

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Vertragsinhalt

abravo Call Center erbringt Dienstleistungen für den Auftraggeber auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages. Neben den in diesem Vertrag enthaltenen Vereinbarungen gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von abravo Call Center als vereinbart. Gegenbestätigungen unter Zugrundelegung eigener Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen.

Vertragsbestimmungen

abravo Call Center ist ein Dienstleistungsunternehmen und unterliegt als solches den für Dienstleistungsbetriebe geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen. abravo Call Center wickelt die ihm übertragenen Aufgaben auf dienstvertraglicher Basis ab. abravo Call Center berechnet die für den Auftraggeber ausgeführten Dienstleistungen. Eine Übersicht über die erbrachten Leistungen kann auf Wunsch innerhalb von 30 Tagen anhand einer Leistungsaufzeichnung erbracht werden. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

Als Nachweis für geführte Telefonate im Auftragsdienst dienen die Gesprächsdatenerfassung von abravo Call Center in Verbindung mit dem Protokoll der Rufumleitung des Auftraggebers. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

Bestellte, nicht genutzte oder nicht rechtzeitig stornierte Leistungen werden in voller Höhe in Rechnung gestellt.

abravo Call Center behält sich Preisanpassungen vor. Die Preisanpassungen werden ein Monat vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Sie gelten als akzeptiert, wenn nicht binnen 14 Tagen ab Zugang schriftlich widersprochen wird.

abravo Call Center tritt, falls vereinbart, als Erfüllungshilfe und im Namen des Auftraggebers auf, gibt Informationen unter seinem Namen weiter und nimmt im Namen des Auftraggebers Informationen und Termine entgegen. Der Auftraggeber ist für die Richtigkeit der von abravo Call Center weitergegebenen Informationen und Auskünfte verantwortlich.

Haftungsbeschränkung

Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Vertragsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsabschluss und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen abravo Call Center als auch gegen deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

Für Verzögerungen, Fehlleitung und technische Komplikationen beim Routing und Einstellen von Servicenummern haftet abravo Call Center nur, soweit vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

abravo Call Center haftet nicht für Fehlleistungen, Übertragungsfehler, Missverständnisse und sonstige aus dem üblichen Geschäftsverkehr entstehende Falschmeldungen.

Telefonservice

abravo Call Center übernimmt für den Auftraggeber unter der/den zur Verfügung gestellten Rufnummer/n die Telefongespräche unter dem vom Auftraggeber gewünschten Namen. Die Kosten für die Einrichtung der Rufnummer/n in der Telefonanlage sowie die monatlichen Grund- und Sprechgebühren gehen zu Lasten des Auftraggebers.

In der Grundgebühr ist die Bereitschaft zur Entgegennahme von Aufträgen, Anfragen und Informationen u.ä. enthalten. Die tatsächlich geführten Gespräche werden in Takteinheiten gesondert berechnet.

Anfallende Telefongebühren bei Gesprächen für den Auftraggeber, Gebühren für die Weiterleitung und Telefax sowie E-Mail Gebühren werden dem Auftraggeber zusätzlich monatlich in Rechnung gestellt. Der Preis richtet sich nach der jeweils gültigen abravo Call Center Preisliste.

Der Auftraggeber erhält seine Nachrichten auf dem für abravo Call Center üblichen Weg übermittelt. Sämtliche Komponenten der Telekommunikation hält der Dienstleister vor. Der Dienstleister haftet nicht für Ausfälle und Fehlfunktionen im Rahmen technischer Störungen und anderer unvorhersehbarer Umstände.

Rücktrittsvereinbarung für outbound-Projekte.

Für den Fall, dass durch den Auftraggeber eine Kündigung oder eine Reduzierung des beauftragten Telemarketing - Projektumfanges erfolgt, werden die nicht mehr zu erbringenden Leistungen mit einer Ausfallpauschale in Höhe von 50% der infolge Kündigung nicht zur Entstehung gelangten Honoraransprüche, sowie evtl. einem Mindermengenzuschlag auf bereits erbrachte Leistungen abgerechnet. Sofern sich nach verbindlicher Festlegung des Starttermins einzelner Projektdurchgänge Verschiebungen ergeben, die nicht vom Auftragnehmer verursacht werden, können Ausfallhonorare berechnet werden. Sie betragen je eingeplanten Telefonagenten 100 Euro und Projektleiter/-assistenten 175 Euro täglich.

Kündigung

Service Rufnummern haben dabei eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten und können mit einer Frist von einem Monat zum Quartal gekündigt werden. Serviceverträge beinhalten eine individuelle Laufzeit und vereinbarte Kündigungsfristen. abravo hat das Recht, den Servicevertrag fristlos zu kündigen, wenn:

- ein Zahlungsverzug von mehr als 6 Wochen vorliegt, ein geschäftsschädigendes Verhalten vom Kunden bekannt wird, die von abravo Call Center geforderte Dienstleistung gegen die guten Sitten verstößt.
- der Auftraggeber die eidestattliche Versicherung abgegeben hat, gegen ihn ein Haftbefehl ergangen, der Konkurs über sein Vermögen eröffnet oder mangels Masse abgelehnt worden ist und dies bekannt ist.

- die Telefon oder Servicenummer nicht im Rahmen der geltenden Vorschriften und Gesetze Verwendung findet oder missbräuchlich eingesetzt wird.

Bei einer fristlosen Kündigung wird als Schadensersatz die monatliche Grundgebühr in einer Summe für die Restlaufzeit des Vertrages fällig. Weitere Schadensersatzforderungen die in Zusammenhang mit einer fristlosen Kündigung stehen, behält sich abravo Call Center vor. Der Auftraggeber ist nach Beendigung des Vertrages verpflichtet, sich jeglichen Gebrauches der zugeteilten abravo Call Center Telefonnummer zu enthalten und die Rufumleitung unverzüglich zu entfernen. Wird dies nicht erfüllt, wird die vertragliche Regelung zur Abrechnung nebst der Grundgebühr fällig.

Zahlungen und Zahlungstermine

Die monatliche Gebühr ist im voraus fällig und wird im Lastschriftverfahren von der im Vertrag genannten Bankverbindung eingezogen.

Die monatlichen Leistungsgebühren sind zum Monatsende fällig. Über die Höhe erhält der Kunde jeweils eine separate Rechnung. Der Betrag wird im Lastschriftverfahren von der im Vertrag genannten Bankverbindung eingezogen.

Liegt keine Einzugsermächtigung vor, wird eine monatliche Bearbeitungsgebühr von 15 Euro berechnet. Etwaige Mahnungen werden mit jeweils 5 Euro in Rechnung gestellt.

Bei einem Zahlungsverzug bleibt es abravo Call Center freigestellt, die Dienstleistung an den Kunden vorübergehend einzustellen. Zur Wiederaufnahme der Dienstleistung wird eine Kautionszahlung mindestens in Höhe des Zahlungsverzuges vereinbart.

Nutzung von zugeteilten Telefon- und Servicenummern

Für Rufumleitungen zugeteilte Telefonnummern dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von abravo Call Center nicht veröffentlicht und verbreitet werden. Sie können ferner nicht übertragen werden. Die dem Auftraggeber zum vorübergehenden, befristeten oder unbefristeten Gebrauch überlassene Servicenummer 0800 oder 0180-1 bis 0180-5 wird nach Vorgaben von abravo Call Center über einen externen Serviceprovider geroutet. Nach Maßgabe der Regulierungsbehörde ist der Umgang mit Servicenummern gesetzlich geregelt. Die Bestätigung zur Verwendung der Servicenummer erfolgt nach Annahme des Serviceleistungsvertrages durch abravo Call Center durch Übermittlung der gesonderten Routingbestätigung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Servicenummer vor Verbreitung und Verwendung auf Richtigkeit zu überprüfen. Änderungen des Routings oder der Verwendung von Servicenummern sind für den Auftraggeber kostenpflichtig. Der Auftraggeber erkennt die Nutzungsbedingungen und die gesetzlichen Bestimmungen der Regulierungsbehörde an.

Konkurrenzverbot

Die Mitarbeiterinnen im Telefonservice dürfen bis 12 Monate nach Beendigung der Auftragsdurchführung nicht vom Auftraggeber als Angestellte oder freie Mitarbeiterinnen beschäftigt oder direkt beauftragt werden. abravo Call Center ist berechtigt, bei Verstoß gegen diese Bestimmungen eine Konventionalstrafe von 10.000 Euro zu berechnen.

Datenschutz Klausel/Geheimhaltung

abravo Call Center verpflichtet sich, keine Kundendaten an Dritte weiter zu leiten. Der Auftraggeber berechtigt abravo Call Center zur Erfassung und Speicherung von Personendaten. Die Pflichten für die vertrauliche Behandlung besteht über die Zusammenarbeit hinaus. Auf Wunsch erhält der Auftraggeber eine separate Vertraulichkeitserklärung.

Schlußbestimmungen Salvatorische Klausel

Sollte eine der Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Klauseln. Die unwirksame Klausel soll sodann durch eine Klausel ersetzt werden, welche den wirtschaftlichen Interessen der Parteien und der von ihnen beabsichtigten Regelung möglichst nahe kommt.

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für vorstehenden Vertrag ist Sitz von abravo Call Center GmbH.

Alle Vereinbarungen mit dem Kunden unterliegen dem deutschen Recht. Soweit gesetzlich zulässig, gilt der Gerichtsstand München als vereinbart.

abravo Call Center GmbH

Lortzingstraße 9

81241 München

Amtsgericht München

Stand 01.01.2010