

TELEPHONE®

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN [AGB] STAND 07.2011

§ 1 ALLGEMEIN

Alle Produkte unterliegen den bei Vertragsabschluss gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingen [AGB]. Telephone richtet sich nach den Branchen-Qualitätsstandards gemäß EN ISO 9000. Alle Preise sind Nettopreise zzgl. 19 % USt. Die zu unseren Produkten angebotenen Preise beziehen sich auf unsere Kernöffnungszeiten von 10-17 Uhr Mo- Fr. Abweichende Zeitbelegungsprofile sind gegen Aufpreis möglich.

§ 2 SICHERHEIT

Es liegt im gegenseitigen Interesse von Auftraggeber (AG) und Telephone (TP), Gesprächsinhalte stets streng vertraulich zu behandeln und niemals an Dritte weiterzugeben. Alle geführten Gespräche werden automatisch erfasst [t;#] und gespeichert. Der AG kann im Beauftragungszeitraum 3 Stichproben verlangen. Eine vollständige Abtretung der bearbeiteten Anliegen und aller Gespräche in Form von rechtlich legitimierten Audiodateien und Datenbankinhalten an den AG sowie die Löschung aus dem TP-Archiv ist gegen Aufpreis möglich. Bei hochsensiblen Gesprächsinhalten besteht darüber hinaus die Möglichkeit, eine Vertraulichkeitserklärung (Nondisclosure Agreement) mit Haftungsvereinbarung zwischen AG und TP abzuschließen. Es besteht die Möglichkeit, call agents exklusiv projektbezogen einzusetzen.

§ 3 LEISTUNGEN [OUTBOUND]

Durchführung von seriellen calls durch projektbezogen geschulte call agents. Kontaktlisten bzw. Telefonnummer und Kontaktperson sind vom AG vorgegeben. Dokumentation der Gesprächsergebnisse nach Vorgabe des AG erfolgt standardmäßig als .xls-Format. Die Herkunft und der Verbleib der bereitgestellten [Adress-]Datenbanken, deren Übergabeform und deren Bearbeitung und Speicherung durch RU, sowie alle weiteren projektrelevanten Parameter werden einzelvertraglich festgelegt. Der Vertrag ist mit der Unterschrift des AG rechtswirksam. Nebenabsprachen bedürfen der Schriftform.

§ 4 LEISTUNGEN [INBOUND]

Die Anrufannahme per AWS/AWL erfolgt nach vorausgesetztem Interesse des AG. Anliegen und Begrüßungstext werden mindestens 24h vor Projektbeginn festgelegt. Zeitdauer, Gesprächsinhalt, Art und Umfang der Gesprächsdokumentation werden einzelvertraglich festgelegt. Der Vertrag ist mit der Unterschrift des AG rechtswirksam. Nebenabsprachen bedürfen der Schriftform.

§ 5 EXTRAS

Nicht enthalten im Produktumfang der LEISTUNGEN [OUTBOUND / §3] UND [INBOUND / §4] sind folgende EXTRAS: NIGHTFLIGHT [7/24]; TAGESRANDLAGEN; IDENTIFIKATION VON NEUKONTAKTEN NACH SYSTEMATISCHER VORGABE; INTERNET-/ZIELGRUPPENRECHERCHE; EXTRA BRIEFING; PERSONAL AGENT; NONDISCLOSURE AGREEMENT; AUDIO-AUFZEICHNUNG; MEDIENEDESIGN; KREATIVE DIENSTLEISTUNGEN. Umfang, Art und Preis der vom AG geordneten EXTRAS werden einzelvertraglich festgelegt. Der Vertrag ist mit der Unterschrift des AG rechtswirksam. Nebenabsprachen bedürfen der Schriftform.

§ 6 LEISTUNGSENTGELT

Die Berechnung des Leistungsentgelts erfolgt nach der Preisliste, die bei Vertragsabschluss gültig ist. Die Angebote aus unseren Prospekten und Flyern gelten jeweils innerhalb des dort angegebenen Zeitraums.

§ 7 VERZUG

Gerät der AG mit Leistungsentgelt in Verzug, ist RU unbeschadet weiterer Rechte - insbesondere der Geltendmachung von Verzugszinsen und der Kündigung - berechtigt, nach entsprechender Ankündigung die Leistungen einzustellen.

§ 8 EINWENDUNG GEGEN DIE BERECHNUNG DES LEISTUNGSENTGELTS, GEGENANSPRÜCHE

Der AG hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts innerhalb von einem Monat ab Zugang der Rechnung direkt an RU zu erheben. Die Rechnung gilt als genehmigt, wenn der Auftraggeber ihr nicht innerhalb dieser Frist widersprochen hat.

§ 9 HAFTUNG

Telephone haftet für Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund, sowohl vertraglicher als auch außervertraglicher Art - nur dann, wenn RU die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder der Schaden auf Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruht. Dies gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vermögensschäden, die auf der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen beruhen. Die Haftung für den Ausfall oder fehlerhaften Bedienung von Anlagen und Einrichtungen Dritter (Telekom, toplink GmbH, kabeldeutschland, andere), sowie durch höhere Gewalt verursacht wurden ist ausgeschlossen.

§ 10 KÜNDIGUNG, ÄNDERUNG DIESER AGB

Sofern keine befristet vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Kündigungsfrist vier Wochen nach Vertragsperiode [Monat]. Ändern sich die AGB während der Vertragslaufzeit wird der AG mindestens vier Wochen im Voraus darüber benachrichtigt.

§ 11 BONITÄTSAUSKÜNFTEN

RU ist berechtigt, gegebenenfalls Bonitätsauskünfte über den AG einzuholen.

§ 12 ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND

Gültig ist ausschließlich die Fassung dieser AGB in deutscher Sprache. Übersetzungen dienen lediglich zu Informationszwecken. Für Auseinandersetzungen ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Berlin.