

Allgemeine Geschäftsbedingungen Sutter Dialog GmbH & Co. KG

I. Allgemeines

Mit der Erteilung eines Auftrages erkennt der Auftraggeber die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sutter Dialog GmbH & Co. KG (Dialog) an. Diese Bedingungen gelten im Verhältnis zu Unternehmen und juristischen Personen des öffentlichen Rechts. Sie gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, Dialog hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

II. Zustandekommen des Vertrages, Rücktrittsrecht

1. Alle Angebote der Dialog sind freibleibend. Die Annahme des Angebots erfolgt durch schriftliche Bestätigung des Auftraggebers oder durch Abschluss eines schriftlichen Vertrages. Aufträge, Ergänzungen und sonstige Vereinbarungen, die der Auftraggeber mündlich oder fernmündlich erteilt, bedürfen für ihre Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Dialog.
2. Dialog behält sich ein Rücktrittsrecht vor, falls ein Auftrag wegen seines Inhalts, seiner Herkunft oder der technischen Form zu beanstanden ist oder gegen Vorgaben von Vertragsparteien der Dialog, z.B. Messeveranstalter, verstößt. Dies gilt insbesondere, wenn die Auftragsausführung für Dialog unzumutbar ist oder der Auftraggeber vorhergehende oder aktuelle Aufträge nicht fristgerecht bezahlt hat.
3. Bei Rücknahme oder Einschränkung erteilter Aufträge durch den Auftraggeber ist Dialog berechtigt, ohne weiteren Nachweis des Schadens eine Bearbeitungsgebühr bis zu 50 % der Auftragssumme zu verlangen. Dem Auftraggeber ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist.

III. Pflichten der Dialog

1. Dialog betreibt ein Call Center und erbringt innerhalb ihrer Geschäftszeiten die üblicherweise hiermit verbundenen Leistungen.
2. Die von Dialog im Einzelnen zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot der Dialog an den Auftraggeber.
3. Dialog ist berechtigt, Serviceleistungen durch Dritte ausführen lassen.
4. Dialog ist für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen in der Wahl des Netzbetreibers frei.
5. Ein bestimmter Zeitpunkt für die Durchführung einzelner Projekte kann nicht garantiert werden, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
6. Bei Inbound-Aktionen mit einem monatlichen Anrufvolumen von wenigstens 50 Calls, gilt ein Service Level auf Monatsbasis von 80/20 (wenigstens 80% der eingehenden Anrufe werden innerhalb von maximal 20 Sekunden entgegengenommen).

IV. Pflichten des Auftraggebers

1. Die für die Auftragserfüllung notwendigen Unterlagen hat der Auftraggeber dem Auftrag beizufügen oder innerhalb der vereinbarten Zeit, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Auftragserteilung, der Dialog unaufgefordert zu liefern. Außerdem hat er Dialog über alle Vorgänge und Umstände zu informieren, die für die Ausführung des Vertrages von Bedeutung sein können. Falls der Auftraggeber die erforderlichen Unterlagen und Informationen nicht fristgemäß zur Verfügung stellt, kann der Auftrag nicht ausgeführt werden und die Zahlungspflicht des Auftraggebers bleibt bestehen. Die Rückgabe der der Dialog überlassenen Unterlagen, Datenträger und Dateien erfolgt nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch und auf Kosten des Auftraggebers nach Erfüllung des Auftrages. Hat der Auftraggeber die Rückgabe der Unterlagen nicht gefordert, endet die Pflicht zur Aufbewahrung der Unterlagen zwei Monate nach Erscheinen des Werks bzw. der Erstveröffentlichung. Dann ist Dialog berechtigt, sie ohne vorherige Ankündigung zu vernichten bzw. zu löschen.
2. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit, Aktualität, Vollständigkeit und rechtliche Zulässigkeit aller der Dialog gegenüber gemachten Angaben, insbesondere der in Auftrag gegebenen Firmen-, Waren- und Gütezeichen und sonstigen Zeichen aller Art sowie der verwendeten Internet-Domains. Der Auftraggeber stellt die Dialog von Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung und von den Kosten zur notwendigen Rechtsverteidigung frei.
3. Der Auftraggeber hat Dialog jede Änderung der Angaben, die der Auftraggeber auf dem Auftragsformular mitgeteilt hat und die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

V. Nutzungsrechte

Urheber-, Geschmacksmuster- oder sonstige Rechte an den von Dialog ggf. entwickelten Texten, Konzepten, Entwürfen, Zeichnungen und ähnlichen Leistungen verbleiben vorbehaltlich anderer schriftlicher Vereinbarungen bei Dialog. Der Auftraggeber erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht. Der inhaltliche sowie räumliche und zeitliche Umfang ergibt sich aus dem Zweck des jeweiligen Auftrages.

VI. Preise, Zahlungsbedingungen

1. Die Preise für die Erbringung von Leistungen ergeben sich aus der jeweils mit dem Auftraggeber getroffenen Vereinbarung. Bei längerfristigen Projekten erfolgen nach Absprache monatlich im Voraus zu zahlende Abschlagszahlungen. Sämtliche Preise sowie weiterberechnete Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Rufnummern, die Dialog mit vorheriger Einwilligung des Auftraggebers für den Auftraggeber bei den Telefondienstleistern beantragt, werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt, es sei denn, es besteht eine anderweitige schriftliche Vereinbarung. Für die von dem Dienstleister zur Verfügung gestellten Rufnummern übernimmt Dialog keine Gewähr.
3. Dialog steht es frei, ihre Leistungen per Briefpost oder auf elektronischem Weg per E-Mail oder Telefax in Rechnung zu stellen. Der Auftraggeber stimmt der elektronischen Rechnungsübermittlung zu.
4. Die Rechnung ist, soweit nicht anders vereinbart, sofort nach Rechnungslegung ohne Abzüge zahlbar.
5. Bei Zahlungsverzug oder Stundung werden Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz und Bearbeitungskosten berechnet. Die zweite und jede weitere Mahnung wird mit 3,-- € in Rechnung gestellt. Zahlungen sind unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer ausschließlich auf das von Dialog benannte Konto zu zahlen.
6. Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von Dialog nicht bestritten sind. Außerdem ist der Auftraggeber zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

VII. Haftung

1. Die Dialog haftet für Schäden oder vergebliche Aufwendungen gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn der Schaden oder vergebliche Aufwendungen von Dialog oder einem Erfüllungsgehilfen von Dialog durch eine schuldhafte Verletzung einer solchen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder auf eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung von Dialog oder einem seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.
2. Haftet Dialog für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, ist die Schadensersatzhaftung von Dialog auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dialog haftet in diesem Fall insbesondere nicht für entgangenen Gewinn des Auftraggebers und für nicht vorhersehbare mittelbare Folgeschäden. Dies gilt in gleicher Weise für Schäden, die auf Grund von grober Fahrlässigkeit oder durch einfache oder grob fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten von Mitarbeitern oder Beauftragten der Dialog verursacht werden, sofern diese nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten von Dialog zählen.
3. Die Haftung der Dialog ist im durch sie verursachten Schadensfall für alle Schäden auf die Höhe des Auftragswertes, höchstens jedoch auf 12.500,-- € begrenzt, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit die Haftung von Dialog auf Grund der Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes zwingend ist oder wenn Ansprüche aus einer Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit gegen Dialog geltend gemacht werden oder wenn Mängel arglistig verschwiegen wurden. Fehlt eine garantierte Eigenschaft, haftet Dialog nur für solche Schäden, deren Ausbleiben Gegenstand der Garantie war.
5. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als vorgenannt ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruches ausgeschlossen.
6. Soweit die Haftung gegenüber Dialog ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Dialog.

7. Im Fall höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und von Dialog nicht zu vertretender Umstände, wie z.B. Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser und ähnliche Umstände, Ausfall von Anlagen, Leitungsausfall der Netzbetreiber, Betriebsunterbrechungen auf Grund von Rohstoff-, Energie- oder Arbeitskräftemangel, Arbeitskampfmaßnahmen, behördliche Eingriffe, Krieg, ist Dialog -soweit sie durch die genannten Umstände unverschuldet an der rechtzeitigen Erfüllung der Leistungspflichten gehindert ist- berechtigt, die Leistung für die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Es besteht keine Verpflichtung zur Erfüllung von Aufträgen oder auf Leistung von Schadensersatz. Wird hierdurch die Leistung um mehr als sechs Monate verzögert, ist sowohl Dialog als auch der Auftraggeber unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzansprüche berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

8. Ein kurzfristiger Ausfall des Netzwerks oder der Telefonanlage oder ein kurzfristiger Ausfall aufgrund technischer Notwendigkeiten führt nicht zu Gewährleistungs- oder Schadensersatzansprüchen. Dies gilt auch für Datenverluste aus Gründen, die Dialog nicht zu vertreten hat.

VIII. Verjährung

Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln oder wegen von Dialog pflichtwidrig erbrachter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für die Verjährung von Ansprüchen, die auf einer vorsätzlich oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, sowie für die in Ziffer VII.4. angeführten Fälle.

IX. Vertragslaufzeit, Kündigung

1. Der erteilte Auftrag gilt jeweils nur für die im Vertrag vereinbarte Zeit. Falls eine feste Vertragslaufzeit nicht vereinbart ist, können beide Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende eines jeden Kalendermonats ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

2. Das Vertragsverhältnis kann zudem jederzeit aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Als wichtiger Grund gelten insbesondere Zahlungsverzug oder Insolvenz des Auftraggebers oder die Verletzung von Vertragspflichten durch den Auftraggeber.

3. Schließlich kann das Vertragsverhältnis von Seiten der Dialog mit sofortiger Wirkung gekündigt oder abgeändert werden, wenn das vom Auftraggeber bei der Angebotsabgabe vorgelegte Datenmaterial nicht repräsentativ ist für das weitere vorzulegende Datenmaterial und die Dialog entsprechend der erwarteten Gewinnvereinbarung nicht gewinnbringend tätig sein kann.

X. Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz,

1. Dialog wird die ihr im Zusammenhang mit dem Auftrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers strikt geheim halten.

2. Name und Anschrift des Auftraggebers sowie alle für die Auftragsabwicklung erforderlichen Daten werden in automatisierten Dateien gespeichert.

3. Dialog ist berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an die Schufa-Gesellschaft oder eine sonstige Wirtschaftsauskunftei weiterzugeben und Auskünfte von dort einzuholen, sofern dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

4. Dialog wird die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes einhalten und verpflichtet ihr Personal ebenfalls zur Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes. Dialog beachtet ferner den Ehrenkodex des Call Center Forum Deutschland e.V.

XI. Geltendes Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Für das Vertragsverhältnis gilt ausschließlich deutsches Recht.

2. Erfüllungsort ist Essen. Sofern der Auftraggeber Vollkaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, ist Essen Gerichtsstand. Die Dialog ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen. Falls der Auftraggeber nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Bundesrepublik verlegt, ist Essen Gerichtsstand. Dies gilt auch, falls Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.