

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SERVOTEL CallCenter Dienstleistungen GmbH

§ 1 Vertragsinhalt

Die SERVOTEL CallCenter Dienstleistungen GmbH (in weiterer Folge SERVOTEL) erbringt Dienstleistungen für den Auftraggeber auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung die vor allem den Leistungsumfang und die zugehörigen Tarife im einzelnen regelt. Neben den Punkten dieser Vereinbarung gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SERVOTEL als vereinbart. Alle angebotenen Leistungen richten sich ausschließlich an Unternehmen.

§ 2 Leistungen

(1) SERVOTEL übernimmt im Namen des Auftraggebers Telefongespräche, Faxe und E-Mails und/oder führt Telefongespräche, sendet E-Mails und Telefaxe in seinem Namen.

(2) Alle Dienstleistungen und die zugehörigen Tarife werden schriftlich angeboten. Dieses Angebot wird Bestandteil der in § 1 erwähnten Vereinbarung.

(3) Der Auftraggeber leitet seine Anrufe bzw. Faxnachrichten von seinen eigenen Anschlüssen auf diese Zielrufnummern weiter. Die hierzu benötigte Anrufweiterleitung ist nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses mit SERVOTEL. SERVOTEL bleibt Inhaber sämtlicher Rechte an seinen Zielrufnummern; der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt die ihm zur Verfügung gestellte Zielrufnummer an Dritte weiterzugeben bzw. diese zu veröffentlichen. Es besteht außerdem keinen Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Zielrufnummer und auf Überlassung dieser Rufnummern nach Beendigung des Vertrages.

(4) SERVOTEL wird alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, dass die genannten Dienstleistungen im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht werden können. Durch regelmäßige Schulung der Mitarbeiter, MysteryCalls und andere Maßnahmen zur Qualitätssicherung sorgt SERVOTEL dafür, dass alle angebotenen Leistungen mit größtmöglicher Sorgfalt durchgeführt werden. In Einzelfällen kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass Informationen versehentlich, inhaltlich unklar oder unvollständig oder sogar unrichtig verstanden bzw. weitergeleitet werden.

(5) SERVOTEL übernimmt insbesondere keine Gewähr dafür wenn sie durch höhere Gewalt oder Verschulden Dritter - beispielsweise durch Ausfall des Telefonnetzes - der Dienstleistungserbringung gehindert wird. Es wird jedoch festgehalten, dass SERVOTEL umgehend alle Maßnahmen zur Schadensbegrenzung einleiten wird, wobei in diesen Fällen Ansprüche des Auftraggebers gegenüber SERVOTEL ausgeschlossen sind.

§ 3 Vertragsbeginn / Bonitätsprüfung

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt, außer es ist in der in § 1 erwähnten Vereinbarung anders festgelegt, mit der Einrichtung der Dienste bei SERVOTEL.

(2) Der Auftraggeber erhält eine schriftliche Auftragsbestätigung, die alle Vereinbarungen enthält.

(3) SERVOTEL ist berechtigt eine Bonitätsprüfung vorzunehmen.

(4) Ein Anspruch auf Fortsetzung des Vertrages besteht erst, nachdem die eingeholte Bonitätsauskunft ergeben hat, dass der Auftraggeber über eine hinreichende Bonität verfügt. Anderenfalls ist die SERVOTEL berechtigt, die Fortsetzung des Vertrages von der Stellung einer Kautions, oder anderer geeigneter Sicherungsmaßnahmen abhängig zu machen. Ist der Auftraggeber im Falle einer negativen Bonitätsauskunft nicht bereit, eine solche Sicherheit zu leisten, so endet hiermit nicht zwangsweise automatisch der Vertrag. Beiden Vertragsparteien steht jedoch in einem solchen Falle das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aufzulösen.

§ 4 Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, SERVOTEL so rasch wie möglich, durch Weitergabe der Informationen, über alle Änderungen in Kenntnis zu setzen, alle Geräte über die er Benachrichtigungen empfängt (Mobiltelefon, Faxgerät etc.) empfangsbereit zu halten und die Anrufumleitung(en) seiner Anschlüsse auf die von SERVOTEL zur Verfügung gestellten Zielrufnummer regelmäßig zu überprüfen.

(2) Auftretende Mängel müssen bei sonstigem Anspruchsverlust umgehend, jedoch längstens innerhalb von drei Werktagen, gemeldet werden. Außerdem muss der Auftraggeber - in vertretbarem Maß - sofort, zum Beispiel durch Rückfrage beim Anrufer oder anderer geeigneter Maßnahmen, versuchen diese Mängel auszuräumen, um drohende Schäden ganz zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten.

(3) Es obliegt SERVOTEL die Weisungen des Auftraggebers umzusetzen. Der Auftraggeber hat kein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitern von SERVOTEL.

(4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen von SERVOTEL weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen jedweder Art verstoßen.

(5) Der Auftraggeber ist verpflichtet, das Passwort seines SERVOTEL - Online Zugangs vor dem unbefugten Zugang durch Dritte zu schützen. SERVOTEL stellt über sein Web Interface die Möglichkeit zur Verfügung das Passwort regelmäßig zu ändern, bzw. bei Verlust ein neues Passwort anzufordern. Er verpflichtet sich weiter, sämtliche Änderungsaufträge der bei der SERVOTEL hinterlegten Anweisungen zu Leitfäden, Meldetext, Anrufweiterleitungen, Benachrichtigungsoptionen etc. ausschließlich per Internet über den Online Zugang und den dortigen Menüpunkt „Administration“ oder per E-Mail zu übermitteln. Er akzeptiert, dass Änderungsanweisungen ausschließlich auf diesem Wege durchgeführt werden können. Änderungen die auf anderen Übertragungswegen an SERVOTEL herangetragen werden, können aus Sicherheitsgründen ausnahmslos nicht ausgeführt werden.

§ 5 Leistungsentgelt

(1) Das Leistungsentgelt richtet sich nach dem vereinbarten Tarif. Es besteht aus einmaligen Einrichtungskosten (Setupkosten), einer monatlichen Grundgebühr für die Bereitstellung im Angebot genannten Dienste sowie nutzungsabhängigen Einzelentgelten zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Es gelten die jeweils gültigen Preise von SERVOTEL, die der Auftragsbestätigung in der bei Vertragsabschluss geltenden Fassung beigefügt ist. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

(2) Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach dem tatsächlich entstehenden Aufwand für Annahme und Verarbeitung von Telefonaten, Telefaxen, E-Mails oder sonstigen Aufträgen berechnet.

(3) Der Auftragnehmer kommt auch für Anrufe auf, die fehlgeleitet auf seiner Rufnummer auflaufen.

(4) SERVOTEL behält sich die Änderung des Leistungsentgelts vor, die insbesondere dann vorgenommen werden, wenn sie sich selbst Preiserhöhungen durch Dritte (Telekommunikationsunternehmen, SMS-Anbieter o.ä.) oder durch sonstige im gewöhnlichen Betrieb entstehenden Kostenfaktoren ausgesetzt sieht. SERVOTEL kündigt dem Auftraggeber eine geplante Erhöhung mindestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten an. Dem Auftraggeber steht in diesem Fall das Recht zur Kündigung innerhalb der in § 8 genannten Frist zu. Ein Anspruch auf Fortsetzung des Vertragsverhältnisses zu den bisherigen Bedingungen besteht nicht.

(5) Einrichtungskosten und Kosten für Schulungen werden bei Vertragsabschluss fällig. Die monatlichen Grundgebühren werden jeweils monatlich im Voraus fällig. Die nutzungsabhängigen Einzelentgelte werden jeweils mit Ablauf des Monats in Rechnung gestellt, in dem die Dienste in Anspruch genommen wurden. Rechnungsstichtag ist jeweils der 1. jedes Monats des Vertragsbeginns, Leistungen für unvollständige Monate werden anteilig abgerechnet.

(6) SERVOTEL stellt dem Auftraggeber bei Fälligkeit eine Rechnung, aus der die monatliche Grundgebühr sowie die Einzelentgelte - zusammengefasst nach Dienstleistungsgruppen - und sonstige Leistungen ersichtlich sind.

(7) Der Auftraggeber ermächtigt SERVOTEL widerruflich, das Leistungsentgelt unmittelbar nach Fälligkeit und Zusendung der Rechnung von dem von ihm benannten Girokonto einzuziehen. Weist das Konto die erforderliche Deckung nicht auf bzw. ist die Durchführung des Lastschriftverfahrens von einem Girokonto nicht möglich verpflichtet sich der Auftraggeber, eine Einzugsermächtigung von einem Kreditkartenkonto zu erteilen bzw. den Rechnungsbetrag unverzüglich nach Rechnungserhalt auf eigene Kosten zu überweisen. SERVOTEL ist berechtigt für bestimmte Serviceleistungen ausschließlich über Kreditkarte abzurechnen.

(8) Kann eine Lastschrift mangels Deckung des Kontos nicht ausgeführt werden oder veranlasst der Auftraggeber eine Rücklastschrift, obwohl er hierzu nicht berechtigt ist, wird für die hierfür entstehenden Kosten ein pauschaler Aufwendersersatz in Höhe von jeweils € 15,- fällig.

(9) In Ausnahmefällen (z.B. Beauftragung besonders kostenauslösender Leistungsmerkmale wie Rufweiterleitung ins Ausland, Sonderrufnummern etc., Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft über den Auftraggeber, fehlende Einzugsermächtigung von einem Giro- oder Kreditkartenkonto) ist SERVOTEL berechtigt, zur Sicherung ihrer Leistungsentgeltansprüche die Stellung einer angemessenen Kautions bis zum Dreifachen des zu erwartenden monatlichen Leistungsentgelts zu verlangen. Ein Anspruch auf Verzinsung der Kautions besteht nicht. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kautions auf Verlangen des Auftraggebers unverzüglich zurückgezahlt.

(10) Bei bestehenden Vertragsverhältnissen kann die Stellung einer solchen Kautions nur verlangt werden, wenn ein Auftraggeber seiner Verpflichtung zur Zahlung des Leistungsentgelts an mindestens zwei aufeinander folgenden Fälligkeitsterminen nicht nachgekommen ist.

(11) SERVOTEL behält sich vor, Mahnspesen und allfällige Schadenersatzleistungen in Rechnung zu stellen. Bei Übergabe von bereits eingemahnten Forderungen an ein Inkassoinstitut oder Rechtsanwaltsbüro hat der säumige Kunde die anfallenden Kosten zu ersetzen. Jedenfalls wird ein Aufwendersersatz in Höhe von € 15,00 in jedem Fall des Zahlungsverzugs für Evidenthaltung und Mahnung fällig.

(12) Bei Zahlungsverzug gelten Verzugszinsen in der Höhe von 5% über dem jeweiligen Diskontzinssatz der Nationalbank als vereinbart. Außerdem ist SERVOTEL berechtigt, bei Zahlungsverzug des Kunden seine Dienstleistungen nach vorheriger Mitteilung bis zur Bezahlung aller fälligen Servicegebühren einzustellen. Die Zahlung der monatlichen Grundgebühr samt inkludierter Leistungen bleiben von dieser Maßnahme unberührt.

(13) Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, mit allfälligen Forderungen gegen SERVOTEL aufzurechnen.

§ 6 Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts

(1) Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts, unverzüglich nach Erhalt der Rechnung jedoch längstens innerhalb von sieben Kalendertagen, schriftlich zu erheben und nachvollziehbar darzulegen, gegen welche einzelnen Rechnungsposten sich die Einwendungen richten.

(2) Die Erhebung von Einwendungen hat keinen Einfluss auf die Fälligkeit des Leistungsentgelts, solange SERVOTEL die Einwendungen nicht geprüft hat und als berechtigt anerkennt. Sie berechtigt den Auftraggeber insbesondere nicht, die Rücklastschrift bereits eingezogener Beträge zu veranlassen.

(3) SERVOTEL verpflichtet sich, die Berechtigung der Einwendungen innerhalb von fünf Werktagen zu prüfen und hierzu schriftlich oder per E-Mail Stellung zu nehmen. Verlangt der Auftraggeber eine Einzelaufstellung der im Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen, so erteilt SERVOTEL dem Auftraggeber eine solche Aufstellung der umstrittenen Dienstleistungsgruppe, wenn dies zur Klärung des Sachverhalts beitragen kann.

(4) Erkennt SERVOTEL die Einwendungen ganz oder teilweise an, so werden dem Auftraggeber die hierauf entfallenden Beträge unverzüglich durch Überweisung auf das Konto des Auftraggebers zurückerstattet.

§ 7 Haftung

(1) Für Störungen die auf Stromausfälle, Telefonnetzüberlastung oder Providerausfall etc. zurückzuführen sind, muss SERVOTEL nur insoweit einstehen, als ihr nachgewiesen wird, dass sie die Ursache der Störung grob fahrlässig mitverursacht hat.

(2) Im übrigen haftet SERVOTEL bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bei jedem schuldhaften Handeln und bei sonstigen Pflichtverletzungen einschließlich solcher ihrer Erfüllungsgehilfen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, sowie für einfache Fahrlässigkeit auch bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten.

(3) Im Falle einer lediglich fahrlässigen Pflichtverletzung ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(4) Die Haftung von SERVOTEL für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Auftraggebern bzw. ihren Kunden und Mitarbeitern von SERVOTEL beruhen, ist ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung bzw. -minderung nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge auf anderen als den in § 4 Abs. 5 genannten Kommunikationswegen übermittelt hat. Ein Mitverschulden des Auftraggebers oder seiner Erfüllungsgehilfen, das auf der Verletzung von deren Obliegenheiten nach § 4 Absatz 2 und 4 beruht, ist in jedem Schadensfall zu berücksichtigen.

(5) SERVOTEL vertraut darauf, dass das Verhalten ihrer Auftraggeber im Geschäftsverkehr rechtmäßig ist. SERVOTEL ist insbesondere nicht verpflichtet, das Verhalten ihrer Auftraggeber hinsichtlich etwaiger Wettbewerbsverstöße oder rechtswidrigem Verhalten im Geschäftsverkehr zu überprüfen. Insbesondere übernimmt SERVOTEL keine Mithaftung für jegliche Formen des unrechtmäßigen Verhaltens ihrer Auftraggeber, da sie nach herkömmlicher Art der Vertragsabwicklung keinen weitreichenden Einblick in Firmeninterna erlangt. Sie haftet insbesondere nicht für wettbewerbswidrige Verhaltensweisen des Auftraggebers, auch dann nicht, wenn sich der Auftraggeber ihrer zur Schädigung dritter Personen, mit denen SERVOTEL nicht in Vertragsbeziehungen steht, bedient. Die Haftung für Vorsatz bleibt hiervon unberührt. Im Fall der Inanspruchnahme von SERVOTEL durch dritte Personen wird der Auftraggeber SERVOTEL im vollen Umfang schad- und klaglos halten.

§ 8 Kündigung

(1) Die Kündigungsfristen für den Auftraggeber regelt die in § 1 erwähnte Vereinbarung.

(2) SERVOTEL kann das Vertragsverhältnis mit einer Kündigungsfrist von drei Monat zum Ende des Kalendermonats kündigen. Sie kann jedoch den Vertrag jederzeit ohne Kündigungsfrist auflösen, wenn ein wichtiger Grund hierfür vorliegt. Ein solcher Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber eine seiner im § 4 genannten Verpflichtungen nachhaltig verletzt oder mit der Verpflichtung zur Zahlung des Leistungsentgelts an mindestens zwei aufeinander folgenden Fälligkeitsterminen nicht nachkommt.

(3) Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform. Die Nichtinanspruchnahme der Dienstleistungen von SERVOTEL durch den Auftraggeber kann eine Kündigung im Sinne des Abs. 1 auch dann nicht ersetzen, wenn diese bereits längere Zeit anhält.

§ 9 Datenschutz

(1) Es wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass SERVOTEL im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangte Daten entsprechend den gesetzlichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhebt, speichert und verarbeitet, und zwar einerseits zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten, andererseits zum Nachweis der einzelnen angefallenen Nutzungsentgelte. Hierauf wird ausdrücklich hingewiesen (DSG).

§ 10 Schlussbestimmungen, Gerichtsstand

(1) SERVOTEL ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall setzt sie ihren Auftraggeber hiervon in Kenntnis und weist ihn darauf hin, dass er berechtigt ist, innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Zugang der Änderung zu widersprechen. Widerspricht der Auftraggeber innerhalb der genannten Frist der Änderung nicht, werden die geänderten Bedingungen Vertragsbestandteil. Anderenfalls verbleibt es bei den ursprünglich vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(2) Führt SERVOTEL neue Dienstleistungen ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

(3) Für die Rechtsbeziehung zwischen SERVOTEL und dem Auftraggeber gilt ausschließlich österreichisches Sachrecht. Dies gilt - soweit nichts anderes vereinbart ist - auch für die Bestimmung von Tageszeiten, Feiertagen oder sonstigen zeitlichen oder räumlichen Faktoren.

(4) 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.

(5) Als Gerichtsstand gilt Wien als vereinbart.

Stand: Juni 2008