

Besondere Geschäftsbedingungen der DGM Deutschland GmbH mit Kundeninformationen und Widerrufsbelehrung für Verbraucher für Operations

Stand: 16. Oktober 2023

1. Geltung

- 1.1. Die folgenden besonderen Geschäftsbedingungen gelten für die, im Zusammenhang mit den operativen gefahrgutbezogenen Leistungen der DGM Deutschland GmbH. Zu diesen Leistungen gehören insbesondere das Beraten zum Bedarf, Verpacken, Unterstützen bei Behörden und Sicherheitsprozessen, Korrespondenz mit Spediteuren und Ausfertigung von Produktdokumenten, etc.
- 1.2. Neben diesen besonderen Geschäftsbedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGM Deutschland GmbH (abrufbar unter: <https://dgm-deutschland.de/agb>) und werden Bestandteil der Verträge mit der DGM Deutschland GmbH.

2. Leistungsgegenstand

- 2.1. Den genauen Leistungsgegenstand und –umfang sowie den Zeitraum der Leistungserbringung und die Vergütung werden durch die Parteien im Rahmen einer für den jeweiligen Einzelfall separat abzuschließenden Vereinbarung („Einzelauftrag“) festgelegt. Die DGM Deutschland GmbH ist nicht verpflichtet, Einzelaufträge anzunehmen.
- 2.2. Ist der Einzelauftrag unzureichend oder ist dessen Umfang in bestimmten Fällen zweifelhaft, umfassen die zu erbringenden Leistungen die branchenüblichen Aufgaben, welche erforderlich sind, um den vereinbarten Vertragszweck zu erfüllen.
- 2.3. Die Leistungen der DGM Deutschland GmbH beinhalten nur im Fall der expliziten Vereinbarung im Einzelauftrag sowie im Einklang mit gesetzlichen Grenzen eine rechtliche Prüfung oder rechtliche Beratung betreffend Methoden, Maßnahmen, Verfahren, Inhalten sowie Erfüllung von gesetzlichen Informationspflichten und Melde- sowie Antragspflichten des Kunden. Der Kunde stellt die DGM Deutschland GmbH von allen Ansprüchen und Schäden aufgrund von Rechtsverstößen, die dem Kunden zuzurechnen sind, frei.

- 2.4. Änderung des vereinbarten Leistungsgegenstandes nach Vertragsschluss, die vom ursprünglichen Einzelauftrag abweichen und keine Mangelbeseitigung oder Geltendmachung des gesetzlichen Widerrufsrechts für Verbraucher darstellen, berechtigen die DGM Deutschland GmbH die Leistungsausführung von der Übernahme eines Mehraufwands für die Änderungen abhängig zu machen.

3. Zusammenarbeit und Mitwirkungspflichten

- 3.1. Die Vertragsparteien arbeiten vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen unverzüglich gegenseitig.
- 3.2. Die DGM Deutschland GmbH wird die vereinbarten Leistungen nach dem bei Abschluss des jeweiligen Einzelauftrages geltenden aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik, nach bestem Wissen und Gewissen sowie mindestens mit der branchenüblichen Sorgfalt erbringen.
- 3.3. Die von der DGM Deutschland GmbH zu erbringenden Leistungen werden durch entsprechend qualifiziertes Personal durchgeführt. Falls Vertragsparteien bestimmte Mitarbeiter als Projektmitarbeiter oder Ansprechpartner namentlich festlegen, können diese durch Mitarbeiter mit ähnlicher Qualifikation und Erfahrung ersetzt werden, sofern der Vertragszweck dadurch nicht beeinträchtigt wird. Ein Austausch von Mitarbeitern sollte grundsätzlich im Vorfeld zwischen den Vertragspartnern abgesprochen werden. Eine persönliche Leistungserbringung muss ausdrücklich als solche vereinbart werden.
- 3.4. Der Kunde wird alle erforderlichen und zweckdienlichen Mitwirkungsleistungen und Beistellungen ordnungsgemäß erbringen. Dazu gehört insbesondere die rechtzeitige Zurverfügungstellung von Informationen und Datenmaterial, soweit die Mitwirkungsleistungen des Kunden dies erfordern.
- 3.5. Sofern für die Leistungserbringung durch die DGM Deutschland GmbH erforderlich und nicht durch die DGM Deutschland GmbH zu erbringen, (i) stellt der Kunde die technischen Einrichtungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung; (ii) stellt der Kunde die Zugangsdaten zur Verfügung; (iii) unterstützt der Kunde die DGM Deutschland GmbH durch entsprechendes Personal.
- 3.6. Mitwirkungsleistungen und Beistellungen des Kunden erfolgen kostenfrei für die DGM Deutschland GmbH.
- 3.7. Sofern die DGM Deutschland GmbH einen Kunden zu einer Rückmeldung innerhalb einer angemessenen Frist (die bei Kunden, die Unternehmer sind grundsätzlich sieben (7) Werktagen beträgt) auffordert und den Kunden darauf hinweist, dass sie bei fehlender Rückmeldung mit einer Zustimmung zu ihrem Vorschlag rechnet, gilt die fehlende Rückmeldung des Kunden innerhalb der Frist als Zustimmung.
- 3.8. Kann die DGM Deutschland GmbH die Leistungen wegen fehlender und unzureichender Mitwirkungsleistungen oder Beistellungen des Kunden nicht oder nur mit Mehraufwendungen erbringen,

ist die DGM Deutschland GmbH berechtigt, hierdurch notwendige Mehraufwendungen gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

- 3.9. Die Vertragsparteien und deren Ansprechpartner verständigen sich in regelmäßigen Abständen, die gemeinsam festgelegt werden, über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.
- 3.10. Erkennt der Kunde, dass eigene Angaben und Anforderungen fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder undurchführbar sind, hat er dies und die ihm erkennbaren Folgen der DGM Deutschland GmbH unverzüglich mitzuteilen.
- 3.11. Die Kommunikation zwischen der DGM Deutschland GmbH und dem Kunden soll möglichst effektiv, d.h. schnell und fehlerresistent erfolgen. Hierbei hat der Kunde etwaige formelle Kommunikationsvoraussetzungen zu beachten, sofern diese ihm mitgeteilt wurden oder sonst bekannt sind, erreichbar sind und deren Wahrnehmung dem Kunden zumutbar ist. Dazu gehört insbesondere im Hinblick auf die Nutzung von Ticketing-Systemen und hinreichende Beschreibung von Problemen, Symptomen, technischen Störungen, o.ä. Werden die formellen Kommunikationsvoraussetzungen durch den Kunden nicht beachtet, werden keine Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber der DGM Deutschland GmbH begründet.

4. Fristen und Termine

- 4.1. Fristen und Termine gelten nur dann als verbindlich, wenn die DGM Deutschland GmbH eine Frist oder einen Termin ausdrücklich und in Text- oder Schriftform (z.B., E-Mail, Fax, Brief) zusagt.
- 4.2. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt oder unter Umständen, die im Anwendungsbereich des Kunden liegen (nicht rechtzeitige Zurverfügungstellung von Inhalten etc.), hat die DGM Deutschland GmbH nicht zu vertreten und ist berechtigt, das Erbringen der betroffenen Leistung um die Dauer der Behinderung/Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Frist hinauszuschieben.

5. Vergütung

- 5.1. Die Vergütung und der Zahlungsplan für die geschuldeten Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelauftrag.
- 5.2. Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs oder Vertragsgegenstands sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Sätze der DGM Deutschland GmbH, im Übrigen die üblichen Branchensätze für vergleichbare Projekte. Das Vorstehende gilt auch im Rahmen des Verschuldens und Haftungsrahmens des Kunden für Leistungen aufgrund unrichtiger oder unvollständiger Angaben des Kunden, nicht nachprüfbarer Mängelrügen, unsachgemäßen Gebrauchs von Gegenständen,

Unterlagen, Soft- oder Hardware, nicht Befolgung von berechtigten Anweisungen oder sonstigen Pflichtverletzungen des Kunden.

- 5.3. Die DGM Deutschland GmbH hat über die vereinbarte Vergütung hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Auslagen und Aufwendungen, insbesondere Reisekosten und -spesen, soweit diese durch den Kunden dem Grund nach genehmigt worden sind. Die DGM Deutschland GmbH rechnet diese prüffähig zusammen mit den von ihm erbrachten Leistungen oder zeitnah gesondert ab.
- 5.4. Soweit die DGM Deutschland GmbH eine zeitabhängige Vergütung erhält, hat der Kunde Anspruch auf einen Zeitrachweis. Vorbehaltlich anders lautender Vereinbarung erfolgt die Erfassung von Zeiten pro angefangene 30 Minuten. Soweit der Kunde mit den vorgelegten Nachweisen nicht einverstanden ist, müssen etwaige Bedenken gegen die Nachweise innerhalb angemessener Zeit durch Kunden, die Unternehmer sind, innerhalb von 10 Tage ab Zugang der Zeitrachweise, detailliert schriftlich darlegt werden. Die DGM Deutschland GmbH und Kunde werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Anschließend ist die Korrektheit der Nachweise vom Kunden, die Unternehmer sind, schriftlich zu bestätigen.
- 5.5. Arbeiten, die auf ausdrückliche Anweisung des Kunden außerhalb der Kernarbeitszeit (Montag bis Freitag, 10 – 18 Uhr) anfallen, werden bei Kunden, die Unternehmer sind, mit einem Faktor von 200%, ansonsten nach Vereinbarung, berechnet.
- 5.6. Endet der Auftrag vorzeitig, hat die DGM Deutschland GmbH bei Kunden, die Unternehmer sind, Anspruch auf die Vergütung, der ihren bis zur Beendigung des Auftrags erbrachten Leistungen entspricht.

6. Abnahme

- 6.1. Die Auftragnehmerin zeigt dem Kunden im Fall von Werkleistungen die Abnahmebereitschaft explizit oder durch Mitteilung der vertraglichen Leistung an. Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Kunde der Auftragnehmerin eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Diese Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen. Sofern zuvor keine wesentlichen Mängel mitgeteilt werden, gelten die Leistungsergebnisse nach Ablauf von zwei Wochen nach Vorlage zur Abnahme, als durch den Kunden abgenommen.
- 6.2. Die Auftragnehmerin ist berechtigt den Kunden zu einer Teil- oder Zwischenabnahme aufzufordern, wenn dies aufgrund der Materie, des Umfangs oder des zeitlichen Ablaufs bei der Leistungserbringung sachlich begründet und für den Kunden zumutbar ist.



7. **Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular für Verbraucher**

"Verbraucher" im Sinne dieser Widerrufsbelehrung ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (DGM Deutschland GmbH, Am Studio 6, 12489 Berlin, Deutschland, E-Mail-Adresse: office@dgm-deutschland.de, Telefonnummer: +49 30 55 57 27 87) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausschluss bzw. vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir mit der Ausführung des Vertrages erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt



DGM Deutschland GmbH

Am Studio 6
12489 Berlin
Deutschland
Tel: +49 30 55 57 27 87
office@dgm-deutschland.de
https://dgm-deutschland.de

haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht mit Beginn der Vertragserfüllung unsererseits verlieren. Wir weisen darauf hin, dass wir den Vertragsschluss von der vorgenannten Zustimmung und Bestätigung abhängig machen können.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An

DGM Deutschland GmbH, Am Studio 6, 12489 Berlin, Deutschland, E-Mail-Adresse: office@dgm-deutschland.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*) _____ / erhalten am (*) _____

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.