

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### **Hotline-Manager Telefonservice UG (haftungsbeschränkt)**

An der Pönt 46, 40885 Ratingen

#### **Präambel:**

Die Leistungen der Hotline-Manager Telefonservice UG (haftungsbeschränkt) – im Folgenden Auftragnehmerin genannt – erbringt diese ausschließlich an gewerbliche Unternehmen bzw. Unternehmer nach § 14 BGB, Angehörige der freien Berufe sowie gemeinnützige Organisationen und Vereine – im Folgenden Auftraggeber genannt.

#### **§ 1 Leistungsumfang**

Die Auftragnehmerin erbringt Telefondienstleistungen (Inbound und Rebound) entsprechend dem einzelvertraglich vereinbarten Auftragsumfang.

Zu den Dienstleistungen der Auftragnehmerin gehören im zeitlich vereinbarten Umfang und zu den jeweils vereinbarten Entgelten im Besonderen

- die Einrichtung einer oder mehrerer Zielrufnummern. Der Auftraggeber leitet von seinen eigenen Anschlüssen eigene Anrufe auf diese Zielrufnummern weiter. Die hierzu benötigte technische Anrufweiterleitung ist regelmäßig kein Vertragsgegenstand und liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. Die Auftragnehmerin behält sämtliche Rechte an den zugeteilten Zielrufnummern. Diese dürfen durch den Auftraggeber nicht veröffentlicht oder beworben werden.
- die Aufnahme und Weiterleitung der gewünschten und vereinbarten Gesprächsinhalte an den Auftraggeber über das Ticketsystem der Auftragnehmerin. Abweichende Übermittlungssysteme über z.B. CRM-Systeme des Auftraggebers sind gesondert zu vereinbaren. Ebenso Leistungen zur Bestellannahme und Informationsweitergabe sowie Reservierungen und Terminvereinbarungen.
- wenn vereinbart, die Aufnahme und Schaltung von Begrüßungsansagen sowie von automatisierten Rückrufoptionen für die Anrufenden außerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

- wenn vereinbart, die Weiterleitung eingehender Gespräche an Ansprechpartner des Auftraggebers.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, sämtliche Auftragsgegenstände durch Dritte erfüllen zu lassen, sofern der Dritte vergleichbare Datenschutz- und Verschwiegenheitsstandards einhält. Die gilt für Mitarbeitende der Auftragnehmerin sowie für Dienstleistungen von Dritten.

Die Auftragnehmerin sichert zu, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, dass die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen jederzeit entsprechend erbracht werden können. Sie sorgt ebenfalls durch Schulungen aller Mitarbeitenden dafür, dass die beauftragten Dienstleistungen mit der größten Sorgfalt ausgeführt werden. Völlig ausgeschlossen werden kann jedoch nicht, dass in Einzelfällen Informationen versehentlich unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig aufgenommen und weitergeleitet werden.

#### **§ 2 Leistungsbeginn**

Die Leistungserbringung beginnt, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, also

- die vertragliche Vereinbarung von beiden Vertragspartnern unterschrieben ist.
- die Zielrufnummer geschaltet worden ist.
- die notwendigen Informationen zur Leistungserbringung vorliegen. Bei Erfassung von Daten auf dem System der Auftraggeber ist die Mitteilung von notwendigen Zugangsdaten unabdingbar.
- In Einzelfällen behält sich die Auftragnehmerin vor, eine Kautions in angemessener Höhe festzulegen und anzufordern.

#### **§ 3 Pflichten des Auftraggebers**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen der Auftraggeberin weder zum Abruf noch zur Verbreitung

von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Es ist jeder Eindruck zu vermeiden, der vermittelt, Inhalte des Auftraggebers sind der Auftragnehmerin zuzurechnen.

Zur Vermeidung von fehlerhaften Auskünften an Anrufende verpflichtet sich der Auftraggeber, die Auftragnehmerin zeitnah über für die Auftragsausführung wichtige Sachverhalte zu informieren.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die zugewiesene Zielrufnummer ausschließlich zur Anrufweiterschaltung an die Auftragnehmerin zu verwenden. Eine Veröffentlichung der Zielrufnummer ist untersagt. Ferner ist es dem Auftraggeber untersagt, die zugewiesene Zielrufnummer mit seiner Geschäftsadresse in einen direkten Zusammenhang zu bringen oder einen Firmensitz in der entsprechenden Stadt der Ortsvorwahl zu suggerieren. Im Falle der Zuwiderhandlung durch den Auftraggeber ist die Auftragnehmerin berechtigt, sämtliche Zwangskosten dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Der Auftraggeber spricht die Auftragnehmerin von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

Sollte es sich bei dem Auftraggeber um einen Minderjährigen handeln, so ist bei Vertragsabschluss unaufgefordert die Erlaubnis des gesetzlichen Vertreters vorzulegen. Sollte diese Erlaubnis nicht vorliegen, gilt der Vertrag als nicht geschlossen.

## **§ 4 Leistungsentgelt**

Das Leistungsentgelt richtet sich nach den jeweils einzelvertraglich vereinbarten Auftragsbestandteilen.

Den vereinbarten Entgelten wird die jeweils gültige Umsatzsteuer hinzugerechnet.

Die vereinbarten Entgelte werden jeweils monatlich rückwirkend fällig. Im Falle der abzurechnenden Gesprächspakete werde diese monatlich im Voraus fällig. Die das monatliche Gesprächsguthaben übersteigenden Anrufannahmen werden jeweils nach Ablauf des Leistungsmonats abgerechnet.

Die Auftragnehmerin erteilt somit monatlich eine ordnungsgemäße Rechnung.

Das Zahlungsziel beträgt in der Regel 5 Werkstage. Abweichende Zahlungsziele erfordern eine gesonderte Vereinbarung.

Bei bestehendem Zahlungsverzug von mehr als einer Monatsrechnung ist die Auftragnehmerin berechtigt, die Leistung vorübergehend einzustellen. Die Einstellung erfolgt nicht ohne vorherige Zahlungserinnerung.

Einwände gegen erstellte Abrechnungen sind unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich durch den Auftraggeber an die Auftragnehmerin zu übermitteln.

## **§ 5 Datenschutz**

Die Auftragnehmerin speichert erhobene Daten im Rahmen der Erfüllung bestehender Vertragsvereinbarungen sowie zum Nachweis der Leistungsentgelte. Hierbei

handelt es sich bei eingehenden Anrufen um die jeweilige Rufnummer sowie persönliche Daten der Anrufenden und an den Auftraggeber mitzuteilenden Gesprächsinhalte.

Mit dem Vertragsabschluss erfolgt ebenfalls der Abschluss einer Auftragsdatenvereinbarung zwischen Auftragnehmerin und Auftraggeber.

Ergänzend verweisen wir auf unsere Ausführungen zum Datenschutz unter <https://hotline-manager.de/datenschutz>

## **§ 6 Vertragskündigung**

Beide Vertragsparteien können das Vertragsverhältnis meiner einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündigen.

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Ein Tarifwechsel kann jeweils mit einer Frist von einem Monat zum dann folgenden Abrechnungsmonat erfolgen.

## **§ 7 Haftung**

Die Auftragnehmerin haftet für Vermögensschäden nur dann, wenn sie oder ihre Mitarbeitenden vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben oder der Schaden auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruht. Bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten beschränkt sich die Haftung der Auftragnehmerin auf einen durchschnittlichen Monatsnettoerechnungsbetrag. Der Durchschnitt wird aus den Rechnungswerten der letzten zwölf abrechneten Monatszeiträume ermittelt. Wurden bei Neukunden bisher keine zwölf Monate abgerechnet, ermittelt sich der Durchschnitt aus den bereits abgerechneten Monaten, ersatzweise aus den aufgrund vertraglicher Vereinbarungen zu erwartenden Monatsumsätzen.

Die Haftung der Auftragnehmerin für Schäden, durch Ausfall oder die Beeinträchtigung der Dienstleistungen von Dritten – Internetprovider, Ticketsystem usw. – ist ausgeschlossen.

Beinhaltet der Auftrag auch die Aufnahme eingehender Bestellungen, entfällt hier im Besonderen die Haftung für evtl. ausgefallene Bestellungen des Auftraggebers.

## **§ 8 Sonstige Bestimmungen und Gerichtsstand**

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall wird der Auftraggeber über Änderungen informiert.

Für die Vertragsabwicklung gilt ausschließlich das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Ratingen.