

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der communicall GmbH Stand Mai 2009

### § 1 Allgemeines – Geltungsbereich

Die Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen der communicall GmbH (Auftragnehmerin) und dem Auftraggeber.

1. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
2. Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Kommunikationsdienstleistungen, insbesondere Call Center-Dienstleistungen.

### § 2 Vertragsschluss

1. Die Angebote der Auftragnehmerin sind freibleibend bis zum Vertragsabschluss. Angebote, Aufträge und alle Ergänzungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Schriftform. Annahmeerklärungen und Auftragserteilungen des Auftraggebers bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen ausdrücklichen Bestätigung durch die Auftragnehmerin.
2. Lieferungen, Leistungen und Angebote erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Nebenabreden bedürfen in jedem Fall der Schriftform.

### § 3 Dienstleistung

1. Es geltend die Leistungen als vertraglich vereinbart, die sich aus den schriftlichen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmerin, insbesondere aus dem Individualvertrag und der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung ergeben.

#### 2. Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist Inhaber der Adressdaten. Er ist für die Qualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der zu bearbeitenden Adressen verantwortlich.
- (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin alle zur Ausführung des Auftrages erforderlichen Daten, Informationen und Unterlagen rechtzeitig, d. h. wenigstens eine Woche vor Projektstart bzw. vor Beginn der Kampagne und bei Änderung während der Projektlaufzeit unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern, zur Verfügung zu stellen.
- (3) Der Auftraggeber überprüft eigenständig bzw. lässt überprüfen und versichert ausdrücklich und rechtsverbindlich, dass er die der Auftragnehmerin im Rahmen des Dienstvertrages zur Verfügung gestellten Daten, Informationen und Unterlagen rechtmäßig erfasst, erhoben und ihr zur Verfügung gestellt hat und der Verwendung derselben im Rahmen des Dienstvertrages (Tele- und Kommunikationsmarketing) keine rechtlichen, insbesondere keine urheber-, datenschutz-, wettbewerbs- oder persönlichkeitsrechtliche Bedenken und Hindernisse entgegensteht. Insoweit stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von sämtlichen Ansprüchen Dritter, insbesondere der Adressaten von Kontakttaktionen, frei.
- (4) Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich. Die Schriftform ist auch durch die Übersendung einer E-Mail gewahrt, sofern der Eingang der E-Mail durch die Auftragnehmerin ausdrücklich schriftlich oder per E-Mail bestätigt wurde.
- (5) Der Auftraggeber unterweist die Agenten der Auftragnehmerin in allen Fragen seiner Unternehmens-/Produktphilosophie und vermittelt das erforderliche Fachwissen. Vor jeder neuen Kampagne hat der Auftraggeber die Pflicht, die Agenten mittels Briefing und Übergabe notwendiger Unterlagen mindestens drei Arbeitstage vor Aktionsbeginn gründlich vorzubereiten.
- (6) Der Auftraggeber informiert die Auftragnehmerin unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Arbeitsergebnisse feststellt. Zweifel an Richtigkeit und Vollständigkeit der Datensätze und Unterlagen oder Bedenken gegen deren Rechtmäßigkeit bzw. gegen die Rechtmäßigkeit der Verwendung bestehen. Für die Festlegung des Zeitpunktes des Beginns sowie der Dauer einer Telefonmarketingaktion ist der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber trägt allein das Risiko eines Desinteresses der von ihm selbst gewählten Zielgruppe an seinem Produkt bzw. seiner Dienstleistung, das Risiko eines falschen Zeitpunktes u. ä.
- (7) Der Auftraggeber hat der Auftragnehmerin unverzüglich schriftlich jede Änderung seiner Anschrift, Rechtsform, Rechnungsanschrift, Rufnummer, E-Mail-Adresse, Faxnummer, seiner Ansprechpartner inklusive Möglichkeiten der Erreichbarkeit und seiner Bankverbindung mitzuteilen, sofern diese Daten vertraglich erforderlich sind.

#### 3. Pflichten der Auftragnehmerin

- (1) Auftragsgegenstand ist die vertraglich vereinbarte Leistung. Ein Erfolg wird nicht zugesagt. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung ausgeführt.
- (2) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, während ihrer Öffnungszeiten zur Durchführung der Aufträge nach ihrem Ermessen ausreichend Agenten vorzuhalten und einzusetzen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Anzahl von Agenten zur Umsetzung der Kampagnen, es sei denn, es gibt eine anders lautende vertragliche Vereinbarung. Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, während des vereinbarten Kampagnenzeitraums genügend qualifiziertes Personal vorzuhalten sowie für die Anwesenheit von Team- bzw. Projektleitern während der Durchführung Sorge zu tragen und dabei die Einhaltung von Vorgaben des Auftraggebers im Rahmen der laufenden Kampagnen regelmäßig zu überwachen.
- (3) Die der Auftragnehmerin von Anrufern oder Kontaktierten mitgeteilten Informationen werden nicht durch Sprachaufzeichnungsgeräte dokumentiert. Die Informationen werden ausschließlich schriftlich bzw. im Rahmen der EDV gemäß vertraglicher Vereinbarung erfasst und dem Auftraggeber in der vereinbarten Form zur Verfügung gestellt.
- (4) Die Auftragnehmerin darf den Auftrag nur bei schriftlicher Einwilligung des Auftraggebers ganz oder teilweise an Dritte vergeben.
- (5) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, den mit dem Auftraggeber besprochenen und vertraglich vereinbarten Projektverlauf schriftlich zu fixieren und zu dokumentieren. Dabei verpflichtet sich die Auftragnehmerin, dem Auftraggeber über den Kampagnenverlauf innerhalb vereinbarter Zeitintervalle in vereinbarter Art und Weise Reports zu liefern und den Projektverlauf für den Auftraggeber transparent zu gestalten.
- (6) Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, bei der Durchführung des Auftrages ausschließlich solche Mitarbeiter einzusetzen, die bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis verpflichtet wurden § 5 Abs. 1 Satz 2 BDSG.
- (7) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich zur Rückgabe aller aktionsbezogenen Daten und Unterlagen nach Beendigung der Kampagne sowie zur dauerhaften Geheimhaltung firmenbezogener Informationen. Die im Rahmen der Kampagne gespeicherten Daten werden von allen infrage kommenden Datenträgern gelöscht. Nutzungs- und Verwertungsrechte an den vom Auftraggeber gelieferten Rohdaten und an den durch die Kampagne gewonnen verifizierten und qualifizierten Daten stehen ausschließlich dem Auftraggeber zu.

- (8) Die Behandlung sämtlicher Daten erfolgt im Rahmen der geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Der Auftraggeber wird hiermit gemäß § 33 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz davon unterrichtet, dass seine personenbezogenen Daten in maschinenlesbarer Form gespeichert und für den Vertragszweck maschinell verarbeitet werden. Soweit notwendig erfolgt eine Weitergabe der Daten an die in die Geschäftsabwicklung eingebundenen Firmen. Dieses gilt auch für Zwecke der Kreditprüfung. Darüber hinaus findet eine Weitergabe an Dritte nicht statt.

### § 4 Vertragsdauer/Kündigung

1. Soweit die Parteien vertraglich nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmen, ist das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Vertragspartnern jederzeit unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
2. Ist die Dauer des Vertragsverhältnisses ausdrücklich bestimmt, ist die ordentliche Kündigung während der vertraglichen Laufzeit ausgeschlossen.
3. Beiden Parteien steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zu. Ein außerordentlicher Grund, welcher zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten vor.
  - (1) Die Auftragnehmerin ist insbesondere zur Kündigung berechtigt,
    - wenn der Auftraggeber mit der Annahme der vertraglichen Vereinbarungen und angebotenen Leistungen in Verzug gerät.
    - bei Zahlungsverzug des Auftraggebers.
    - bei Verletzung vereinbarter Mitwirkungspflichten. Für den Fall der fristlosen Kündigung durch die Auftragnehmerin werden die bis dahin erbrachten Leistungen vertragsgemäß abgerechnet. Darüber hinaus ist die Auftraggeberin berechtigt, 30 % der dann noch offenen Auftragssumme ohne weiteren Nachweis als pauschale Entschädigung zu fordern. Dabei ist es der Auftragnehmerin unbenommen, einen höheren Schaden gegen Nachweis in Röechnung zu stellen.
  - (2) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung für den Auftraggeber liegt insbesondere bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Auftragsnehmerin, insbesondere Verletzung von Datenschutzverpflichtungen vor.
  - (3) Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

### § 5 Haftung, Aufrechnungsverbot

1. Die Auftragnehmerin haftet generell nicht für Schäden, die aufgrund unterliebener oder fehlerhafter Eingabe von Informationen eintreten, es sei denn, die fehlerhafte Eingabe erfolgte grob fahrlässig oder vorsätzlich.
2. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Schäden, die durch die Verletzung von Daten- und Geheimhaltungspflichten durch ihre Mitarbeiter eintreten, soweit die Mitarbeiter ordnungsgemäß nach § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet wurden und eine Geheimhaltungserklärung unterzeichnet haben.
3. Die Haftung der Auftragnehmerin für Vermögensschäden des Auftraggebers, insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Aufträge oder Datenverlust wird für die Fälle leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht bei der Auftraggeberin zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei der Auftraggeberin zurechenbarem Verlust des Lebens des Auftraggebers.
4. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen, wenn die Auftragnehmerin ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllen kann, weil Zulieferer oder Diensteanbieter, insbesondere Netzbetreiber, Softwarehersteller, Computerdienstleister u. ä. nicht ordnungsgemäß leisten bzw. liefern, insbesondere wenn gelieferte Hard- und Software oder Netzdienstleistungen rechtzeitiger bzw. ordnungsgemäßer Vertragserfüllung entgegenstehen. Dieser Ausschluss entfällt, wenn der Auftragnehmer die Liefer- oder Leistungsstörung zurechenbar zu vertreten hat.
5. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Richtigkeit und Wahrhaftigkeit von Daten, Auskünften und Produktinformationen, die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen. Insoweit stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von Ansprüchen Dritter umfassend frei. Bei Streik, Aussperrung, behördlicher Verfügung, höherer Gewalt oder anderen von der Auftragnehmerin nicht zu vertretenden Ereignissen, kann die Auftragnehmerin ihre Dienstleistungen entsprechend der Erforderlichkeit verhältnismäßig anpassen oder unterbrechen.
6. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass Telefonmarketing innerhalb privater Haushalte, die nicht zu seinem Kundenstamm gehören, nur mit schriftlicher Einwilligung der betroffenen Privatpersonen zulässig ist. Schweigen oder Untätigkeit der Privatperson auf vorformulierte Einverständniserklärungen des Auftraggebers können nicht als Einverständnis für Telefonmarketing gewertet werden.
7. Der Auftraggeber kann gegenüber der Auftragnehmerin nur mit von dieser ausdrücklich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Gleiches gilt für die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten.

### § 6 Vergütung, Verjährung

1. Die Rechnungsstellung erfolgt auf der Grundlage der vertraglichen Vereinbarungen.
2. Sollten über den vertraglich in Ansatz gebrachten Leistungsumfang hinaus zur Erfüllung der der Auftragnehmerin übertragenen Aufgaben Leistungen nötig werden, so hat der Auftraggeber diese zu vergüten. Die Vergütung berechnet sich in einem solchen Falle auf der Vergütungsbasis der vertraglich vereinbarten Leistungspreise.
3. Die Ansprüche der Auftragnehmerin auf Vergütung verjähren in fünf Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB entsprechend.

### § 7 Anwendbares Recht

Sämtliche mit der Auftraggeberin abgeschlossenen Verträge, Vereinbarungen sowie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich dem deutschem Recht.

### § 8 Erfüllungsort

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bayreuth.

### § 9 Salvatorische Klausel

Unwirksamkeit von Vertragsbestimmungen:

1. Sollten einzelne Bestimmungen abgeschlossener Verträge oder Zusatzvereinbarungen unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen der jeweiligen Abreden nicht. Auftraggeber und Auftragnehmer werden unwirksame oder nichtige Bestimmungen im beiderseitigen Einvernehmen durch neue Bestimmungen zu ersetzen, die dem in den unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen enthaltenen wirtschaftlichen Regelungsgehalt in rechtlich zulässiger Weise gerecht werden. Entsprechendes gilt, wenn sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen sollte. Zur Ausfüllung der Lücke verpflichten sich die Parteien die die Etablierung einer angemessenen Regelung in dem Vertrag hinzuwirken, die dem am nächsten kommt, was die Vertragsschließenden nach dem Sinn und Zweck des Vertrages bestimmt hätten, wenn der Punkt von Ihnen bedacht worden wäre.
2. Sollten Bestimmungen oder Regelungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auftragnehmerin unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen.