

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der CALLWAYS Call Center GmbH**

Söringstraße 3, 19230 Hagenow

(gültig ab dem: 07.02.2018)

## Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden finden ergänzend diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CALLWAYS Anwendung. Eventuelle Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf das Vertragsverhältnis von CALLWAYS mit dem Kunden keine Anwendung.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten bis zur Herausgabe neuer Allgemeiner Geschäftsbedingungen durch CALLWAYS und deren Veröffentlichung auf der Internetseite von CALLWAYS.

## Leistungserbringung

1. Die von CALLWAYS zu erbringenden Leistungen richten sich nach den mit dem Kunden in Textform getroffenen Vereinbarungen.
2. Wünscht der Kunde Änderungen der abgestimmten Abläufe (wie z.B. Anpassungen der Applikationen, Besonderheiten zum Callhandling), hat der Kunde diese Änderungen CALLWAYS spätestens 48 Stunden vor dem Wirksamwerden mitzuteilen.  
Wünscht der Kunde die Umsetzung von gewünschten Änderungen in kürzerer Frist als 48 Stunden (Expressänderung), kann CALLWAYS den hierfür entstehenden Aufwand mit dem doppelten des vereinbarten Stundensatzes berechnen.  
Erfordert die Umsetzung der Änderungswünsche des Kunden bei CALLWAYS einen Aufwand bis zu 2 Stunden, kann CALLWAYS die Umsetzung vornehmen und den Aufwand gesondert abrechnen.  
Erfordert die Umsetzung bei CALLWAYS einen Aufwand von voraussichtlich mehr als 2 Stunden, unterbreitet CALLWAYS zur Umsetzung der Änderungswünsche ein Kostenangebot. In dem Angebot kann CALLWAYS die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung angeben.  
CALLWAYS ist zur Umsetzung der Änderungswünsche erst nach Annahme des Kostenangebotes durch den Kunden verpflichtet.
3. Die Kommunikation von CALLWAYS mit dem Kunden und die Leistungserbringung von CALLWAYS erfolgt in deutscher Sprache. Abweichungen können schriftlich vereinbart werden.
4. CALLWAYS erbringt ihre Leistungen an den Wochentagen Montag – Freitag von 08:00 Uhr – 17:30 Uhr. Abweichungen können schriftlich vereinbart werden.

5. Hält der Kunde die von CALLWAYS erbrachten Leistungen für mangelhaft, hat er dies unverzüglich, spätestens binnen 5 Tagen in Textform an die E-Mailadresse [post@callways.de](mailto:post@callways.de) anzuzeigen.

CALLWAYS wird die Anzeige unverzüglich prüfen und den Kunden über das Ergebnis der Prüfung für eine mögliche Prozessanpassung informieren.

#### Vergütungsansprüche von CALLWAYS

1. Mangels abweichender Vereinbarungen kann CALLWAYS für seine Leistungen die folgende Vergütung beanspruchen:

Technikerleistungen - je 15 min	22,50 €
Inhouse-Schulungen - je Mitarbeiter/in und Stunde	25,00€
Schulungen beim Kunden - je Mitarbeiter/in und Stunde	25,00€ zzgl. Reisekosten, Spesen
Bereitstellung von Servicrufnummern - je Rufnummer / Monat	45,00€
Produktion von Ansagen - je Ansage einmalig	100,00€
Bereitstellung von Ansagen - je Ansage / Monat	5,00€

2. Die vereinbarte Vergütung ist zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils geltender gesetzlicher Höhe zu zahlen.
3. Bei Verträgen mit einer Laufzeit von mindestens 6 Monaten kann CALLWAYS vom Kunden eine Anpassung der vereinbarten Vergütung an nach Vertragsabschluss eingetretene veränderte Umstände (z.B. tarifliche Vergütungsänderungen für das von CALLWAYS eingesetzte Personal) verlangen, soweit diese die Leistungserbringung berühren.

#### Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung ist 14 Tage nach Rechnungslegung fällig.

#### Bereitstellung von Rufnummern durch CALLWAYS

Bestandteil des Vertrages können nach Maßgabe der Vereinbarungen

- dem Kunden individuell zugewiesene Servicenummern zur Veröffentlichung oder
- Einleitungsrufnummern (Zielrufnummern), über die der Kunde Gespräche von seiner Telefonanlage auf die Zielnummer in die Anlage von CALLWAYS weiterleitet

sein.

Einleitungsrufnummern gehören CALLWAYS und werden dem Kunden temporär zur Verfügung gestellt.

Der Kunde darf die Einleitungsrufnummern weder veröffentlichen noch der Öffentlichkeit zugänglich machen und hat seinen Geschäftsbetrieb so zu organisieren, dass die Einleitungsrufnummern seinen Geschäftsbereich nicht verlassen.

- Verstößt der Kunde gegen das Verbot der Veröffentlichung der Einleitungsrufrnummern, verpflichtet er sich im Rahmen der pauschalen Abrechnung des dadurch entstehenden Schadens zur Zahlung einer Vertragsstrafe von 1.000,00 € für jeden Verstoß.  
Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens ausdrücklich vorbehalten.
- Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzes bleibt CALLWAYS vorbehalten.

#### Vollmachten

1. Wird CALLWAYS im Rahmen der Erfüllung des Vertrages gegenüber Dritten rechtsgeschäftlich tätig (z.B. im Rahmen der Beauftragung von Handwerkern, im Rahmen der Veranlassung von Zahlungen bzw. Vornahme von Buchungen), so erfolgt dies ausschließlich namens und in Vollmacht des Kunden.  
Der Kunde ist verpflichtet, CALLWAYS im Fall einer eventuellen Inanspruchnahme wegen etwaiger Ansprüche gegenüber Dritten freizustellen.  
Der Kunde wird CALLWAYS bei der Abwehr derartiger Ansprüche auf eigene Kosten unterstützen.
2. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass nur solche Mitarbeiter Erklärungen gegenüber CALLWAYS abgeben, die zur Abgabe der jeweiligen Erklärungen berechtigt und erforderlichenfalls bevollmächtigt sind.

#### Mitwirkung des Kunden

1. Ist zur Erbringung der Leistung durch CALLWAYS eine Handlung des Kunden erforderlich, wird der Kunde diese unverzüglich, nach Möglichkeit binnen 48 Stunden, erbringen, wenn er von CALLWAYS in Textform dazu aufgefordert wird.
2. Störungen bzw. Ausfälle des Kundensystems wird CALLWAYS dem Kunden in Textform anzeigen.  
Störungen an Kundensystemen, die CALLWAYS feststellt, werden dem Kunden, sofern gesondert vereinbart, entsprechend der Eskalationskette mitgeteilt.  
Entsteht CALLWAYS hierdurch ein zusätzlicher Aufwand (z.B. für Fehlersuche, Schaffung von Ersatzlösungen ...), kann CALLWAYS den hierbei entstandenen Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen abrechnen.
3. Dem Kunden obliegt die Pflege seiner Datenbestände. Fehler im Datenbestand hat der Kunde sofort zu berichtigen.
4. Der Kunde wird seinen Geschäftsbetrieb derart organisieren, dass CALLWAYS keine Abwesenheitsnachrichten und oder Eingangsbestätigungen per E-Mail übersandt werden.

#### Aufbewahrung von Daten

CALLWAYS löscht entsprechend den geltenden Vorschriften, spätestens nach 3 Monaten nach Abschluss des Vorgangs (des jeweiligen Calls) alle Daten.

Eine längere Aufbewahrung mit späterer Löschung kann entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in Textform vereinbart werden.

#### Zahlungsverpflichtungen des Kunden

1. Beahlt der Kunde eine Rechnung nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Zahlungsfrist und setzt ihm CALLWAYS zur Bezahlung eine Nachfrist von 7 Tagen, die ungenutzt verstreicht, ist CALLWAYS berechtigt, die Arbeiten zur Erfüllung des Vertrages anzuhalten. Dieses Recht entfällt, wenn der Kunde innerhalb der Nachfrist eine ausreichende Sicherheit (§ 232 BGB) wegen der unbezahlten Rechnung übergibt.
2. Der Kunde ist nicht berechtigt, mit einer eigenen Forderung gegen die Ansprüche von CALLWAYS aufzurechnen, es sei denn, die eigene Forderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

#### Haftung von CALLWAYS

Eine Haftung von CALLWAYS für Schäden ist ausgeschlossen, es sei denn sie beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von CALLWAYS oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von CALLWAYS.

Das gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit von Menschen. In diesem Fall haftet CALLWAYS nach den gesetzlichen Bestimmungen.

#### Höhere Gewalt

1. Ist eine Vertragspartei infolge höherer Gewalt an der Leistungserbringung ganz oder teilweise gehindert, sei es auch nur vorübergehend, so ist die gehinderte Vertragspartei insoweit von der Leistungspflicht frei.
2. Der Schuldner von Geld kann sich nicht auf höhere Gewalt berufen.

#### Außerordentliches Kündigungsrecht

1. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann jede Partei den Vertrag fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn eine Vertragspartei ihre Vertragspflichten so schwer verletzt, dass der anderen Partei ein Festhalten am Vertrag auch unter Berücksichtigung berechtigter Interessen der anderen Vertragspartei bis zum Vertragsende bzw. bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

2. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der Kunde mit der Bezahlung zweier Rechnungen in Verzug geraten ist oder wenn der Kunde trotz Nachfristsetzung nicht wie erforderlich mitwirkt (oben Abs.1).

#### Anzuwendendes Recht

Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

#### Gerichtsstand

Für den Fall, dass die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind, bestimmt sich die örtliche Zuständigkeit eines Gerichts nach dem Sitz von CALLWAYS, 19230 Hagenow.

#### Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit, Nichtigkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages und oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.

Anstelle der unwirksamen, nichtigen oder undurchführbaren Bestimmung werden die Parteien eine Bestimmung vereinbaren, die im Rahmen des rechtlich zulässigen wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck gewollt haben.

Hagenow, 07.02.2018