

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telefonmarketing (Outbound) vom INFON CC e.K.

1.

Geltung der Bedingungen

Die Lieferungen, Leistungen und Angebote der Auftragnehmerin erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Geschäftsbedingungen. Diese gelten somit auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Spätestens mit Entgegennahme der Leistung gelten diese Bedingungen als angenommen. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers erkennt die Auftragnehmerin nicht an, eines ausdrücklichen Widerspruches bedarf es hiermit nicht.

2.

Angebot und Vertragsschluß

Die Angebote der Auftragnehmerin sind stets freibleibend und unverbindlich. Die Mitarbeiter der Auftragnehmerin sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusagen zu geben, die über den Inhalt des schriftlichen Angebotes hinausgehen.

3.

Pflichten der Auftragnehmerin

3.1 Die Abwicklung des Vertrages durch die Auftragnehmerin erfolgt auf dienstvertraglicher Grundlage.

3.2 Soweit im Auftrag nicht anders angegeben, werden im Rahmen des Auftrages folgende Leistungen erbracht:

- vorbereitende Maßnahmen für die Durchführung von Telefonkontakten.
- Durchführung der Brutto- bzw. Nettotelefontgespräche auf Basis des Gesprächsleitfadens.
- Entgegennahme der eingehenden Gespräche auf Basis des Gesprächsleitfadens unter Berücksichtigung des zugesagten Servicelevels.
- Dokumentation jedes Anrufversuches bzw. der Brutto- und Nettogespräche (einschließlich der anfallenden Telefonkosten bei Einzelgesprächabrechnung im Kontaktbericht) im OUTBOUND.
- Laufende Projektüberwachung durch den Projektleiter bzw. Supervisor.
- sofern vereinbart regelmäßiger Statusbericht in Form von Statistiken zu definierten Terminen zum Stand der Aktion.

4.

Preis

Soweit nicht anders angegeben, hält sich die Auftragnehmerin an die in ihrem Angebot enthaltenen Preise 30 Tage ab Angebotsdatum gebunden.

Maßgebend sind die im Angebot genannten Preise zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatz-/Mehrwertsteuer. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen werden gesondert auf Basis der zur Zeit gültigen Preisliste berechnet

5.

Zahlung

Die Rechnung ist jeweils 10 Werktagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar, wenn nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich:

- für die Vorkosten (gemäß Definition im Angebot) bei Auftragserteilung.
- für die Durchführungsarbeiten durch monatliche Abschlagsrechnungen der im abgelaufenen Monat erbrachten Leistungen. Fremdkosten und Reisekosten können sofort nach Anfall berechnet werden. Eine Endabrechnung erfolgt nach Abschluß des Projektes.

Bei Zahlungsverzug ist die Auftragnehmerin berechtigt, bankübliche Zinsen ab dem 15. Werktag nach der Rechnungsstellung zu berechnen.

Forderungen werden mit Zugang einer Rechnung fällig. Einwendungen gegen diese Rechnungen richten Sie bitte umgehend schriftlich oder zur Niederschrift an obige Anschrift. Einwendungen müssen spätestens innerhalb von acht Wochen ab dem genannten Rechnungsdatum unter obiger Anschrift eingegangen sein.

Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendung gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche bleiben bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf unberührt.

6.

Projektverschiebungen

Sofern sich nach verbindlicher schriftlicher Festlegung des Starttermins einzelner Projektdurchgänge Verschiebungen ergeben, die nicht von der Auftragnehmerin verursacht werden, können Ausfallhonorare berechnet werden. Sie betragen je für das Projekt geplante Call Center Agent EUR 150.- täglich, maximal für 10 Tage.

7.

Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann während einer Aktion, wenn im Angebot nichts anderes vereinbart wurde, von beiden Seiten zu jeder Zeit mit einer Frist von 3 Werktagen gekündigt werden. Die Kündigung hat - abgesehen von nachfolgenden Bestimmungen - keinerlei Einfluß auf Entstehung und Fälligkeit aller bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung wirksam wird, angefallenen Vergütungs- und Kostenerstattungsansprüche.

Für den Fall, daß durch den Auftraggeber eine Kündigung oder Reduzierung um mehr als 20 % der ursprünglichen Auftragsmenge des Projektumfangs erfolgt, werden die nicht mehr zu erbringenden Leistungen mit einer Ausfallpauschale von 50 % der infolge der Kündigung nicht zur Entstehung gelangten Honoraransprüche sowie eventuell einem Mindermengenaufschlag auf bereits erbrachte Leistungen abgerechnet.

8.

Geheimhaltung und Datenschutz

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, alle ihr im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber zur Kenntnis gelangten Geschäftsgeheimnisse mit der Sorgfalt des ordentlichen Kaufmannes zu wahren, und alle diesbezüglichen Informationen und Unterlagen vertraulich zu behandeln. Die Sorgfalts- und Verschwiegenheitspflicht währt über das Vertragsverhältnis hinaus und gilt auch, wenn eine Zusammenarbeit nicht zustandekommt. Soweit die Auftragnehmerin zur Erfüllung ihrer Aufgaben Dritte heranzieht, hat sie diesen die gleiche Pflicht zur vertraulichen Behandlung aufzuerlegen. Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung besteht auch über die Dauer der Zusammenarbeit hinaus. Der Auftrag wird im Sinne des Paragraphen 37 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), d.h., als Auftragsdatenverarbeitung durchgeführt. Das hat zur Folge, daß die vom Auftraggeber zur Durchführung des Auftrages zur Verfügung gestellten generellen Daten von der Auftragnehmerin ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden.

- die Verantwortung für die Wahrung der Rechte des Betroffenen im Sinne des BDSG beim Auftraggeber verbleibt (Zuverlässigkeit, Benachrichtigung, Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung).
- die Auftragnehmerin für die Datensicherung für die Phase der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich ist.

9.

Haftungsbeschränkung/Haftung

Es obliegt dem Auftraggeber, die von der Auftragnehmerin vorgeschlagenen Werbemaßnahmen unter Berücksichtigung der gegebenen Verhältnisse und Besonderheit der Branche daraufhin überprüfen zu lassen, ob sie wettbewerbsrechtlich unbedenklich sind. Die Auftragnehmerin übernimmt insoweit keine Haftung. Urheber-, Geschmacksmuster- und sonstige Rechte aus den von der Auftragnehmerin entwickelten Konzepten, Mustern, Entwürfen, Gesprächsleitfaden und ähnlichen Leistungen verbleiben bei der Auftragnehmerin. Der Auftraggeber erhält ein nicht übertragbares Nutzungsrecht. Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit oder Zuverlässigkeit von Texten und Gestaltungen. Eine Rechtsberatung findet nicht statt. Die Haftung der Auftragnehmerin - gleich als welchem Rechtsgrund - beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Der Auftraggeber haftet dafür, daß der Inhalt angelieferter Druckvorlagen nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt. Desgleichen haftet er dafür, daß solche Druckvorlagen nicht Urheberrechten Dritter unterliegen. In allen Fällen stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von Ansprüchen Dritter frei. Soweit nicht vertraglich oder vorstehend etwas anderes geregelt ist, haftet die Auftragnehmerin nicht für Schäden, die dem Auftraggeber im Rahmen der Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen entstanden sind, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruhen. Dies schließt auch die Haftung bei Schäden durch höhere Gewalt aus. Die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn oder Vermögensschäden ist in jedem Falle ausgeschlossen. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, selbständigen Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin.

Die Vertragspartner/Unterzeichner haften unabhängig von Ihrer Rechtsform unmittelbar, persönlich und solidarisch.

10.

Gefahrenübergang

Die Gefahr geht auf den Auftraggeber über, sobald die Lieferung an die für den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung die Betriebsstätte der Auftragnehmerin verlassen hat. Falls der Versand ohne Verschulden der Auftragnehmerin unmöglich wird, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über.

11.

Gewährleistung

Der Auftraggeber muß der Auftragnehmerin Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Eingang des Liefergegenstandes, mitteilen. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb dieser Frist nicht entdeckt werden konnten, sind der Auftragnehmerin unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen.

12

Abwerbverbot

Die Mitarbeiter der Auftragnehmerin dürfen bis zu 12 Monate nach Beendigung des Auftrages von dem Auftraggeber nicht als Arbeitnehmer, auch aushilfsweise, angestellt bzw. als freie Mitarbeiter direkt oder indirekt beauftragt werden. Bei Verletzung dieser Bestimmung ist die Auftragnehmerin berechtigt, eine Konventionalstrafe von EUR 10.001.- für den Einzelfall zu fordern.

13

Bankauskunft

Der Kunde erklärt sich mit unterzeichnen des Kundenvertrages ausdrücklich mit der Einholung einer Bankauskunft über seine im Kundenvertrag angegebene Bankverbindung einverstanden und weist sein kontoführendes Kreditinstitut hiermit an, auf Verlangen von INFON eine solche zu erstellen.

Die Kosten hierfür trägt INFON.

Gerichtsstand

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Hamburg.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, wird dadurch die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt.