

# **Allgemeine Vertragsbedingungen über die Erbringung von Callcenter-Dienstleistungen der Call Dispatch Scholz GmbH**

## **1. Allgemeines, Definitionen, Geltungsbereich**

- 1.1 Auftragnehmer ist die Call Dispatch Scholz GmbH, An der Fahrt 8, 55124 Mainz (nachfolgend „CD•S“).
- 1.2 Auftraggeber sind die natürlichen oder juristischen Personen, die CD•S den Auftrag zur Erbringung von Callcenter-Dienstleistungen erteilt haben, einschließlich ihrer Erfüllungsgehilfen.
- 1.3 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend „AVB“) gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB werden von CD•S nicht bedient.
- 1.4 Diese AVB gelten insbesondere für Verträge über die Erbringung von Callcenter-Dienstleistungen. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten diese AVB in der zum Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrags gültigen bzw. jedenfalls in der AG zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass CD•S in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.
- 1.5 Diese AVB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des AG werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des AG unsere Leistungen vorbehaltlos erbringen.
- 1.6 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit AG (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AVB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.
- 1.7 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des AG in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige oder Rücktritt), sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.
- 1.8 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AVB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

## **2. Leistungsumfang**

- 2.1 Der Leistungsumfang der von CD•S geschuldeten Callcenter - Dienstleistungen, richtet sich nach dem gesondert geschlossenen Einzelvertrag.
- 2.2 CD•S wird die Callcenter - Dienstleistungen nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik erbringen. CD•S berücksichtigt die zuletzt überlassenen Verfahrensanweisungen sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des AG, soweit diese vereinbart wurden.
- 2.3 CD•S wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen.

- 2.4 CD•S wird seine Pflichten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des AG auf Dritte übertragen. Dies gilt auch für die Beauftragung von Subunternehmern. AG darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern.
- 2.5 Der Leistungsumfang ändert sich nicht durch eine Verlegung des Sitzes von CD•S innerhalb Deutschlands.

### **3. Zahlungsbedingungen**

- 3.1 Alle Preise gelten, sofern im Einzelvertrag nichts anderes festgelegt ist, ohne gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Mehrwertsteuer wird CD•S in der gesetzlichen Höhe am Tage der Rechnungsstellung in der Rechnung gesondert ausweisen.
- 3.2 Der monatliche Rechnungsbetrag ist netto (ohne Abzug) innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Rechnung bei AG zur Zahlung fällig, soweit nicht ein anderes vereinbart ist. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn CD•S über den Betrag verfügen kann.
- 3.3 Im Falle der Zahlungseinstellung oder des Antrages auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des AG wird die gesamte Forderung von CD•S sofort fällig.
- 3.4 Leistet AG bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit mit 5 % p. a. zu verzinsen. Die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt.
- 3.5 AG ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

### **4. Erfüllungsort**

- 4.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Einzelvertragsverhältnis ist der Sitz von CD•S, soweit nichts anderes bestimmt ist.

### **5. Haftung**

- 5.1 CD•S haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer vom Auftragnehmer übernommenen Garantie.
- 5.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von CD•S der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- 5.3 Eine weitergehende Haftung von CD•S besteht nicht.
- 5.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von CD•S.
- 5.5 Weitere Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, insbesondere der Ersatz mittelbarer Schäden und Schäden, die aufgrund der Übermittlung fehlerhafter Informationen durch den AG und höherer Gewalt, d.h. unvorhersehbare unabwendbare Ereignisse eintreten. Dies schließt ohne Einschränkung höhere Gewalt, zivile oder militärische Unruhen einschließlich terroristischer Angriffe, Feuer, Arbeitsstreitigkeiten, Unfälle, Überschwemmungen und Epidemien ein

### **6. Vertragsdauer**

- 6.1 Die Vertragsdauer und die Kündigungsmöglichkeiten richten sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag.

6.2 Wenn eine Vertragspartei einen wesentlichen Verstoß gegen den vorliegenden Vertrag oder eine Vertragswidrigkeit begeht (nachfolgend „Pflichtverletzung“), kann die andere Vertragspartei diese Pflichtverletzung abmahnen.

Diese Abmahnung schließt ein:

- Eine Angabe der Tatsachen in Bezug auf die Pflichtverletzung.
- Die Bestimmungen des Einzelvertrags oder dieser AVB, auf die sich die Pflichtverletzung bezieht.
- Die Maßnahmen, die zur Behebung der Pflichtverletzung erforderlich sind.

Die Abmahnung ist jedoch nicht notwendigerweise hierauf beschränkt.

Wenn die Pflichtverletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Abmahnung oder dem späteren in einer solchen Abmahnung angegebenen Datum behoben wird, endet der Einzelvertrag mit sofortiger Wirkung.

6.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Einzelvertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
- wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrunde liegende Softwareüberlassungsvertrag Klicken Sie hier, um Text einzugeben durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.

6.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Der fristgemäße Eingang der Kündigung wird anhand des Zustellungszeitpunkts beim Empfänger festgestellt.

6.5 Bei Beendigung arbeiten die Vertragsparteien zusammen, um eine geordnete, effiziente, effektive und zügige Beendigung ihrer jeweiligen Aktivitäten laut des zwischen ihnen geschlossenen Einzelvertrags zu erreichen. CD•S übergibt die gesamte Dokumentation, sämtliche Tools und sämtliches Eigentum des AG, das sich zum entsprechenden Zeitpunkt im Besitz von CD•S befindet an AG zurück.

## **7. Vertraulichkeit**

7.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.

7.2 Die Parteien wahren über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung des Einzelvertrags fort.

7.3 Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,

- a) die dem Empfänger bei Abschluss des Einzelvertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
- b) die bei Abschluss des Einzelvertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;
- c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

7.4 Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung des Einzelvertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

## **8. Datenschutz**

Die Vertragsparteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Die Einzelheiten regelt ein zwischen den Parteien zu schließender Vertrag über die Auftragsverarbeitung gem. § 62 BDSG.

## **9. Schlussbestimmungen**

9.1 Ist AG Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB, ist der Gerichtsstand am Sitz von CD•S. Dieser Gerichtsstand ist ausschließlich.

9.2 AG ist verpflichtet, CD•S eine Verlegung seines Sitzes unverzüglich mitzuteilen.

9.3 Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt.

9.4 Auf diese AVB und die jeweiligen Einzelverträge zwischen den Parteien ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden.

9.5 Bei verschiedenen Sprachfassungen dieser AVB, eines Einzelvertrags oder sonstiger zwischen den Parteien getroffener Regelungen ist allein der deutsche Text dieser Regelungen maßgeblich.

**Mainz, 03.04.2019**