

AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen - facts

1. Vertragsinhalt	1
2. Vertragsbestimmungen.....	1
3. Haftungsbeschränkung.....	2
4. Telefonservice	2
5. Rücktrittsvereinbarung.....	2
6. Kündigung	2
7. Vorzeitige Vertragsbeendigung	3
8. Zahlungen.....	3
9. Nutzung von zugeteilten Telefon- und Servicenummern	3
10. Konkurrenzverbot	4
11. Datenschutz Klausel/Geheimhaltung.....	4
12. Leistungsunterbrechung	4
13. Schlussbestimmungen Salvatorische Klausel	4
14. Erfüllungsort und Gerichtsstand	4

1. Vertragsinhalt

facts - Die Infoline der Gewerkschaft GmbH (facts) 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 facts als vereinbart. Gegenbestätigungen unter Zugrundelegung eigener Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen. Wir sind berechtigt, die Ansprüche aus unserer Geschäftsbeziehung abzutreten.

2. Vertragsbestimmungen

facts ist ein Dienstleistungsunternehmen und unterliegt als solches den für Dienstleistungsbetriebe geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen. facts wickelt die ihm übertragenen Aufgaben auf dienstvertraglicher Basis ab.

facts 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 Gesprächsdatenerfassungen von facts. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

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

facts behält sich Preisanpassungen vor. Die Preisanpassungen werden drei Monate vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Sie gelten als akzeptiert, wenn nicht binnen 14 Tagen ab Zugang schriftlich widersprochen wird.

facts 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 facts weitergegebenen Informationen und Auskünfte verantwortlich.

3. Haftungsbeschränkung

3.1. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Vertragsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsabschluß und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen facts als auch gegen deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungshelfern ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt, dass gilt auch für Mangelfolgeschäden.

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

3.3. facts haftet nicht für Fehlleistungen, Übertragungsfehler, Missverständnisse und sonstige aus dem üblichen Geschäftsverkehr entstehende Falschmeldungen.

3.4. Soweit facts Dritte mit der Erfüllung des Vertrages beauftragt, haftet sie nur für vorsätzliche Vertragsverletzungen.

3.5. Tritt nach diesen oder den gesetzlichen Bestimmungen eine Haftung von facts ein, wird für Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Anlagenausfall, Programmfehler oder Datenverlust, kein Ersatz geleistet.

3.6. Die Haftungssumme wird pro Vertrag auf € 500,00 und für jede fehlerhafte Annahme, Eingabe oder Übermittlungen, für die facts einzustehen hat, auf € 10,00 begrenzt.

4. Telefonservice

facts übernimmt für den Auftraggeber unter der/den zur Verfügung gestellten Rufnummer/n die Telefongespräche unter dem vom Auftraggeber gewünschten Namen.

facts haftet nicht für Ausfälle und Fehlfunktionen im Rahmen technischer Störungen und anderer unvorhersehbarer Umstände, dies gilt auch für Fälle höherer Gewalt.

5. Rücktrittsvereinbarung

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 für das Projekt geplanten Telefonagenten 200 € und Projektleiter/-assistenten 400 € täglich.

6. 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. facts 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 facts geforderte Dienstleistung gegen die guten Sitten verstößt.

- der Auftraggeber die eidesstattliche 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 facts vor.

Der Auftraggeber ist nach Beendigung des Vertrages verpflichtet, sich jeglichen Gebrauches der zugeteilten facts Telefonnummer zu enthalten und die Rufumleitung unverzüglich zu entfernen. Wird dies nicht erfüllt, wird die vertragliche Regelung zur Abrechnung nebst der Grundgebühr fällig.

7. Vorzeitige Vertragsbeendigung

7.1 Kommt der Kunde seinen vertraglichen Haupt- oder Nebenpflichten trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung nicht nach, kann facts nach seiner Wahl, die Dienstleistung ganz oder teilweise einstellen, den Vertrag fristlos kündigen und Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

7.2 Für den Fall, dass sich die gesetzlichen oder tarifvertraglichen Beschäftigungsbedingungen für das von facts eingesetzte Personal oder andere wesentliche Kalkulationsgrundlagen ändern, kann facts vom Kunden eine Anpassung des Vertrages an die veränderten Umstände verlangen oder den Vertrag außerordentlich mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Quartalsende kündigen.

7.3 Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, kann der Kunde den Vertrag außerordentlich mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Quartalsende kündigen, wenn facts oder ihre Beauftragten wiederholt und gröblich gegen ihre Vertragspflichten in der Ausführung des Dienstes verstoßen und facts nach schriftlicher Benachrichtigung durch den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist nicht für Abhilfe sorgt.

8. Zahlungen

Bei einem Zahlungsverzug bleibt es facts freigestellt, die Dienstleistung an den Kunden vorübergehend einzustellen. Zur Wiederaufnahme der Dienstleistung wird eine Kautionszahlung mindestens in Höhe des Zahlungsverzuges vereinbart. Aufrechnung mit Gegenforderungen des Auftraggebers sind ausgeschlossen

9. Nutzung von zugeteilten Telefon- und Servicenummern

Für Rufumleitungen zugeteilte Telefonnummern dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von facts nicht veröffentlicht und verbreitet werden. Sie können ferner nicht übertragen werden. Die Bestätigung zur Verwendung der Servicenummer erfolgt durch Annahme des Dienstleistungsvertrages durch facts. 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. Der Auftragnehmer teilt Änderungen der im Dienstleistungsvertrag festgelegten Umruetzzeiten vorher mit.

10. 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. facts ist berechtigt, bei Verstoß gegen diese Bestimmungen eine Konventionalstrafe von 10.000 Euro zu berechnen.

11. Datenschutz Klausel/Geheimhaltung

facts verpflichtet sich, keine Kundendaten an Dritte weiter zu leiten. Der Auftraggeber berechtigt facts 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.

12. Leistungsunterbrechung

12.1. Bei Streik, Aussperrung, behördlicher Verfügung, höherer Gewalt oder anderen von facts nicht zu vertretenden Ereignissen, kann facts ihre Dienstleistungen entsprechend anpassen oder zeitweise unterbrechen, ohne dass ein Recht zur Kündigung oder der Minderung des Grundpreises besteht.

12.2. Der Kunde ist verpflichtet, facts gegenüber Unregelmäßigkeiten oder Beanstandungen unverzüglich nach Feststellung, spätestens aber nach 5 Tagen, schriftlich an die ihm benannte Telefax – Nr.: 0391-4085109 zu melden.

13. 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.

14. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für vorstehenden Vertrag ist Sitz von facts - Die Infoline der Gewerkschaft GmbH.

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

facts - Die Infoline der Gewerkschaft GmbH
Halberstädter Str. 40 A
39112 Magdeburg
Tel. 0391-4085-101
Fax. 0391-4085-109
eMail: H.Brondke@facts-infoline.de
Sitz der Gesellschaft: Magdeburg
Registergericht: Amtsgericht Stendal HRB 112984
Geschäftsführer: Hartmut Brondke, Robert Feiger
Ust-IdNr.: DE814772513

Stand 01.08.2008