

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 1. Jänner 2022

Vertragsgegenstand

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vereinbarungen, die zwischen dem Auftraggeber (in Folge auch Kunde) und der PLAN2NET GmbH (in Folge auch PLAN2NET) – gemeinsam die Vertragsparteien – geschlossen werden, auch wenn darauf im Einzelauftrag nicht speziell referenziert ist. Die genaue Beschreibung der von PLAN2NET im Zusammenhang eines Auftrags zu erbringenden Leistungen ist im Einzelauftrag bzw. Einzelvertrag angeführt. Auch wenn der Kunde eigene Auftragsformulare verwendet, gelten ausschließlich die Bestimmungen des Angebots von PLAN2NET bzw. dieser ARB. PLAN2NET geht davon aus, dass der Kunde Unternehmer ist.

Mitwirkungspflicht

Um die im Auftrag angeführten Leistungen erfüllen zu können, wird der Kunde PLAN2NET zeitgerecht alle dazu notwendigen Unterlagen, Ausrüstung, Informationen, Daten und sonstigen Notwendigkeiten zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen zur Verfügung stellen bzw. dafür sorgen, dass etwaige vom Kunden direkt beauftragte Dritte die notwendigen Komponenten in geeigneter Form liefern bzw. an PLAN2NET übergeben. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen oder unterstützen, die für die Erbringung der PLAN2NET Dienstleistungen erforderlich sind. Der Kunde wird seine Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass PLAN2NET bei der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert oder eingeschränkt wird. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt diese Mitwirkung auf eigene Kosten. Sollte keine zeitgerechte und/oder vollständige Übergabe erfolgen, trägt der Kunde das Risiko und alle Kosten, die sowohl im Projekt als auch für PLAN2NET direkt oder indirekt daraus entstehen.

Abnahme / Fehlerklassen

Die Fertigstellung eines Auftrages bzw. von Teilen des Auftrages wird durch die Abnahme durch den Kunden bestätigt. Diese Abnahme entsteht durch Übernahme der einzelnen geleisteten Komponenten, sei es in schriftlicher Form, in Form von Daten, in Form von Präsentationen oder sonstigen Leistungen und durch nachfolgende unverzügliche schriftliche Bestätigung des Kunden, dass die Leistungen abgenommen wurden. Wurden dem Kunden die vereinbarten Leistungen übergeben und der Kunde bestätigt, aus welchen Gründen auch immer, die Abnahme nicht innerhalb von 2 Wochen bzw. der Kunde erhebt in diesem Zeitraum gegen die erfolgte Übergabe oder Zurverfügungstellung keinen berechtigten, ausdrücklichen schriftlichen Einspruch, gelten die Leistungen als abgenommen. Eine bereits erfolgte und akzeptierte Präsentation oder auch Inbetriebnahme, Freischaltung im Internet bzw. Verwendung der Leistungen gelten konkludent als Abnahme.

Die Abnahmen einzelner Projektbestandteile oder -abschnitte bzw. des Gesamtprojektes erfolgen zu den im Projektplan definierten Zeitpunkten, bei denen es sich nicht um Fixfristen im Sinne eines Fixgeschäftes handelt. Im Falle der Überziehung von Bereitstellungsterminen wird PLAN2NET eine angemessene Nachfrist, zumindest vier Wochen, gewährt. PLAN2NET informiert den Kunden vorab über den Bereitstellungstermin. Auch mit Beginn eines Pilotbetriebes erklärt sich PLAN2NET zur Abnahme bereit (= Abnahmebeginn). Einer zusätzlichen Aufforderung zur Übernahme an den Kunden bedarf es in diesem Falle nicht. Die Abnahmefrist beträgt 10 Werktage ab Abnahmebeginn (in der Regel: Abschluss des jeweiligen Projektabschnittes bzw. des Gesamtprojektes).

Gründe für die Nichtabnahme, welche nur dann eine Nichtabnahme rechtfertigen, wenn die erbrachte Leistungseinheit von der vereinbarten Leistungseinheit so erheblich abweicht, dass ein Regelbetrieb nicht möglich oder objektiv nicht sinnvoll ist (das sind grundsätzlich Fehler der Fehlerklasse 1 und 2), sind vom Kunden schriftlich so genau wie möglich festzuhalten. Solche von PLAN2NET zu vertretenden Fehler der Fehlerklasse 1 und 2 sind vom PLAN2NET innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen. Nach deren Beseitigung ist eine neuerliche Abnahme durchzuführen. Andere Abweichungen von der vereinbarten Leistung verhindern die Abnahme nicht, sondern sind von PLAN2NET im Rahmen der Gewährleistung zu beheben. Sämtliche Fehler sind PLAN2NET unabhängig von ihrer Fehlerklasse unverzüglich schriftlich zu melden. Teilabnahmen haben keine präjudizierende Wirkung für die Schlussabnahme.

Fehlerklassen – Definitionen

Fehlerklasse 1 – Absturz / Unbenutzbarkeit

Dabei handelt es sich um ein Produktverhalten, das die Benützung der Software unmöglich macht (Absturz, Systemstillstand, undefinierbarer Systemzustand). Fehler dieser Fehlerklasse verhindern eine Abnahme.

Fehlerklasse 2 – Fehlverhalten

Ein Produktverhalten, das zu fehlerhaften Ergebnissen führt und so die Benützung der Software wesentlich erschwert. Eine Abnahme wird nur in jenen Bereich verhindert, auf die sich der Fehler direkt oder indirekt auswirkt.

Fehlerklasse 3 – Unschönheit

Ein Produktverhalten, das negativ vom vereinbarten Endzustand abweicht, die Benützung der Software aber nicht wesentlich erschwert (z.B. Kompliziertheit bei der Bedienung). Solche Fehler verhindern eine Abnahme nicht, sie sind in eine Liste aufzunehmen und im Rahmen der Gewährleistung zu beheben.

Fehlerklasse 4 – Kosmetik

Es handelt sich dabei um unwesentliche negative Abweichungen von der vereinbarten Leistung (z.B. Fehler in der Dokumentation). Diese Fehler sind nicht relevant für eine Abnahme und können im Laufe des Regelbetriebes bereinigt werden.

Gewährleistung

Mit dem Zeitpunkt der Abnahme für die von PLAN2NET erbrachten Dienstleistungen beginnt die Gewährleistungsfrist zu laufen, die sechs Monate beträgt.

Alle realisierten Komponenten sind vom Kunden ohne Verzug auf Mängel zu untersuchen. Etwaige Mängel sind unverzüglich schriftlich an PLAN2NET zu melden. Die Mängel werden in Form eines Fehlerprotokolls gerügt, das zwecks einfacher Fehlerbehebung folgende Punkte enthält: Datum, Fehlerbeschreibung, Auftreten des Fehlers, Reproduzierbarkeit und alle sonstigen Unterlagen und Informationen, über die der Kunde verfügt und die zur Behebung des Mangels notwendig sind. Ästhetisch begründete Änderungswünsche sind keine Mängel im Sinne der Gewährleistung.

PLAN2NET haftet im Sinne der Gewährleistung nur für Leistungen, die selbst erbracht wurden, nicht jedoch für nicht von PLAN2NET verwendete Standardkomponenten (zB TYPO3, Magento, Symphony, usw) und auch nicht für vom Kunden bzw. im Auftrage des Kunden von Dritten eingebrachten Änderungen oder Zusätze. Ebenso ausgeschlossen ist die Gewährleistung für Produkte oder deren Bestandteile anderer Hersteller, die vereinbarungsgemäß von PLAN2NET installiert werden und zum Einsatz kommen. Hier greift allenfalls die Gewährleistungspflicht des jeweiligen Herstellers. PLAN2NET übernimmt zudem keinerlei Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel, anormale Betriebsbedingungen o.ä. zurückzuführen sind. PLAN2NET ist nicht verantwortlich für unrichtige oder irreführende Inhalte; die Verantwortung für die Inhalte einer Website oder Applikation obliegt ausschließlich dem Kunden.

Wenn der Kunde selbst bzw. dessen Auftragnehmer oder Erfüllungsgehilfen Ergebnisse aus den Leistungen von PLAN2NET verändert, erlöschen alle Gewährleistungsansprüche an PLAN2NET. Aufwände, die PLAN2NET betreibt, um vermeintliche Gewährleistungsansprüche des Kunden zu prüfen oder zu erfüllen, obwohl der Kunde oder dessen Auftragnehmer oder Erfüllungsgehilfen Veränderungen vorgenommen haben, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Auch Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose und Störungen, die durch den Kunden zu vertreten sind, werden nach Aufwand verrechnet. Gewünschte Korrekturen, Änderungen oder Ergänzungen werden von PLAN2NET gegen separate Berechnung durchgeführt, wobei Arbeiten im Ausmaß von mehr als einem Personentag erst nach Zustimmung des Kunden durchgeführt werden. Das gilt auch für die Behebung von Fehlern, wenn Änderungen am System vom Kunden selbst oder seinen Auftragnehmern vorgenommen wurden oder sonst durch den Kunden zu vertreten sind.

Der Kunde hat PLAN2NET nachzuweisen, dass ein Mangel den er behauptet, im Zeitpunkt der Übergabe auch tatsächlich vorlag.

Beide Vertragsparteien sind Unternehmer. Das Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) für digitale Leistungen (§1 VGG, Abs.1, Z.2; §16 VGG) kommt daher nicht zur Anwendung bzw wird ausgeschlossen.

PLAN2NET geht davon aus, dass das Leistungsergebnis der von PLAN2NET erbrachten Dienstleistungen nur durch den Kunden selbst genutzt wird. Ebenso wenig wird es in irgendeiner Form durch Verbraucher des Kunden genutzt, die dies nur nach einer Entgeltzahlung oder durch Überlassung personenbezogener Daten, die nicht zum Zwecke eigentlichen der Leistungserbringung dienen, verwenden können. In diesen Fällen besteht daher für PLAN2NET keinerlei Aktualisierungspflicht lt. Verbrauchergewährleistungsgesetz.

Insbesondere ist PLAN2NET (ohne gesonderten entgeltlichen Vertrag) nicht verpflichtet, dass dem Kunden jene Aktualisierungen zur Verfügung gestellt werden, die notwendig sind, damit die Leistungsergebnisse von PLAN2NET weiterhin dem Vertrag entsprechen.

Sobald die Nutzung der Leistungsergebnisse von PLAN2NET durch Verbraucher des Kunden - verbunden mit einem Entgelt oder der Übergabe personenbezogener Daten an den Kunden - erfolgt, muss dies PLAN2NET vorab schriftlich bekanntgegeben werden. In diesen Fällen muss gemäß § 933b Abs 4 ABGB eine vertragliche Regelung über Aktualisierungspflichten und -kosten sowie einen allfälligen Regress zwischen PLAN2NET und dem Kunden vorab vereinbart werden. Andernfalls sind alle diesbezüglichen Ansprüche an PLAN2NET nichtig.

Haftung / Schadenersatz

PLAN2NET haftet für selbst oder durch Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Jede Haftung für direkte oder indirekte Schäden, ist ausgeschlossen.

Die Haftung von PLAN2NET für Schäden durch unbefugten Zugang, Schäden durch höhere Gewalt, Folgeschäden, verlorene oder veränderte Daten, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen. Unabhängig vom Rechtsgrund haftet PLAN2NET bis zur vereinbarten Schadenshöhe, maximal jedoch mit EUR 10.000,-.

Schadenersatzansprüche gegen PLAN2NET oder dessen Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Für leichte Fahrlässigkeit wird nicht gehaftet.

Jeder Schadenersatzanspruch kann nur innerhalb von sechs Monaten nachdem der oder die Anspruchsberechtigten von dem Schaden Kenntnis erlangt haben, spätestens aber innerhalb von drei Jahren ab Eintritt des (Primär)Schadens nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden, sofern nicht in gesetzlichen Vorschriften zwingend andere Verjährungsfristen festgesetzt sind.

Referenz / Signatur

Auf unsere Arbeit sind wir stolz. Deshalb ist es uns wichtig, auf der Startseite der Kunden Website eine kleine Signatur oder das Logo in sichtbarer, den Auftritt nicht störender Form, mit Hyperlink anzubringen. Die Nennung von PLAN2NET im Impressum der Kunden Website – ebenfalls mit Hyperlink versehen - gilt als vereinbart ebenso wie die Nennung von plan2net im Source Code.

Der Kunde stimmt der Nennung als Referenzkunde von PLAN2NET in Text und Bild in diversen Medien zu.

Rechte

Die durch PLAN2NET erarbeiteten Gedanken und Vorschläge – konzeptionell, grafisch sowie funktional oder technisch - bleiben bis zum Vertragsabschluss ausschließlich im Eigentum von PLAN2NET. Die ganze oder teilweise Vervielfältigung von Auftragswerken sowie deren Weitergabe an Dritte ist zu diesem Zeitpunkt nicht gestattet.

Mit Abschluss des Projektes erhält der Kunde das nicht-exklusive, sowohl zeitlich als auch räumlich unbegrenzte Nutzungs- sowie Bearbeitungsrecht am Arbeitsergebnis, beschränkt auf den Rahmen des Projektes und das Medium WWW. Dieses Recht ist nicht übertragbar.

Von PLAN2NET entwickelte Ideen, Verfahren, Know-how, Techniken, audiovisuelle Produkte, Dokumentationen und Software werden nur für eigene Zwecke des Kunden verwendet und dürfen nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von PLAN2NET weitergegeben werden. Auch die Übergabe der von PLAN2NET entwickelten Projekte, sowie von Teilen davon an andere bedarf der schriftlichen Zustimmung von PLAN2NET.

Ein etwaig entstehender Schaden bzw. Einkommensverlust von PLAN2NET durch nicht vereinbarte Weitergabe an Dritte wird vom Kunden getragen. Dies gilt auch für Unternehmen, die mit dem Kunden in enger Beziehung stehen. Unabhängig von der Höhe des tatsächlichen Schadens im Falle der unberechtigten Weitergabe wird für diesen Fall eine Pönale in Höhe von 50% der Gesamtauftragssumme vereinbart. PLAN2NET behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche vor. Soweit es sich bei den Leistungen bzw. dessen Ergebnissen um urheberrechtsfähige Produkte handelt, bleibt PLAN2NET der Urheber.

PLAN2NET liefert nach Abschluss des Projektes dem Kunden den Quellcode der gesamten Kundenlösung in digitaler Form. Der Source Code darf vom Kunden unter den Bedingungen der jeweiligen Lizenz (zumeist GPL oder MIT) verändert und weiterentwickelt werden. Dadurch ist sichergestellt, dass auch eine andere Agentur mit nur geringer Einarbeitungszeit die Betreuung oder Erweiterung der Website / Applikation übernehmen kann.

PLAN2NET ist berechtigt, auch für andere Kunden Leistungen zu erbringen, die ähnlich zu den Leistungen für den Kunden im Sinne dieses Vertrages sind, wobei alle im Vertrag angeführten Geheimhaltungsregeln eingehalten werden.

Alle vorbestehenden Rechte, Ideen, Konzepte, Know How, Unterlagen, Daten, Informationen, in welcher Form auch immer, welche PLAN2NET von dem Kunden für das Projekt zur Verfügung gestellt werden, sind nur zur Erfüllung und für die Dauer dieses Vertrages überlassen. Darüber hinaus erwirbt PLAN2NET keinerlei Rechte an vorbestehenden Rechten, Ideen, Konzepten, Know How, Unterlagen, Daten, Informationen des Kunden. Der Kunde bleibt Inhaber aller Urheberrechte an den Unterlagen, die er PLAN2NET zur Verfügung gestellt hat, und ist allein dafür verantwortlich, dass er über die Rechte an diesen Unterlagen für die Verwendung im Sinne des Projektes verfügt. Er stellt PLAN2NET von allen Ansprüchen Dritter in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.

Preise, Rechnungslegung, Zahlungen

Die Preise der vereinbarten Leistungen sind in Einzelaufträgen und zugehörigen Auftragsbestätigungen festgehalten. Mangels spezieller Vereinbarung gelten die Preise der PLAN2NET Preisliste in der jeweils gültigen Fassung. Ausserhalb der üblichen Bürozeiten (MO-FR 09:00-17:00) kommen die folgenden Zuschläge zur Verrechnung: MO-FR 17:00-20:00 +50%, MO-FR 06:00-09:00 +50%, MO-FR 20:00-06:00 +100% und SA, SO oder Feiertags +100%. Alle angeführten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Der Wert aller Produkte und Dienstleistungen, die vereinbart werden, hängt von der Genauigkeit und Vollständigkeit der Informationen und Daten ab, die der Kunde PLAN2NET zur Projektkalkulation zur Verfügung gestellt hat. Dieser Wert hängt auch von den vom Kunden gewünschten oder zur Verfügung gestellten technologischen Grundlagen wie Hardware, Netzwerk etc. ab. Sollten sich diese Grundlagen - im Laufe des Projektes aus welchem Grunde auch immer - ändern, so ist PLAN2NET berechtigt, den vereinbarten Preis oder die vereinbarte Leistung anzupassen. Dies erfolgt in Absprache mit dem Kunden.

Etwaige Barauslagen, die nicht in den Einzelaufträgen behandelt sind, werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Dazu gehören auch die Kosten, die durch notwendige Digitalisierung von Kundengrafiken, Logos, Bildern bzw. operative Daten in maschinenlesbare Form zu bringen. Dies gilt auch für Zukäufe von Foto-, Video- und Illustrationsmaterial oder Software, die zur Erfüllung des Kundenauftrags benötigt wird. In jedem Fall wird dies mit dem Kunden im Vorfeld abgestimmt. PLAN2NET behält sich vor, darauf 10% Manipulationsspesen zu verrechnen.

In den vereinbarten Preisen sind keine Internet-Provider- oder andere Netz-Zugangskosten für den Betrieb wie auch EDV-Hardware enthalten. Kosten für Hardware und Standard-Software für den Betrieb, wie z. B. für Datenbanken, Server und andere betriebsunterstützende Software, werden vom Kunden getragen bzw. zur Verfügung gestellt. Software, die für die beauftragten Entwicklungen notwendig ist, wird von PLAN2NET nach eigener Wahl zur Verfügung gestellt.

Dem Kunden werden etwaige Reisekosten außerhalb Wiens gemäß Einzelvertrag in Rechnung gestellt.

PLAN2NET behält sich Preisanpassungen vor. Diese erfolgen jährlich gem. Verbraucherpreisindex auf Basis des VPI 2021 (Quelle: Statistik Austria) sowie den Steigerungen der Lohnkosten It. KV IT (Quelle WKO).

Die Rechnungslegung erfolgt am Ende des Monats der Leistungserbringung. Verträge mit laufenden Leistungen wie zB Wartungsverträge werden vorab in Rechnung gestellt. PLAN2NET ist berechtigt, Vorauszahlung bzw. Akonto zu verlangen. Bei Projektaufträgen gilt eine Anzahlung von mindestens 30% des Projektvolumens als vereinbart. Die weitere Rechnungslegung erfolgt mit Projektfortschritt, d.h. der Gesamtbetrag wird anteilig zu den geleisteten Arbeiten im gesamten Zeitablauf aufgeteilt und monatlich fakturiert, wenn im Einzelauftrag nichts anderes vorgesehen ist.

Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungslegung ohne Abzug fällig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu. Die Aufrechnung mit behaupteten Gegenforderungen an PLAN2NET ist nicht zulässig, es sei denn, dass diese Gegenforderungen rechtskräftig durch ein österreichisches Gericht bestätigt wurden.

Alle durch Zahlungsverzug entstehenden Kosten werden vom Kunden getragen. Bei Zahlungsverzug werden 12% Verzugszinsen p.a. ab Rechnungsdatum zuzüglich sämtlicher Mahn- und Inkassospesen in Rechnung gebracht.

Datenschutz, Datensicherung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der jeweils gültigen gesetzlichen Vorschriften im Bereich der Datensicherheit und des Datenschutzes.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Sicherungskopien, Dokumentenkopien bzw. andere Arten von Sicherungen

von den Produkten, die an PLAN2NET übergeben wurden, auch beim Kunden selbst vorhanden sind. Dies gilt auch für die an den Kunden übergebenen Leistungsergebnisse von PLAN2NET.

PLAN2NET verweist auf die gesonderte Datenschutzerklärung, die sich auf der Website von PLAN2NET befindet.

Personal

Sowohl der Kunde als auch PLAN2NET benennen einen Projektleiter, der Hauptansprechpartner für die jeweils andere Vertragspartei ist. PLAN2NET wird für die vereinbarten Leistungen geeignete Mitarbeiter bzw. Auftragnehmer von PLAN2NET benennen, wobei der Kunde sich verpflichtet, bis zu einem Jahr nach Abschluss des letzten Einzelauftrages keinen Mitarbeiter oder Auftragnehmer von PLAN2NET, der an der Erbringung der im Einzelauftrag beschriebenen Leistungen beteiligt war, anzuwerben oder ihm/ihr eine Beschäftigung anzubieten, ohne das schriftlich mit PLAN2NET zu vereinbaren. Sollte der Kunde dennoch einen Mitarbeiter bzw. Auftragnehmer von PLAN2NET anwerben bzw. beschäftigen, hat er PLAN2NET eine Summe zu zahlen, die dem jährlichen Bruttoeinkommen des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin entspricht.

Geheimhaltung

Als „vertraulich“ gekennzeichnete Informationen werden von beiden Parteien als solche behandelt und Dritten nicht zugänglich gemacht.

PLAN2NET wird alle übergebenen Unterlagen, Ausrüstungen und Informationen, die vom Kunden übergeben wurden, sorgsam verwahren und alle vertretbaren Sicherheitsmaßnahmen des Kunden befolgen. Weiters verpflichtet sich PLAN2NET, Geschäftsgeheimnisse und Know How des Kunden, das ausdrücklich schriftlich als solches bezeichnet wird, nicht zu veröffentlichen.

Kündigung

Aus wichtigem Grund können Verträge jederzeit gekündigt werden:

- bei Verletzung von Verpflichtungen aus dem Vertrag; wenn von der anderen Partei eine schriftlich abgemahnte Vertragsverletzung innerhalb von 30 Tagen nicht behoben wurde.
- wenn über einen Vertragspartner ein Konkurs-, Insolvenz oder Ausgleichsverfahren eröffnet wird.
- wenn der Kunde gegen österreichische bzw. EU-Ausfuhrbestimmungen verstößt.

Kündigt der Kunde aus einem Grund, den PLAN2NET nicht zu vertreten hat, behält PLAN2NET den Anspruch auf volle Vergütung, wie er PLAN2NET zugestanden wäre, wenn der volle Vertrag abgewickelt worden wäre.

Allgemeines

Alle Änderungen dieses Vertrages haben schriftlich zu erfolgen, um Gültigkeit zu erlangen. Mitteilungen gelten als zugestellt, wenn sie vom Auftragnehmer an die vom Auftraggeber bekannt gemachte Mailadresse übermittelt wurden.

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, wird diese Bestimmung durch eine andere ersetzt, die der ursprünglichen wirtschaftlich möglichst nahekommt.

Im Falle eines Streites werden die Parteien versuchen, eine partnerschaftliche Konfliktlösung ggfs auch mittels Mediation (Auswahl von den am Bundesministerium für Justiz eingetragenen MediatorInnen - ZivMediatG) zu finden, ohne dazu formell gezwungen zu sein.

Es gilt ausschließlich österreichisches materielles Recht unter Ausschluss der internationalen Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Als Erfüllungsort gilt der Firmensitz von PLAN2NET. Als Gerichtsstand für alle sich unmittelbar zwischen dem Kunden und PLAN2NET ergebenden Streitigkeiten wird die Zuständigkeit des für den 19. Wiener Gemeindebezirk sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.