ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZSTANDARDS
des bikup Sprachmittlerpools der bikup gemeinnützigen GmbH

1. Geltungsbereich, Vertragsunterlagen und Rangfolge

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Beauftragung, Koordination und Durchführung von Einsätzen von Sprach- und Integrationsmittler:innen durch den bikup Sprachmittlerpool der bikup gemeinnützigen GmbH (nachfolgend „bikup“).

(2) Diese AGB gelten für Auftraggeber:innen, die Einsätze im Rahmen ihrer gewerblichen, selbstständigen beruflichen oder öffentlich-rechtlichen Tätigkeit beauftragen. Sie gelten nicht für Privatpersonen, die Einsätze zu privaten Zwecken buchen.

(3) Für regelmäßig beauftragende Institutionen und öffentliche Auftraggeber kann bikup vor Annahme weiterer Aufträge den Abschluss eines gesonderten Kooperationsvertrages verlangen. Bereits verbindlich bestätigte Aufträge bleiben hiervon unberührt.

(4) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang. Besondere Vertragsbedingungen, insbesondere aus Ausschreibungen, gelten im Umfang ihrer vertraglichen Einbeziehung vorrangig. Die Regelungen eines Kooperationsvertrages gehen diesen AGB und den ergänzenden Abrechnungs- und Datenschutzstandards vor. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

(5) Die Auftragsbestätigung konkretisiert den einzelnen Einsatz innerhalb der vereinbarten Vertragsbedingungen. Abweichungen von einem Kooperationsvertrag oder sonstigen vorrangigen Regelungen bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung; die Auftragsbestätigung allein bewirkt keine einseitige Änderung.

(6) Ergänzende Preis-, Abrechnungs- und Datenschutzstandards werden dem Auftraggeber vor Vertragsschluss bereitgestellt und in der vereinbarten Fassung mit Datum oder Versionsnummer bezeichnet. Soweit diese Standards den AGB widersprechen, gehen die AGB vor, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

(7) Spätere Änderungen dieser AGB oder ergänzender Standards ändern bereits geschlossene Verträge nicht automatisch.

2. Auftraggeber, Leistungsumfang und Einsatzformen

(1) Auftraggeber ist die Institution, Organisation oder sonstige Stelle, die den Einsatz im eigenen Namen beauftragt. Die Teilnahme einer Person am vermittelten Gespräch macht diese nicht zum Auftraggeber.

(2) Sprach- und Integrationsmittler:innen (SIM) sind die von bikup eingesetzten Personen, die sprachliche und, soweit vereinbart oder für den Gesprächskontext erforderlich, soziokulturelle Vermittlungsleistungen erbringen.

(3) Einsätze können in Präsenz, telefonisch oder per Video erfolgen. Sprache, Einsatzform, Dauer und besondere Anforderungen werden für den jeweiligen Auftrag vereinbart.

(4) bikup koordiniert den Einsatz und erbringt die vereinbarte Leistung durch die eingesetzten SIM. Die organisatorische Vermittlung lässt die vertraglichen Pflichten von bikup gegenüber dem Auftraggeber unberührt.

(5) SIM unterstützen die Verständigung. Eigenständige medizinische, rechtliche oder behördliche Beratung, fachliche Entscheidungen und die Übernahme der Fallverantwortung gehören nicht zum Leistungsumfang. Die fachliche Verantwortung der jeweiligen Gesprächsbeteiligten bleibt bestehen. Ein bestimmtes Ergebnis des vermittelten Gesprächs wird nicht geschuldet.

3. Anfrage und Vertragsschluss

(1) Anfragen sind an den bikup Sprachmittlerpool zu richten, über das dafür vorgesehene Online-Formular, per E-Mail oder telefonisch. Die Anfrage allein begründet keinen Anspruch auf Bereitstellung eines SIM.

(2) bikup prüft die Verfügbarkeit einer für den angefragten Einsatz geeigneten Person. Ein Vertrag kommt zustande, wenn bikup die eindeutige Beauftragung des Auftraggebers bestätigt. Enthält die Bestätigung Änderungen gegenüber der Beauftragung, bedürfen diese der Zustimmung des Auftraggebers.

(3) Beauftragungen können mündlich oder in Textform erfolgen. Mündliche Beauftragungen sind zur Dokumentation unverzüglich in Textform zu bestätigen. bikup erteilt die Auftragsbestätigung in Textform.

(4) Die Auftragsbestätigung bezeichnet unter anderem Einsatzform, Sprache, Einsatzdatum, Beginn, vereinbarte Dauer, Einsatzort oder Zugangsdaten sowie die vereinbarte Vergütung oder die maßgebliche Preisgrundlage.

(5) Der Auftraggeber prüft die Auftragsbestätigung unverzüglich und teilt erkennbare Unstimmigkeiten dem SMP mit. Das Ausbleiben einer Rückmeldung gilt nicht als Zustimmung zu Abweichungen von der vereinbarten Beauftragung.

(6) Zusätzliche Einsätze, Verlängerungen, Ortswechsel und sonstige Änderungen sind mit dem SMP abzustimmen und werden durch dessen Bestätigung verbindlich. SIM sind nicht befugt, Preise oder Vertragsbedingungen für bikup zu ändern oder neue Aufträge entgegenzunehmen.

4. Mitwirkung, Fallzuordnung und Budgetverantwortung

(1) Der Auftraggeber stellt die für Planung, Durchführung und Abrechnung erforderlichen Angaben vollständig und zutreffend bereit. Hierzu gehören Einsatzanlass in datensparsamer Form, Sprache und gegebenenfalls Dialekt, Einsatzform, Datum, Beginn, geplante Dauer, Einsatzort, Kontaktperson und erforderliche sachliche Zuordnungsmerkmale. Besondere Anforderungen und absehbare Gefährdungen sind rechtzeitig mitzuteilen.

(2) Änderungen dieser Angaben sind unverzüglich an den SMP zu melden. Der Auftraggeber ist für die von ihm bereitgestellten Angaben verantwortlich. bikup informiert ihn über erkannte Unklarheiten, die der Durchführung oder Abrechnung entgegenstehen. Eine allgemeine Pflicht

von bikup, fehlende interne Verwaltungs- oder Zuordnungsdaten des Auftraggebers selbst zu recherchieren, besteht nicht.

(3) Der Auftraggeber stellt geeignete und sichere Rahmenbedingungen bereit, insbesondere erforderlichen Zugang, anwesende Gesprächsbeteiligte und geeignete Räumlichkeiten. Bei Telefon- und Videoeinsätzen sorgt jede Partei für die in ihrem Verantwortungsbereich erforderliche Technik und eine vertrauliche Gesprächsumgebung.

(4) Die interne Zuordnung zu einer Person, Akte, Kostenstelle, Bewilligung oder sonstigen organisatorischen Einheit obliegt dem Auftraggeber. Er stellt sicher, dass die übermittelten Referenzmerkmale hierfür ausreichen.

(5) Soweit Verzögerungen oder Zuordnungsprobleme auf fehlenden oder unzutreffenden Angaben des Auftraggebers beruhen, fallen sie in dessen Verantwortungsbereich. Eine Mitverantwortung von bikup bleibt unberührt. Zusätzliche Entgelte entstehen dadurch nicht automatisch, sondern nur auf vereinbarter oder gesetzlicher Grundlage.

(6) Der Auftraggeber überwacht seine Budgets, Bewilligungen und Kontingente, sofern bikup nicht ausdrücklich eine entsprechende Überwachung übernommen hat.

(7) Soll die Vergütung ganz oder teilweise durch einen Dritten übernommen werden, teilt der Auftraggeber dies bikup bereits bei der Auftragserteilung mit. Vor der verbindlichen Auftragsbestätigung ist ein geeigneter Nachweis der Kostenübernahme vorzulegen, sofern diese nicht bereits durch eine bestehende Vereinbarung mit bikup geregelt ist. Aus dem Nachweis müssen der Kostenträger, die erfassten Einsätze, der Gültigkeitszeitraum, der Umfang der übernommenen Kosten und etwaige Höchstbeträge oder Kontingente hervorgehen. Die Zulässigkeit einer direkten Abrechnung durch bikup mit dem Kostenträger muss ebenfalls geklärt sein.

(8) Der Auftraggeber stellt die für die Abrechnung mit dem Kostenträger erforderlichen Angaben und Nachweise rechtzeitig bereit. Hierzu gehören die zuständige Rechnungsstelle, der Übermittlungsweg, erforderliche Bewilligungs-, Bestell- oder Referenznummern sowie gegebenenfalls eine Leitweg-ID.

(9) Eine vorgesehene Zahlung durch Dritte entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Zahlungspflicht, sofern bikup nicht ausdrücklich einer abweichenden Regelung zugestimmt hat oder eine gesetzliche Regelung entgegensteht. Dies gilt für nicht übernommene Kostenanteile. Eigene Fehler von bikup bei der Leistungserbringung oder Abrechnung bleiben hiervon unberührt. Die Auftragsbestätigung enthält keine Zusage über eine Kostenerstattung durch Dritte.

5. Durchführung, Personalauswahl und Ausfälle

(1) bikup wählt einen geeigneten SIM unter Berücksichtigung der vereinbarten Anforderungen aus. Ein Anspruch auf einen bestimmten SIM besteht nur, wenn dies ausdrücklich gewünscht bzw. vereinbart wurde.

(2) Ist keine bestimmte Person verbindlich vereinbart, kann bikup einen andere geeigneten SIM einsetzen, sofern hierdurch die vereinbarten Anforderungen gewahrt bleiben und die Änderung dem Auftraggeber zumutbar ist. Über relevante Änderungen informiert bikup unverzüglich.

(3) Fällt ein SIM aus, informiert bikup den Auftraggeber unverzüglich und bemüht sich um umgehend geeigneten Ersatz. Kann die vereinbarte Leistung nicht erbracht werden, berechnet bikup hierfür kein Leistungsentgelt und erstattet darauf entfallende Vorauszahlungen. Weitergehende gesetzliche oder vereinbarte Rechte bleiben unberührt.

(4) Während des Einsatzes auftretende wesentliche Abweichungen, Störungen oder Sicherheitsprobleme sind dem SMP unverzüglich mitzuteilen. Bei einer unmittelbaren Gefährdung darf der SIM die Tätigkeit unterbrechen und den SMP informieren. Die weiteren Maßnahmen und die Abrechnung richten sich nach der Vereinbarung und den gesetzlichen Vorschriften; eine Unterbrechung begründet nicht automatisch einen Anspruch auf das volle Entgelt.

(5) Ton- und Videoaufzeichnungen von Einsätzen sind grundsätzlich nicht gestattet. Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung von bikup in Textform. Wer die Aufzeichnung veranlasst, muss vor Beginn die erforderlichen Einwilligungen aller aufgenommenen Personen einholen und die datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllen. Gesetzlich vorgeschriebene oder ausdrücklich gesetzlich erlaubte Aufzeichnungen bleiben unberührt.

6. Vergütung, Nebenkosten und Zahlung

(1) Maßgeblich sind die vereinbarten Vergütungs- und Abrechnungsregelungen. Ohne Kooperationsvertrag werden Preise und Abrechnungsbedingungen vor Vertragsschluss durch ein Angebot oder eine ausdrücklich einbezogene Preisanlage festgelegt und in der Auftragsbestätigung bezeichnet.

(2) Mindestabrechnungsdauer, Abrechnungseinheiten, Rundungen, Fahrtzeit, Fahrtkosten, Wartezeiten sowie Nacht-, Wochenend- und Feiertagszuschläge werden nur nach den vereinbarten Regelungen berechnet. Entsprechendes gilt für Startgebühren und die Zeitberechnung bei Telefon- und Videoeinsätzen. Nicht vereinbarte Zuschläge werden nicht nachträglich einseitig erhoben.

(3) Soweit Preise als Nettopreise ausgewiesen sind, wird die gesetzlich geschuldete Umsatzsteuer hinzugerechnet. Der für die jeweilige Leistung geltende Umsatzsteuersatz wird im Angebot beziehungsweise in der vereinbarten Preisliste ausgewiesen.

(4) Sofern keine andere Zahlungsfrist vereinbart wurde, ist der Rechnungsbetrag innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang der Rechnung vollständig zu zahlen. Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen.

(5) Zahlungen für die von bikup abgerechneten Leistungen erfolgen ausschließlich an bikup. Direkte Zahlungen an die eingesetzten Sprach- und Integrationsmittler sind nicht zulässig.

7. Leistungsnachweise, Rechnungsangaben und Korrekturen

(1) Tatsächlicher Einsatzbeginn, Einsatzende und gegebenenfalls abrechnungsrelevante Wartezeiten werden dokumentiert. Der Auftraggeber bestätigt diese Angaben durch eine hierzu befugte Person auf der Einsatzbescheinigung oder über das vereinbarte digitale Verfahren. Bei Telefon- und Videoeinsätzen kann ein vereinbarter technischer Zeitnachweis genutzt werden.

(2) Mit der Bestätigung des Leistungsnachweises bestätigt der Auftraggeber die Durchführung und Dauer des Einsatzes. Beanstandungen der Leistung oder der Rechnung bleiben möglich und sind dem bikup Sprachmittlerpool zeitnah mitzuteilen. Fehlt die Bestätigung, klärt bikup den Einsatz und seine Dauer anhand der vorhandenen Nachweise. Die fehlende Rückmeldung des Auftraggebers ersetzt nicht die Bestätigung des Leistungsnachweises.

(3) Rechnungen enthalten die gesetzlich erforderlichen Angaben und die vereinbarten, erforderlichen Abrechnungsdaten. Zur Zuordnung werden vorrangig Auftragsnummern, Kundennummern, Aktenzeichen, Fallnummern oder vergleichbare sachliche Referenzen genutzt. Weitere abrechnungsrelevante Angaben können insbesondere Einsatzdatum, Sprache, Einsatzdauer und vereinbarte Reisekosten sein.

(4) Rechnungen werden unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben elektronisch erstellt und übermittelt. Soweit vorgeschrieben oder vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung als strukturierte E-Rechnung. Der Auftraggeber teilt bikup rechtzeitig die hierfür erforderlichen Angaben mit, insbesondere die Rechnungsadresse, den vorgesehenen Übermittlungsweg sowie die Leitweg-ID und weitere erforderliche Bestell- oder Referenznummern.

(5) Soweit der jeweilige Auftraggeber besondere Zuordnungsmerkmale für Rechnungen oder abrechnungsbezogene Leistungsnachweise benötigt, werden diese vorab mit bikup vereinbart. Dabei sind vorrangig Patienten-IDs, Kunden-Codes, Fallnummern oder vergleichbare Referenzmerkmale zu verwenden, sofern diese zur eindeutigen Zuordnung ausreichen. Patienten- oder Klientennamen und Geburtsdaten werden nur aufgenommen, soweit sie hierfür erforderlich sind und ihre Verarbeitung rechtlich zulässig ist. Entsprechende Anforderungen sind im Kooperationsvertrag, in einer Abrechnungsanlage oder in einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung festzuhalten.

Diagnosen, weitere Gesundheits- oder Sozialdaten sowie Angaben zum Aufenthaltsstatus werden grundsätzlich nicht in Rechnungen oder abrechnungsbezogene Leistungsnachweise aufgenommen. Ausnahmen bedürfen einer gesonderten Prüfung der Rechtsgrundlage und Erforderlichkeit sowie der Freigabe durch die Geschäftsleitung. Zwingende gesetzliche Vorgaben bleiben unberührt. Eine Vereinbarung oder Freigabe ersetzt keine erforderliche datenschutzrechtliche Rechtsgrundlage.

(6) Der Auftraggeber stellt die nach Absatz 5 vereinbarten und rechtlich zulässigen Zuordnungsmerkmale bereits bei der Auftragserteilung vollständig und zutreffend bereit. Soweit diese Angaben erst beim Einsatz verfügbar sind, teilt er sie dem eingesetzten SIM zur Dokumentation im dafür vorgesehenen Leistungsnachweis mit.

Der Auftraggeber ist für die rechtmäßige Übermittlung und die eindeutige interne Fallzuordnung verantwortlich. bikup ist nicht verpflichtet, fehlende interne Zuordnungsmerkmale selbst zu recherchieren. Eigene Prüf- und Datenschutzpflichten von bikup bleiben unberührt.

(7) Fehlerhafte Rechnungen im Verantwortungsbereich von bikup werden berichtigt. Gesetzlich erforderliche Berichtigungen bleiben in jedem Fall möglich. Nachträgliche Änderungswünsche aufgrund der internen Organisation des Auftraggebers begründen allein keinen Anspruch auf Neuausstellung einer sachlich und rechtlich richtigen Rechnung, die den vereinbarten Abrechnungsanforderungen entspricht. bikup prüft solche Änderungswünsche im Einzelfall.

(8) Einwendungen gegen Rechnungen und Leistungen sind dem bikup Sprachmittlerpool möglichst zeitnah unter Angabe der Auftrags- oder Rechnungsnummer und des konkreten Beanstandungsgrundes mitzuteilen. Dabei sind nur die für die Prüfung erforderlichen personenbezogenen Daten zu übermitteln. Gesetzliche Rechte und vereinbarte Ansprüche bleiben unberührt. Eine ausbleibende Rückmeldung gilt nicht als Anerkennung der Rechnung oder als Verzicht auf Einwendungen.

8. Stornierungen und Teilstornierungen

(1) Stornierungen sind gegenüber dem SMP in Textform per E-Mail zu erklären. Sie werden mit Zugang beim SMP wirksam und bedürfen keiner Annahme. Eine ausschließlich gegenüber einem SIM erklärte Stornierung ersetzt die Erklärung gegenüber dem SMP nicht.

(2) Für die Fristberechnung ist der Zugang der Stornierung beim SMP maßgeblich. Die nachträgliche Bearbeitung oder Bestätigung durch bikup verschiebt diesen Zeitpunkt nicht. Es gilt die Ortszeit am Sitz von bikup.

(3) Soweit keine vorrangige abweichende Vereinbarung besteht, gelten für den stornierten Leistungsumfang folgende Pauschalen:

- Innerhalb von 24 -Stunden xx keine Stornierungspauschale; (`)
- weniger als xxx Werktage, jedoch mindestens xxx Stunden vor Einsatzbeginn: 1 Stundenhonorar

(4) Werktage sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von bikup. Die Fünf-Werktage-Grenze liegt zur vereinbarten Uhrzeit des Einsatzbeginns am fünften vorhergehenden Werktag.

(5) Berechnungsgrundlage ist das vereinbarte Netto-Leistungsentgelt für den verbindlich gebuchten und stornierten Umfang einschließlich vereinbarter leistungsbezogener Zuschläge. Nicht angefallene Fahrt-, Reise- und sonstige Nebenkosten gehören nicht zur Berechnungsgrundlage.

(6) Die nachträgliche Verringerung verbindlich vereinbarter Einsatzzeiten, Einsatztage oder der Zahl eingesetzter SIM gilt für den entfallenden Umfang als Teilstornierung. Änderungen einer lediglich unverbindlichen Bedarfsschätzung sind keine Teilstornierung.

(7) Ersparte Aufwendungen und anzurechnende anderweitige Einnahmen werden berücksichtigt. Dem Auftraggeber bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass bikup kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. In diesem Fall entfällt die Pauschale oder wird entsprechend reduziert.

(8) Bereits entstandene, nachgewiesene und nicht vermeidbare externe Kosten, insbesondere nicht erstattungsfähige, vereinbarte Reisebuchungen, können auf vereinbarter oder gesetzlicher Grundlage zusätzlich verlangt werden. Kosten, die bereits durch die Pauschale abgegolten sind, dürfen nicht nochmals berechnet werden.

(9) Bei Nichterscheinen von Gesprächsbeteiligten, verweigertem Zugang oder sonstiger unterbliebener Annahme der angebotenen Leistung werden der Vorgang und die tatsächlich entstandenen Zeiten dokumentiert. Vergütungsansprüche richten sich nach den vereinbarten Regelungen und den gesetzlichen Voraussetzungen. Eine automatische Gleichstellung jedes solchen Vorgangs mit einer Stornierung zu 100 % erfolgt nicht.

(10) Gesetzliche Kündigungs-, Rücktritts- und sonstige Beendigungsrechte bleiben unberührt. Für eine berechtigte Beendigung wegen einer Pflichtverletzung von bikup werden die vorstehenden Stornierungspauschalen nicht erhoben.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Beide Parteien beachten die geltenden Datenschutzvorschriften und behandeln nicht offenkundige Informationen aus dem Einsatz vertraulich. Gesetzliche Offenlegungs- und Mitteilungspflichten bleiben unberührt.

(2) bikup verpflichtet die eingesetzten SIM zur Vertraulichkeit und zum datenschutzkonformen Umgang mit den ihnen bekannt werdenden Informationen und entsprechendem Honoravertrag. Die Vertraulichkeitspflicht besteht nach Einsatzende fort.

(3) Jede Partei ist für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung in ihrem Verantwortungsbereich zuständig. Die datenschutzrechtlichen Rollen richten sich nach den tatsächlichen Aufgaben. Soweit eine Auftragsverarbeitung oder gemeinsame Verantwortlichkeit vorliegt, schließen die Parteien die gesetzlich erforderliche gesonderte Vereinbarung. Diese AGB ersetzen eine solche Vereinbarung nicht.

(4) Für Anfrage, Disposition und Abrechnung sind nur die erforderlichen Daten zu übermitteln. Für die Gesprächsdurchführung erforderliche Informationen sind von bloßen Verwaltungs- und Abrechnungsangaben zu unterscheiden. Vollständige Fall-, Patienten- oder Sozialakten sind nicht routinemäßig an den SMP zu senden.

(5) Personenbezogene Daten dürfen nur auf einer geeigneten Rechtsgrundlage verarbeitet werden. Für besondere Kategorien personenbezogener Daten, insbesondere Gesundheitsdaten, müssen zusätzlich die Voraussetzungen des Art. 9 DSGVO erfüllt sein. Für Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten sind die Voraussetzungen des Art. 10 DSGVO zu beachten. Die bloße Zweckmäßigkeit einer Übermittlung genügt nicht.

(6) Referenznummern, Aktenzeichen und Fallnummern werden ebenfalls datenschutzkonform behandelt, soweit sie einen Personenbezug ermöglichen. Ihre Verwendung bedeutet nicht automatisch, dass Daten anonym sind.

(7) Die Parteien verwenden dem Schutzbedarf angemessene Übermittlungswege und beschränken den Zugriff auf befugte Personen. Bei besonders schutzbedürftigen Daten ist vor Übermittlung ein geeigneter sicherer Übermittlungsweg abzustimmen.

(8) Werden Datenschutzverletzungen mit Bezug zum Auftrag bekannt, informieren sich die Parteien unverzüglich, soweit dies zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Pflichten und zur Begrenzung der Folgen erforderlich ist. Eigene gesetzliche Melde- und Benachrichtigungspflichten bleiben bestehen.

(9) Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweiligen rechtmäßigen Zwecke und gesetzlichen Aufbewahrungspflichten erforderlich ist. Weitere Informationen zu Verarbeitung, Empfängern, Speicherdauer, Betroffenenrechten und Kontaktmöglichkeiten ergeben sich aus den gesondert bereitgestellten Datenschutzhinweisen von bikup. Diese AGB ersetzen die Informationen nach Art. 13 und 14 DSGVO nicht.

10. Leistungsbeanstandungen und Haftung

(1) Beschwerden über die Durchführung eines Einsatzes sind dem bikup Sprachmittlerpool möglichst zeitnah unter Angabe der Auftragsnummer und des konkreten Beschwerdegrundes mitzuteilen. Personenbezogene Daten sind nur insoweit zu übermitteln, wie sie für die Prüfung erforderlich sind. bikup prüft die Beschwerde und stimmt erforderliche Maßnahmen zur Behebung des Problems mit dem Auftraggeber ab. Gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

(2) Für die Haftung von bikup gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit keine wirksamen abweichenden Regelungen im Kooperationsvertrag oder einer anderen vorrangigen Vereinbarung bestehen.

(3) Die Verantwortung des Auftraggebers für die Bereitstellung erforderlicher Angaben und seine interne Fallzuordnung entbindet bikup nicht von der Verantwortung für eigene schuldhafte Pflichtverletzungen.

11. Schlussbestimmungen

(1) Für Präsenzleistungen ist der vereinbarte Einsatzort maßgeblich. Bei Telefon- und Videoeinsätzen richtet sich die Durchführung nach der vereinbarten Einsatzform. Im Übrigen, insbesondere hinsichtlich Zahlungsverpflichtungen, gelten die gesetzlichen Regelungen zum Leistungsort.

(2) Für Verträge mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Köln Gerichtsstand. Gesetzlich ausschließliche Gerichtsstände und vorrangige Vereinbarungen bleiben unberührt. Für andere Auftraggeber gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregelungen.

(3) Änderungen und Ergänzungen vertraglicher Regelungen sollen zur Dokumentation in Textform festgehalten werden. Individuelle Vertragsabreden haben unabhängig davon Vorrang. Ein Recht zur einseitigen Änderung bestehender Verträge wird hierdurch nicht begründet.

(4) Für nicht einbezogene oder unwirksame AGB-Bestimmungen gelten die gesetzlichen Rechtsfolgen, insbesondere § 306 BGB. Eine automatische Ersetzung durch eine dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommende Klausel wird nicht vereinbart.