten Vergütung
- am Tag der Leistung oder bei Nichterscheinen: 100 % der Vergütung, sofern kein geringerer Schaden nachgewiesen wird.

Stornobedingungen für Unternehmer:innen

- bis 14 Tage vor Beginn: kostenfrei
- 13 – 1 Tage vor Beginn: 50% der Kosten
- Veranstaltungstag/Nichterscheinen: 100% der Kosten

Eine Ersatzperson kann kostenlos benannt werden.

6.4 Absage durch Dr. Christiane Moser

Bei Absage aus wichtigem Grund (z.B. Krankheit, zu geringe Teilnehmerzahl) erfolgt eine vollständige Rückerstattung der Teilnahmegebühr. Weitergehende Ansprüche bestehen nur, sofern uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit trifft. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

6.5 Digitale Live-Trainings

Die Kund:innen sind für technische Voraussetzungen selbst verantwortlich.

6.6 Inhalte

Inhalte von Trainings, Workshops, Schulungen, Coaching oder Mentoring können aus didaktischen Gründen angepasst werden. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, den Inhalt und Ablauf von Leistungen aus sachlichen Gründen (z. B. Aktualisierungen, Qualitätsverbesserungen, organisatorischen Notwendigkeiten) anzupassen, soweit diese Änderungen für den Kund:innen zumutbar sind und den wesentlichen Vertragsinhalt nicht beeinträchtigen. Wesentliche Änderungen werden den Kund:innen rechtzeitig vorab mitgeteilt. Bereits bestätigte Verträge bleiben hiervon unberührt.

7. Digitale Produkte

7.1 Bereitstellung

Digitale Produkte werden den Kund:innen nach Zahlung über den Shop, einen Downloadlink, oder per E-Mail zur Verfügung gestellt.

7.2 Widerruf

Die Kund:innen stimmen ausdrücklich zu, dass die Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt (§ 18 Abs. 1 Z 11 FAGG), und bestätigen, dass sie dadurch ihr Widerrufsrecht verlieren. Diese Zustimmung wird dokumentiert und den Kund:innen dauerhaft zur Verfügung gestellt. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass digitale Inhalte bereits heruntergeladen oder angesehen wurden.

7.3 Urheberrecht

Alle Materialien, Inhalte, Präsentationen, Videos und Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt.

7.4 Nutzungsrecht

Die Kund:innen erhalten ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zur Nutzung der Inhalte durch die ausdrücklich berechtigte Person. Eine Weitergabe innerhalb eines Unternehmens oder an Dritte ist nur zulässig, wenn dies vertraglich ausdrücklich vereinbart wurde.

Die Kund:innen dürfen die Website, Trainings oder Produkte nicht nutzen für:

- rechtswidrige Zwecke
- Verbreitung von Schadsoftware
- Belästigung anderer Teilnehmer:innen
- unerlaubte Aufnahme oder Verbreitung von Inhalten

Bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen gegen die AGB kann der Zugang nach vorheriger Abmahnung mit angemessener Frist zur Abhilfe vorübergehend gesperrt oder der Vertrag außerordentlich gekündigt werden.

Eine sofortige Sperre erfolgt nur bei besonders gravierenden Verstößen (z. B. Straftaten, Sicherheitsrisiken). In anderen Fällen wird zuvor eine Abmahnung mit angemessener Frist erteilt.

7.5 Weitergabe

Jede Weitergabe an Dritte, Veröffentlichung oder gewerbliche Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung.

8. Physische Produkte (Bücher)

8.1 Versand & Lieferung

Lieferzeiten werden auf der Website oder im Bestellprozess angegeben.

8.2 Zoll & Einfuhrabgaben

Für Lieferungen in die USA, Kanada, UK und Schweiz können zusätzliche Gebühren anfallen, die von den Kund:innen zu tragen sind.

8.3 Gefahrübergang

Bei Verbraucher:innen erfolgt der Gefahrübergang erst mit Übergabe.

Bei Unternehmer:innen mit Übergabe an den Transportdienstleister.

8.4 Urheberrecht

Alle Inhalte dieses Buches sind urheberrechtlich geschützt.

8.5 Nutzungsrecht

Die Kund:innen erhalten das Recht, das erworbene Buch sowie dessen Inhalte ausschließlich zum eigenen Gebrauch zu nutzen. Eine Vervielfältigung, insbesondere durch Kopieren, Scannen oder digitale Speicherung, ist – soweit nicht gesetzlich zulässig – untersagt.

8.6 Weitergabe

Eine gewerbliche Nutzung, öffentliche Wiedergabe oder Veröffentlichung der Inhalte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Rechteinhaberin unzulässig. Das Recht zum Weiterverkauf des physischen Exemplars bleibt unberührt.

9. Widerrufsrecht für 6./7./8. (EU/UK/CH)

9.1 EU, UK & Schweiz

Verbraucher:innen mit Wohnsitz in der EU, UK oder CH haben ein 14-tägiges Widerrufsrecht ab Vertragsabschluss (§11 FAGG).

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig (§18 Abs 1 Z 11 FAGG), wenn

- Sie ausdrücklich zustimmen, dass vor Ablauf der Frist mit der Bereitstellung begonnen wird.
- Sie bestätigen, Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechts bei vorzeitigem Beginn zu haben.
- es sich um personalisierte Waren handelt.
- Digitale Inhalte angesehen oder heruntergeladen wurden.
- Trainings/Schulungen/Workshops/Veranstaltungen vollständig erbracht wurden.

Im Falle eines Widerrufs nach Beginn der Leistungserbringung ist ein angemessener Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen zu leisten (§ 18 Abs. 3 FAGG).

Für Unternehmer:innen besteht kein Widerrufsrecht nach Fernabsatzrecht.

9.2 USA/Kanada

Es gelten freiwillige Rücktrittsregelungen gemäß unseren Refund Policies, unter <https://trainings.christianemoser.at/policies/refund-policy> abrufbar ist.

10. Richtigkeit der Kund:innen-Informationen bei online Buchungen

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, jede Buchung von Angeboten abzulehnen oder zu stornieren. Sie kann Abnahmemengen pro Person, Unternehmen oder Buchung begrenzen, insbesondere bei Verdacht auf Händler-, Wiederverkäufer- oder Distributor-Aktivitäten. Betroffen sind Buchungen vom selben Konto, derselben Zahlungsmethode oder identischen Adressen.

Bei Änderung oder Stornierung einer Buchung benachrichtigt die Auftragnehmerin die Kund:innen per E-Mail, Rechnungsadresse oder Telefonnummer, die bei der Buchung angegeben wurden. Eine Buchung, die nach ihrem Ermessen missbräuchlich erscheint, kann eingeschränkt oder untersagt werden.

Die Kund:innen verpflichten sich, für alle Käufe aktuelle, vollständige und richtige Kauf- und Kontoinformationen anzugeben, einschließlich Namens, Anschrift, E-Mail und Zahlungsdaten (z.B. IBAN, Kreditkarte). Diese Daten müssen umgehend aktualisiert werden, damit Transaktionen abgeschlossen, Rechnungen gestellt (§ 14 UStG) und die Kund:innen kontaktiert werden können. Falsche Angaben berechtigen zur sofortigen Kündigung des Vertrags.

11. Kommentare, Feedback und andere Einsendungen

11.1 Feedback

Die Kund:innen räumen ein einfaches, zeitlich und räumlich unbegrenztes Nutzungsrecht für nicht-personenbezogenes Feedback ein. Eine Nutzung von Feedback mit Bild, Stimme oder anderen personenbezogenen Merkmalen erfolgt ausschließlich mit gesonderter schriftlicher Einwilligung.

Eine Verpflichtung, Feedback vertraulich zu behandeln, für Feedback eine Vergütung zu leisten oder auf Feedback zu reagieren, besteht nicht.

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, Inhalte zu überwachen, zu bearbeiten oder zu entfernen, die nach eigenem Ermessen als rechtswidrig, beleidigend, bedrohend, verleumderisch, diffamierend, pornografisch, obszön oder anderweitig anstößig oder als Verletzung geistiger Eigentumsrechte oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingestuft werden, ist dazu jedoch nicht verpflichtet.

Die Kund:innen versichern, dass ihr Feedback keine Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Marken-, Datenschutz- oder Persönlichkeitsrechte, verletzt und kein rechtswidriges, beleidigendes, hassgefülltes oder obszönes Material enthält sowie

keine Schadsoftware, die den Betrieb unserer Dienste beeinträchtigen könnte. Sie dürfen keine falsche Identität verwenden oder irreführende Angaben zur Herkunft des Feedbacks machen. Für die Inhalte und Richtigkeit der übermittelten Beiträge sind ausschließlich die Kund:innen verantwortlich.

11.2 Haftung

Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für von Kund:innen oder Dritten veröffentlichte Kommentare oder sonstige Inhalte.

11.3 Nutzung von Testimonials

Eine Nutzung von Feedback oder Testimonials, die personenbezogene Daten enthalten (z. B. Name, Bild, Video, Stimme), zu Werbe- oder Marketingzwecken erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten, ausdrücklich erteilten Einwilligung der Kund:innen gemäß Datenschutzrecht. Ohne eine solche gesonderte Zustimmung erfolgt keine Veröffentlichung. Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Diese Einwilligung umfasst die Bearbeitung und Kombination mit anderen Elementen und ist jederzeit widerrufbar per E-Mail an cux@christianemoser.at. Nach Widerruf werden die Inhalte umgehend entfernt. Erfundene oder manipulierte Testimonials sind unzulässig.

12. Gewährleistung

12.1 Mängel

Der/die Auftraggeber:in hat allfällige Mängel unverzüglich, jedenfalls innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung/Leistung durch die Auftragnehmerin, verdeckte Mängel innerhalb von 14 Tagen nach Erkennen derselben, schriftlich unter Beschreibung des Mangels anzuzeigen; andernfalls gilt die Leistung als genehmigt. In diesem Fall ist die Geltendmachung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung aufgrund von Mängeln ausgeschlossen. Dieser Anspruch des/der Auftraggebers:in erlischt nach sechs Monaten nach Erbringen der jeweiligen Leistung.

12.2 Behebung

Die Auftragnehmerin ist ohne Rücksicht auf ein Verschulden berechtigt und verpflichtet, bekanntwerdende Unrichtigkeiten und Mängel im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung an seiner/ihrer Leistung zu beheben.

13. Haftung

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich gegenüber dem/der Auftraggeber:in zu sorgfältiger, fachgerechter Ausführung nach anerkannten Methoden der UX- und Beratungsbranche.

13.1 Fahrlässigkeit

Die Auftragnehmerin haftet dem/der Auftraggeber:in für Schäden – ausgenommen für Personenschäden – nur im Falle groben Verschuldens (Vorsatz oder grobe

Fahrlässigkeit). Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von der Auftragnehmerin beigezogene Dritte zurückgehen.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Auftragnehmerin – ausgenommen für Personenschäden – nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und beschränkt auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens.

Diese Begrenzung gilt nicht gegenüber Verbraucher:innen nach § 6 Abs. 1 Z 9 KSchG bzw. vergleichbaren internationalen Vorschriften. Gegenüber Verbraucher:innen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.2 Haftungsbeschränkung

Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.

13.3 Haftungshöchstbetrag

Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung der Auftragnehmerin gegenüber Unternehmer:innen der Höhe nach auf den jeweiligen Auftragswert bzw. die im Rahmen des konkreten Projekts vereinbarte Vergütung begrenzt.

13.4 Daten und IT-Systeme

Die Auftragnehmerin haftet nicht für Schäden, die aus dem Verlust von Daten entstehen, sofern der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass der/die Auftraggeber:in es unterlassen hat, angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Datensicherungsmaßnahmen zu treffen.

Für die Sicherung, Wiederherstellbarkeit und Integrität von Daten, Systemen und Inhalten ist der/die Auftraggeber:in selbst verantwortlich.

13.5 Drittanbieter und Tools

Die Auftragnehmerin haftet nicht für Leistungen, Verfügbarkeiten oder Inhalte von Drittanbietern, Softwarelösungen oder externen Tools (z. B. Hosting, CMS, Analyse- oder Design-Tools), sofern diese nicht von der Auftragnehmerin selbst betrieben werden.

Die Nutzung solcher Drittanbieter erfolgt auf eigenes Risiko des/der Auftraggeber:in und unterliegt deren jeweiligen Nutzungsbedingungen.

13.6 Verjährung

Schadenersatzansprüche von Unternehmer:innen sind innerhalb von einem Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen, längstens jedoch innerhalb der gesetzlichen Fristen.

Für Verbraucher:innen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

14. Eigentumsrecht und Urheberrecht

14.1 Konzept- & Ideenschutz

Wird die Auftragnehmerin vom/von der potenziellen Auftraggeber:in eingeladen, bereits vor Abschluss eines Vertrags ein Konzept zu erstellen, und kommt die Auftragnehmerin dieser Einladung noch vor Abschluss des Vertrags nach, so gilt nachstehende Regelung:

1. Bereits durch Einladung und Annahme kommt ein Vertragsverhältnis („Pitching-Vertrag“) zustande, auf das diese AGB Anwendung finden.
2. Der/die potenzielle Auftraggeber:in nimmt zur Kenntnis, dass die Auftragnehmerin bereits mit der Konzepterstellung kostenintensive Vorleistungen erbringt, ohne dass eine Vergütung vereinbart sein muss.
3. Das Konzept sowie dessen sprachliche und grafische Bestandteile unterliegen dem Schutz des Urheberrechts. Eine Nutzung, Vervielfältigung oder Bearbeitung ist ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung der Auftragnehmerin unzulässig, soweit gesetzlich zulässig.
4. Das Konzept kann darüber hinaus Ideen, Ansätze und Elemente enthalten, die für sich genommen keine urheberrechtliche Werkhöhe erreichen. Diese sind dennoch wesentlicher Bestandteil der konzeptionellen und strategischen Leistung der Auftragnehmerin. Der/die potenzielle Auftraggeber:in verpflichtet sich, auch diese Elemente ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung der Auftragnehmerin weder zu nutzen, zu verwerten noch an Dritte weiterzugeben. Dies gilt insbesondere für konzeptionelle Ansätze, UX-/Produktideen, Gestaltungsansätze, Grafiken, Illustrationen und vergleichbare Bestandteile.

14.2 Eigentum und Nutzungsrechte

Alle Leistungen der Auftragnehmerin, einschließlich jener aus UX-Artefakten (Konzepte, User Flows, Wireframes, Prototypen, Research-Auswertungen sowie vergleichbare Dokumentationen) oder Präsentationen (z.B. Anregungen, Ideen, Skizzen, Vorentwürfe, Skribbles), auch einzelne Teile daraus, bleiben ebenso wie die einzelnen Werkstücke und Entwurfsoriginale im Eigentum der Auftragnehmerin und können jederzeit – insbesondere bei vorzeitiger Beendigung des Vertragsverhältnisses – zurückverlangt werden.

Der/die Auftraggeber:in erwirbt durch Zahlung des Honorars das Recht der Nutzung für den vereinbarten Verwendungszweck. Nutzt der/die Auftraggeber:in bereits vor diesem Zeitpunkt die Leistungen der Auftragnehmerin, so beruht diese Nutzung auf einem jederzeit widerrufbaren Leihverhältnis. Bei Teilzahlungen, Ratenzahlungen oder laufenden Vergütungsmodellen (z. B. Retainer) entsteht das Nutzungsrecht anteilig in dem Umfang, in dem die jeweils erbrachten und bezahlten Leistungen übergeben wurden.

Die Übergabe von offenen, editierbaren Arbeitsdateien (z. B. Figma, Miro, Projektdaten) ist nur dann Teil des Leistungsumfangs, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Grundsätzlich schuldet die Auftragnehmerin lediglich die Bereitstellung der finalen Ergebnisse in einem gängigen, nicht editierbaren Format (z. B. PDF, PNG oder Prototyp-Links).

Erfolgt eine Übergabe offener Dateien, geschieht dies nach Wahl der Auftragnehmerin entweder innerhalb der vom/von der Auftraggeber:in bereitgestellten Infrastruktur oder in einem frei zugänglichen Format. Ein Anspruch auf die Nutzung bestimmter, insbesondere kostenpflichtiger Softwarelösungen besteht nicht. Mit der Übergabe endet die Haftung der Auftragnehmerin für die Integrität und Funktionsfähigkeit der Dateien; für spätere Änderungen durch den/die Auftraggeber:in oder Dritte wird keine Haftung übernommen.

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, generische Methoden, Know-how, UX-Patterns und wiederverwendbare Konzeptbausteine auch in zukünftigen Projekten weiterzuverwenden, sofern keine vertraulichen Informationen des/der Auftraggeber:in betroffen sind.

14.3 Urheberrecht

Änderungen bzw. Bearbeitungen von Leistungen der Auftragnehmerin, wie insbesondere deren Weiterentwicklung durch den/die Auftraggeber:in oder durch für diesen tätige Dritte, sind nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Auftragnehmerin und – soweit die Leistungen urheberrechtlich geschützt sind – des Urhebers zulässig.

14.4 Forschungsergebnisse und Erkenntnisse

Erhobene Daten, Erkenntnisse sowie Ergebnisse aus UX-Research, Analysen oder Beratungsleistungen dürfen vom/von der Auftraggeber:in uneingeschränkt für eigene Zwecke genutzt werden. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, diese Ergebnisse in anonymisierter Form zu Referenz-, Forschungs- oder Weiterbildungszwecken zu verwenden, sofern keine Rückschlüsse auf den/die Auftraggeber:in oder vertrauliche Informationen möglich sind.

15. Datenschutz

Die Auftragnehmerin verarbeitet personenbezogene Daten des/der Auftraggeber:in unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung sowie anwendbarer nationaler Datenschutzgesetze.

Die Datenschutzerklärung für Online Buchungen ist unter <https://trainings.christianemoser.at/policies/privacy-policy> abrufbar (DSGVO).

15.1 Datenverarbeitung im Rahmen der Vertragserfüllung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Vertragserfüllung, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen. Die Auftragnehmerin trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten gegen Verlust, Missbrauch und unbefugten Zugriff zu schützen.

Verarbeitet werden insbesondere:

- Kontaktdaten (Name, E-Mail, Telefonnummer)
- Unternehmensdaten
- projektbezogene Informationen

15.2 Einsatz von Drittanbietern und Tools

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete Drittanbieter und Tools (z. B. Hosting-, Analyse-, Design- oder Kollaborationstools) einzusetzen in Abstimmung mit dem/der Auftraggeber:in. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, im Rahmen der Leistungserbringung geeignete KI-gestützte Tools (z. B. zur Analyse, Strukturierung oder Auswertung von Daten sowie zur Unterstützung von Konzeptions- und Textarbeiten) einzusetzen. Der Einsatz erfolgt ausschließlich unterstützend und unter Wahrung der fachlichen Sorgfaltspflicht. Eine automatisierte Entscheidungsfindung ohne fachliche Prüfung durch die Auftragnehmerin erfolgt nicht.

Personenbezogene Daten oder vertrauliche Informationen des/der Auftraggeber:in werden nur dann in externe KI-Tools eingegeben, wenn dies für die Leistungserbringung erforderlich ist und die datenschutzrechtlichen Anforderungen, insbesondere gemäß DSGVO, eingehalten werden. Soweit möglich, erfolgt eine Anonymisierung oder Pseudonymisierung der Daten.

Da KI-basierte Ergebnisse auf bestehenden Datenbeständen beruhen, kann keine Gewähr für deren absolute Einzigartigkeit oder markenrechtliche Schutzfähigkeit übernommen werden. Eine Haftung für die Verletzung von Rechten Dritter durch KI-gestützte (Teil-)Ergebnisse ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

Sofern der/die Auftraggeber:in den Einsatz bestimmter KI-Tools oder die Verarbeitung von Daten in solchen Systemen ausschließen möchte, ist dies vorab schriftlich mitzuteilen. In diesem Fall können sich Einschränkungen in Umfang, Dauer oder Effizienz der Leistung ergeben.

Der/die Auftraggeber:in kann der Auftragnehmerin eigene KI-Tools oder -Systeme zur Nutzung im Rahmen der Zusammenarbeit zur Verfügung stellen. In diesem Fall erfolgt die Nutzung gemäß den Vorgaben und Nutzungsbedingungen des/der Auftraggeber:in.

15.3 Weitergehende Informationen

Weiterführende Informationen zur Datenverarbeitung sind in der Datenschutzerklärung der Auftragnehmerin enthalten.

15.4 Vertraulichkeit (NDA)

Die Auftragnehmerin und der/die Auftraggeber:in verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln.

Diese Regelung gilt, sofern und soweit nicht zwischen den Parteien eine gesonderte schriftliche Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) abgeschlossen wurde. In diesem Fall gehen die Bestimmungen des gesonderten NDA dieser Regelung vor.

Als vertrauliche Informationen gelten insbesondere, jedoch nicht ausschließlich:

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse
- Strategien, Konzepte und interne Prozesse
- UX-Research-Daten, Testergebnisse und Nutzerinformationen
- nicht öffentliche Produkt- oder Entwicklungsinformationen
- Zugangsdaten, interne Dokumente und vergleichbare Informationen

Die vertraulichen Informationen dürfen ausschließlich zur Durchführung des jeweiligen Vertrags verwendet und nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte weitergegeben werden. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für einen Zeitraum von 3 Jahren bestehen, soweit keine zwingenden gesetzlichen Geheimhaltungspflichten eine längere Dauer vorsehen.

Von der Vertraulichkeit ausgenommen sind Informationen, die:

- öffentlich zugänglich sind oder ohne Vertragsverletzung öffentlich werden,
- bereits rechtmäßig bekannt waren,
- aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen offengelegt werden müssen.

16. Schlussbestimmungen

Ich behalte mir vor, diese AGB zu ändern, soweit dies für Anpassungen an rechtliche, technische oder wirtschaftliche Entwicklungen erforderlich ist. Änderungen werden den Kund:innen in Textform mitgeteilt. Für Verbraucher:innen gelten die geänderten Bedingungen nur, wenn sie der Änderung zustimmen oder die Leistungen nach Mitteilung weiter nutzen. Unternehmer:innen können Änderungen innerhalb von 14 Tagen widersprechen, andernfalls gelten sie als genehmigt.

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Gesetzliche Vorrangregeln für individuelle Vereinbarungen bleiben unberührt. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Rest der AGB gültig.

17. Gerichtsstand & Anwendbares Recht

17.1 Recht

Für Verträge mit Unternehmer:innen gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für Unternehmer:innen ist Salzburg.

Bei Verbraucher:innen gelten die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen des Staates, in dem der/die Verbraucher:in seinen/ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat. Für Verbraucher:innen gelten Gerichtsstandsregelungen nach den jeweils anwendbaren internationalen Vorschriften (z. B. EuGVVO). Eine Gerichtsstandsvereinbarung zu Lasten von Verbraucher:innen findet nicht statt.

17.2 Gerichtsstand

Sofern der/die Auftraggeber:in Unternehmer:in im Sinne des Unternehmensgesetzbuches ist, wird als ausschließlicher Gerichtsstand das sachlich zuständige Gericht in Salzburg, Österreich, vereinbart.

17.3 Sonstiges

Für Verbraucher:innen außerhalb der EU/CH/UK gelten die zwingenden gesetzlichen Schutzvorschriften ihres Landes.