

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Global Call Communication Center GmbH

§1. Geltung der Bedingungen

Die Lieferungen, Leistungen und Angebote der Global Call Communication Center GmbH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Geschäftsbedingungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

Spätestens mit Auftragsvergabe an uns gelten diese Bedingungen als angenommen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden von der Global Call Communication Center GmbH nicht anerkannt, ohne dass es hierzu eines ausdrücklichen Widerspruchs bedarf.

§2. Angebot und Vertragsabschluss

Die Angebote der Global Call Communication Center GmbH sind stets freibleibend und unverbindlich. Die Mitarbeiter sind nicht dazu berechtigt, mündliche Nebenabsprachen zu treffen, die über den Inhalt des schriftlichen Angebotes bzw. Vertrages hinausgehen.

§3. Pflichten der Global Call Communication GmbH

Die Abwicklung der Verträge durch die Global Call Communication Center GmbH erfolgt auf dienstvertraglicher Grundlage.

Soweit im Auftrag nicht anders angegeben, werden im Rahmen des Auftrages folgende Leistungen erbracht:

- vorbereitende Maßnahme für die Durchführung von Telefonkontakten
- Durchführung der vereinbarten Brutto- bzw. Nettotelefongespräche auf Basis des genehmigten Gesprächsleitfadens
- Entgegennahme der eingehenden Gespräche auf Basis des Gesprächsleitfadens.
- Dokumentation jedes Calls im Inbound bzw. der Brutto- und Nettogespräche (einschließlich der anfallenden Telefonkosten) im Outbound.
- Laufende Projektüberwachung durch Projekt- und Teamleiter.
- Regelmäßiger Statusbericht in Form von Statistiken zu festgesetzten Terminen

§4. Preis

Die Global Call Communication Center GmbH hält sich, soweit nicht anders vereinbart, an die in ihren Angeboten genannten Preise 30 Tage ab Angebotsdatum gebunden.

Maßgeblich sind die Angebotspreise der Global Call Communication Center GmbH zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zusätzliche Lieferungen oder Leistungen als im Angebot angegeben, werden gesondert berechnet.

§5. Zahlung

Rechnungen sind spätestens 14 Werktage nach Rechnungserstellung zu zahlen.

Zahlungsverzug tritt 30 Tage nach Rechnungserstellung ein.

§6. Projektverschiebungen

Ergeben sich nach verbindlich schriftlicher Terminierung des Beginns einzelner Projektdurchgänge Verschiebungen, die nicht von der Global Call Communication Center GmbH verursacht werden, so können Ausfallhonorare berechnet werden. Je für das Projekt geplanten Call-Center-Agent betragen sie € 150,00 pro Tag, maximal 10 Tage.

§7. Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann während einer Aktion von beiden Vertragspartnern zu jeder Zeit mit einer Frist von 14 Werktagen gekündigt werden, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart wurde. Die Kündigung hat keinerlei Einfluss auf Entstehung und Fälligkeit aller bis zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung angefallenen Vergütungs- und Kostenerstattungsansprüche.

§8. Geheimhaltung und Datenschutz

Die Global Call Communication Center GmbH verpflichtet sich, alle ihr im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber zur Kenntnis gelangten Geschäftsgeheimnisse mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes zu wahren und alle diesbezüglichen Informationen und Unterlagen vertraulich zu behandeln.

Die Sorgfalts- und Verschwiegenheitspflicht währt über das Vertragsverhältnis hinaus. Sie gilt auch, wenn eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt.

Soweit die Global Call Communication Center GmbH zur Einführung ihrer Aufgaben Dritte heranzieht, hat sie diesen die gleiche Pflicht zur vertraulichen Behandlung aufzuerlegen. Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung besteht auch über die Dauer der Zusammenarbeit hinaus.

Der Auftrag wird im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), d.h. als Auftragsdatenverarbeitung durchgeführt.

§9. Haftungsbeschränkung

Urheber- oder sonstige Rechte an den von der Global Call Communication Center GmbH entwickelten Konzepte, Texten, Entwürfen, Gesprächsleitfäden und ähnlichen Leistungen verbleiben bei der Global Call Communication Center GmbH. Sie erhält ein nicht übertragbares Nutzungsrecht.

Die Global Call Communication Center GmbH übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Zulässigkeit von Texten und Gestaltungen.

Eine Rechtsberatung findet nicht statt. Die Haftung der Global Call Communication Center GmbH – gleich aus welchem Rechtsgrund – beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Der Auftraggeber haftet dafür, dass der Inhalt angelieferter Druckvorlagen nicht gegen solche gesetzlichen Bestimmungen verstößt. Desgleichen haftet er dafür, dass solche Druckvorlagen nicht urheberrechtlich Dritten unterliegen. In allen Fällen stellt der Auftraggeber die Global Call Communication Center GmbH von Ansprüchen Dritter frei.

Die Global Call Communication Center GmbH haftet – sofern vertraglich oder vorstehend nicht etwas anderes geregelt ist – nicht für Schäden, die dem Auftraggeber im Rahmen der Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen entstanden sind, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruhen. Dies schließt auch die Haftung bei Schäden durch höhere Gewalt aus. In jedem Falle ausgeschlossen ist die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenem Gewinn oder Vermögensschäden. Dies gilt auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, selbständigen Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der Global Call Communication Center GmbH, soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist.

§10. Gefahrenübergang

Die Gefahr geht auf den Auftraggeber über, sobald die Lieferung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung die Betriebsstätte der Global Call Communication Center GmbH verlassen hat. Falls der Versand ohne Verschulden der Global Call Communication Center GmbH unmöglich wird, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über.

§11. Gewährleistung

Der Auftraggeber muss der Global Call Communication Center GmbH Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Eingang des Liefergegenstandes mitteilen. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb dieser Frist nicht entdeckt werden können, sind der Global Call Communication GmbH unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen.

§12. Abwerbverbot

Die Mitarbeiter der Global Call Communication Center GmbH dürfen bis zu 12 Monate nach der Beendigung des Auftrages vom Auftraggeber nicht als Arbeitnehmer, auch nicht aushilfsweise angestellt werden bzw. als freie Mitarbeiter direkt oder indirekt beauftragt werden. Bei Verletzung dieser Bestimmung ist die Global Call Communication Center GmbH berechtigt, eine Konventionalstrafe von € 50 000 für den Einzelfall zu fordern.

§13. Gerichtsstand

Der Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Münster / Westf.

§14. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, wird dadurch die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt.

Münster im Oktober 2023