

Allgemeine Geschäftsbeziehungen „Callcenter“

(Stand 1. Januar 2011)



DusOffice, Becherstr. 9, 40476 Düsseldorf

Für alle Leistungen, die durch DusOffice, Sebastian Schmidt, Becherstr. 9, 40476 Düsseldorf (im Folgenden: DusOffice) erbracht werden, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt. Dies gilt auch, wenn diesen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich widersprochen wird. Abweichungen und Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung.

§1 Angebote

Angebote sind freibleibend und unverbindlich und werden erst durch nachfolgende, schriftliche Auftragsbestätigung verbindlich.

§2 Dienstleistungen

DusOffice stellt Dienstleistungen im Bereich Callcenter-Inbound, Postservice, Faxservice und Bürodienstleistungen nach dem jeweils vom Auftraggeber gewählten Tarifpaket und entsprechender Zusatzvereinbarungen zur Verfügung.

§3 Tarife

DusOffice stellt dem Auftraggeber im Bereich Inbound die Hotline-Tarife (S/M/L) und die Tarife DusBasic und DusPremium zur Verfügung. Im Postservice und Faxservicebereich stehen die Paketdienste zur Auswahl. Diese sind durch den Auftraggeber im jeweiligen Auftragsformular auszuwählen.

§4 Rahmenbedingungen

1. Stellt DusOffice dem Auftraggeber eine oder mehrere Rufnummern und/oder eine Postadresse zur Verfügung, die zum entsprechenden Tarif oder zur Zusatzvereinbarung gehört, besteht kein Anspruch auf Zuteilung bestimmter Rufnummern und/oder auf Eintragung in öffentliche Rufnummernverzeichnisse.
2. DusOffice bleibt Inhaber sämtlicher Rechten und Pflichten an den Rufnummern, die Befugnis zur Nutzung durch den Auftraggeber ist nur für die Dauer der Vertragslaufzeit begrenzt.
3. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Überlassung der Rufnummern nach Beendigung des Vertrages. Eine nach Beendigung des Vertrages benötigte Weiterleitung ist nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses.
4. Die Anrufbearbeitung im Tarif S/M/L umfasst eine vollständige Beratung der Anrufer, in den Tarifen DusBasic bzw. DusPremium werden den Anrufern keine Auskünfte erteilt. DusOffice kann den Umfang des vom Auftraggeber vorgegebenen Textes auf ein dem Tarif angepassten Maß begrenzen. Der Auftraggeber wird unverzüglich darüber informiert.
5. Verkaufs- und/oder intensive Beratungsgespräche im Auftrag des Auftraggebers durch Mitarbeiter von DusOffice sind in jedem Fall ausgeschlossen, außer diese sind Vertragsgegenstand.
6. Gehört eine Benachrichtigung per Email, Fax oder SMS zum Vertrag oder zur Vereinbarung, so wird lediglich die rechtzeitige Absendung der Nachricht geschuldet. Der rechtzeitige Abruf der Nachrichten obliegt dem Auftraggeber.
7. DusOffice führt alle Dienstleistungen mit größter Sorgfalt durch, jedoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass Informationen unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig an DusOffice übermittelt oder von Mitarbeitern von DusOffice unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden und weitergeleitet werden. Eine Haftung und Gewährleistung der weitergeleiteten Informationen kann nicht übernommen werden.
8. Die zur Verfügung gestellten Rufnummern und der Postadresse darf nur im Rahmen des Auftrages und nur durch den Auftraggeber und durch dessen Mitarbeiter benutzt werden. Eine entgeltliche und unentgeltliche Überlassung an Dritte, sowie andere Unternehmen ist untersagt.
9. DusOffice behält sich eine zeitliche Beschränkung oder Unterbrechung der Dienste aus folgenden Grund vor, wie folgt:
 - wegen nicht vorhersehbaren überdurchschnittlichen Anruferaufkommens
 - Wartungsarbeiten, Serverstörungen, Fehlerbehebungen, UpdatesDusOffice versucht diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und wird dem Auftraggeber bei absehbaren, längeren Einschränkungen in Textform unterrichten. Dies geschieht entweder per Fax, SMS oder per Post.
10. DusOffice ist berechtigt sämtliche Leistungen auch im Auftrag Dritter erfüllen zu lassen. Der Auftraggeber nimmt die erbrachte Leistung als Leistung von DusOffice an.
11. DusOffice behält sich vor, zugeteilte Rufnummern an anderer Kunden zu vergeben, wenn folgende Voraussetzung gegeben ist: Sollten über einen Zeitraum von zwei aufeinanderfolgenden Monaten keine Anrufe eingehen, wird der Auftraggeber hierüber per Email und Post informiert. Ihm wird mitgeteilt, dass seine Rufumleitungsnummer nach Ablauf der Zweimonatsfrist nicht mehr für ihn reserviert ist. Benötigt er in Zukunft eine Rufumleitungsnummer, wird ihm umgehend eine andere Nummer zugeteilt.

§5 Vertragsbeginn

1. Das Vertragsverhältnis beginnt zum vereinbarten Termin, spätestens bis zur Inanspruchnahme der Leistungen.

2. DusOffice sendet dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung auf dem Postweg zu. Inhalt sind der Vertragsbeginn, Vertragsdaten, Leistungsbeschreibung des Tarifpaketes, Preisliste und AGB.

3. DusOffice behält sich eine Identitätsprüfung vor. Dies geschieht durch die Übersendung der Kopie des Personalausweises, Bonitätsprüfungen oder durch Abstellungen von Sicherheitszahlungen.

4. Gewährt DusOffice dem Auftraggeber eine Reduzierung für den 1. Monat des Vertragsverhältnisses an, so hat dies keinen Einfluss auf Bestand und/oder Dauer des Vertragsverhältnisses.

§6 Pflichten und Rechte des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die in Anspruch genommenen Leistungen von DusOffice weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union verstoßen. Der Auftraggeber hat im Rechts- und Geschäftsverkehr den Eindruck zu vermeiden, die von ihm zu verantwortende Inhalte seien DusOffice zuzurechnen.
2. Der Auftraggeber hat die Pflicht, DusOffice in Kenntnis zu setzen, wenn er oder ein von ihm bestimmter Vertreter für einen längeren Zeitraum von 1 Woche telefonisch nicht zu erreichen ist, und auch sonst nicht in der Lage ist für ihn bestimmte Nachrichten abzurufen.
3. Der Auftraggeber hat die Pflicht Sorge zu tragen, dass die technischen Voraussetzungen vorhanden sind, die zum Empfang der Benachrichtigungen (Email, SMS, Fax usw.) nötig sind.
4. Der Auftraggeber hat die Pflicht Sorge zu tragen, dass eventuelle Anrufweiterleitungen seiner Anschlüsse auf DusOffice-Rufnummern zu 100% richtig geschaltet sind.
5. Der Auftraggeber verpflichtet sich über Änderungen seiner Rechtsform, Adressänderung, Änderung des gesetzlichen Vertreters, Änderung der Adresse oder seiner Kontenverbindung, DusOffice schriftlich und spätestens 3 Werktage nach Änderung mitzuteilen.
6. Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen aus den Abs. 1-5 des §4 nicht nach, ist DusOffice berechtigt gegenüber Dritten mitzuteilen, dass sie als externer Dienstleister für den Auftraggeber tätig ist, wenn dies zur Wahrung im eigenen Interesse DusOffice und deren Mitarbeiter erforderlich ist. Rechte, insbesondere die der außerordentlichen Kündigung bleiben hiervon unberührt. Im Falle einer Verletzung aus dem Abs. 5, behält sich DusOffice vor eine Aufforderung zu Aktualisierung der genannten Daten aufzuzufordern und eine Pauschale von 5,00 € netto zu berechnen. Kommt der Auftraggeber dieser Pflicht nicht nach, so verlangt DusOffice für Nachforschungen eine Recherchegebühr von 15,00 € netto. Dem Auftraggeber bleibt es ausdrücklich gestattet, den Nachweis zu führen, dass ein entsprechender Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die jeweilige Pauschale ist. DusOffice behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens vor, soweit dieser die Pauschalen nicht nur wesentlich übersteigt.
7. Der Auftraggeber verpflichtet sich alle Änderungen und solche die Änderungswünsche betreffen, wie Änderungen der Email-Adresse, der Nummer zur Weiterleitung, der Handynummer zur Weiterleitung per SMS, Faxnummern, an DusOffice per Fax an die Rufnummer 0211-545546891, unterschrieben und gestempelt, mitzuteilen. Natürlich besteht die Möglichkeit die Änderungen auf dem Postweg mitzuteilen, es kann aber nicht garantiert werden, dass Briefe DusOffice erreichen, bzw. DusOffice die Änderungen rechtzeitig erfüllen kann. Mitteilungen per Email können wir aus Sicherheitsgründen nicht akzeptieren.
8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, wenn zu erwarten ist, dass durch Werbeaktionen das Anrufervolumen über das übliche Maß übersteigt, DusOffice eine entsprechende Mitteilung zu machen. Kommt der Auftraggeber dieser Mitteilungspflicht nicht nach, ist DusOffice berechtigt, die Anrufbearbeitung auf das bisherige Maß zu beschränken.
9. Ist der Auftraggeber der Meinung, dass Mitarbeiter von DusOffice die Anrufnotizen unvollständig, unklar oder unrichtig aufgenommen und/oder weitergeleitet haben, so hat er die Pflicht, DusOffice eine Möglichkeit einzuräumen, diese Informationen bei dem Anrufer nachträglich erfassen zu lassen, um eventuelle Schäden, insbesondere wirtschaftlicher Art abzuwenden.
10. Jegliche Weitergabe und Überlassung der Dienstleistungen von DusOffice an Dritte ist ohne Zustimmung von DusOffice ausgeschlossen.
11. Der Auftraggeber hat das Recht, am Ende eines Monats eine ausführliche Zusammenfassung der eingehenden Anrufe, Weiterleitungen zu verlangen. DusOffice sendet dem Auftraggeber, im Rahmen der monatlichen Abrechnung, diese Zusammenfassung per Email im PDF-Format an die hinterlegte Email-Adresse zu. Wünscht der Auftraggeber eine Ausführung in Papierform, berechnet DusOffice eine Pauschale von 3,50 € netto.

§7 Leistungsentgelte

1. Das Leistungsentgelt richtet sich nach dem jeweils vertraglich vereinbarten Tarifpaket.

Allgemeine Geschäftsbeziehungen „Callcenter“

(Stand 1. Januar 2011)



2. Die Einzelentgelte werden nach den tatsächlich erbrachten Leistungen berechnet. Auch solche die für den Auftraggeber nicht inhaltlich verwertbar sind, wie z.B. Faxanrufe auf Festnetz, Stalkinganrufe, verwählt etc.).

3. Abrechnungszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat, beginnend mit dem Tag des Vertragsbeginns. Werden die Dienstleistungen von DusOffice nur wöchentlich und/oder täglich in Anspruch genommen, bzw. im unregelmäßigen Rhythmus, wird immer die volle Grundgebühr in Rechnung gestellt. Aufrechnungen auf einzelne Tage oder Wochen werden nicht durchgeführt.

4. Im Tarif 60/60 wird jede angefangene Minute zur vollen Minute aufgerundet, die Taktung im Tarif 1/1 wird sekundengenau abgerechnet.

5. Die Rechnungen sind zum 1. eines Monats sofort und ohne Abzug fällig. Entscheidet sich der Auftraggeber zum Lastschriftinzug, wird DusOffice das Konto des Auftraggebers spätestens zum 3. Werktag eines Monats belasten. Bei Nichteinlösung der Lastschrift ist eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 € netto zu entrichten und der Auftraggeber verpflichtet sich zur sofortigen Zahlung. In diesem Fall halten wir die Leistungsbereitschaft für 2 Wochen aufrecht, nach Ablauf dieser Frist und nicht ausgeglichenem Kundenkonto wird DusOffice die Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung einstellen. Storniert der Kunde innerhalb der gesetzlichen 6 Wochenfrist die Lastschrift, bzw. wird die Lastschrift von der kontoführenden Bank des Auftraggebers nicht eingelöst, so stellt DusOffice die Leistungen sofort ein und behält sich eine fristlose Kündigung des Vertragsverhältnisses vor.

6. DusOffice erstellt dem Auftraggeber eine monatliche Rechnung, die dem Auftraggeber im PDF-Format per Email-zugestellt wird (digital signiert von signaturportal.de). Bei Zahlungsweise Prepaid erfolgt die Rechnung sofort bei Aufladung des Prepaidguthabens. Auf Wunsch versendet DusOffice die Rechnungen in Papierform, hier ist eine Pauschale von 1,00 € netto fällig.

7. DusOffice behält sich Änderungen von Leistungsentgelten vor, diese werden dem Auftraggeber in Papierform zugesandt. Der Auftraggeber hat in diesem Fall, falls die Änderungen der Entgelte nachhaltig zu seinen Lasten geht, dass Recht innerhalb eines Monats nach Eingang der Mitteilung den Vertrag außerordentlich zu kündigen, andernfalls gilt die Änderung als akzeptiert. Die Änderungen werden 1 Monat nach Zugang gültig und zur nächsten Abrechnung wirksam.

§8 Verzug, Sicherung/Einwendungen

1. In begründeten Einzelfällen (Aufnahme von kostenintensiven Leistungen), vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft, fehlende Einzugsermächtigung, ist DusOffice berechtigt die Stellung einer Kaution zum maximal 4-fachen der zu erwartenden monatlichen Leistungsentgeltes zu verlangen.

2. Ein Anspruch auf die Verzinsung der Kaution besteht nicht.

3. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kaution auf Verlangen des Auftraggebers zurückgezahlt.

4. Ist der Auftraggeber in Verzug, ist DusOffice berechtigt, insbesondere der Geltendmachung von Verzugszinsen, Mahngebühren und Kündigung, berechtigt, nach entsprechender Ankündigung die Leistungen einzustellen.

5. Die Verpflichtung zur Zahlung etwaiger Leistungsentgelte und Monatsgebühren bleiben unberührt.

6. Erforderliche Mahnschreiben werden dem Auftraggeber wie folgt pauschal berechnet.

- 1. Mahnung – 5,00 € netto
- 2. Mahnung – 10,00 € netto
- 3. Mahnung – 15,00 € netto

7. Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgeltes und Monatsgebühren innerhalb von 1 Monat ab Zugang der Rechnung sofort an DusOffice zu erheben.

8. Die Rechnung gilt als akzeptiert, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb der Frist widerspricht.

§9 Datenschutz

1. DusOffice speichert und verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen.

2. Sämtliche Daten unterliegen der strengen Geheimhaltung gegenüber Dritten und ist nur DusOffice zugänglich.

3. Für die Sicherheit von Auftraggeberdaten bei elektronischer Übermittlung kann keine Gewähr übernommen werden.

4. Gesetzliche Bestimmungen bleiben hiervon unberührt.

§10 Haftung

1. DusOffice haftet für Schäden nur dann, wenn DusOffice vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

2. Die Haftung von DusOffice für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Auftraggeber, Kunden und Mitarbeitern von DusOffice beruhen, ist ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge auf anderen Wegen übermittelt hat, als die die in §4 genannt werden.

3. DusOffice haftet nicht für Schäden, die aufgrund von Ausfällen der DSL-Provider, SMS-Provider und Faxprovider beruhen.

4. Der Auftraggeber hat Schadensersatzansprüche innerhalb von 6 Monaten DusOffice anzumelden.

5. Diese Regelungen gelten auch für die Angestellten, Vertreter sowie Erfüllungsgehilfen von DusOffice.

§11 Kündigung, Tarifwechsel, Änderungen der AGB

1. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsunterschrift ohne Angaben von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

2. Der Vertrag gilt als angenommen, sobald die Dienstleistungen von DusOffice in Anspruch genommen wurden, hierzu zählt der Eingang des 1. Anrufes.

3. Sind vorab Sonderleistungen entstanden, sind diese, nach Inanspruchnahme der Kündigung, im vollen Umfang DusOffice zu erstatten.

4. Die Kündigungsfrist beträgt 7 Werktage vor Ablauf des Kalendermonats und muss DusOffice in Schriftform vorliegen.

5. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6. DusOffice ist berechtigt in folgenden Fällen eine fristlose Kündigung auszusprechen:

- Der Auftraggeber kommt seiner Informationspflicht nicht nach, trotz mehrmaliger Aufforderung durch DusOffice.

- Wenn der Auftraggeber mit 2 aufeinanderfolgenden Rechnungen in Verzug gerät.

- Der Auftraggeber die Dienstleistungen DusOffice Dritten überlässt und/oder die gesetzlichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland/Europäischen Union verletzt.

7. Im Falle einer fristlosen Kündigung wird DusOffice die Leistungserbringung sofort einstellen.

8. Die Nichtinanspruchnahme der Leistungen von DusOffice durch den Auftraggeber kann eine Kündigung im Sinne von Ab. 1 auch dann nicht ersetzen, wenn dies bereits länger anhält.

9. Der Wechsel in einem anderen Tarif ist DusOffice mindestens 7 Werktage vor Monatsende schriftlich mitzuteilen. Die Tarifumstellung wird zum nächsten Abrechnungszeitraum berücksichtigt. Weitere Nebenstellen und andere Tarifoptionen können zum nächsten Werktag hinzu gebucht werden und werden für den aktuellen Monat abgerechnet.

10. Führt DusOffice neue Dienstleistungen ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

§12 Bonitätsauskünfte

1. Der Auftraggeber willigt ein, dass DusOffice über der für ihn zuständigen Schufa, sowie den Wirtschaftsauskünften CREDITREFORM und SUPERCHECK Auskünfte über ihn und bei juristischen Personen über den gesetzlichen Vertreter einholt. Fallen auf Grund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragte Mahnbescheide, erlassene Vollstreckungsbescheide) Daten an, darf sie diese Daten an den genannten Organisationen übermitteln, soweit dies nach Abwägung aller Betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch schutzwürdige Belange des Auftraggebers nicht beeinträchtigt werden. Gleiches gilt im Falle der Änderung seiner Adressdaten.

2. DusOffice teilt auf Verlangen mit, ob und wann die genannten Organisationen Auskünfte erteilt haben und wie deren Anschriften lauten.

§13 Schweigepflicht

DusOffice verpflichtet sich, über sämtliche Einzelheiten des Auftrages gegenüber Dritten Stillschweigen zu bewahren, soweit diese Einzelheiten ihrer Natur nach vertraulich zu behandeln sind. Für die Sicherheit von Auftraggeberdaten bei elektronischer Übermittlung kann keine Gewähr übernommen werden.

§14 Anzuwendendes Recht

Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die gesamten Geschäftsbeziehungen zwischen DusOffice und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland als zwingend vereinbart. Andere nationale Rechte werden ebenso wie das einheitliche internationale Kaufrecht ausgeschlossen. Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen oder eine sonstige Vereinbarung rechtsunwirksam oder lückenhaft sein, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Der Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Düsseldorf.

§15 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleiben diese Bedingungen und der Vertrag im Übrigen wirksam. Die unwirksame Klausel soll durch eine solche ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Sinn der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.