

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Creativ CallCenter M . Tekath Telefon- und Marketing Services

### 1 Geltungsbereich

1.1 Der Creativ CallCenter M . Tekath (im folgenden „CCC“ genannt) erbringt ihre Leistungen in Übereinstimmung mit der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) ausschließlich zu den nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende AGO des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn CCC ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.2 Änderungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der Leistungsbeschreibung und der Preisliste werden Ihnen schriftlich mitgeteilt und treten einen Monat nach Veröffentlichung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann er das Vertragsverhältnis mit CCC binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmittelteilung fristlos kündigen. Andernfalls wird die Änderung nach der Frist von einem Monat wirksam. CCC weist den Kunden in der Änderungsmittelteilung auf sein Kündigungsrecht und auf die Fundstelle der Änderung hin.

### 2 Dienstleistungen von CCC

2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen, den Auftragsformularen sowie den Preislisten, die Grundlage des Vertrages sind. Aus den Leistungsbeschreibungen können sich auch vorrangig Besonderheiten zu den vorliegenden Bestimmungen ergeben. Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienstleistungen weisen in der Gesamtheit eine End zu End-Verfügbarkeit von 97,5% gemittelt auf 365 Tage im Jahr auf.

2.2 CCC darf sich Dritter als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von CCC bleiben hiervon unberührt. CCC ist berechtigt, die den Leistungen zugrundeliegenden technischen Plattformen zu ändern oder sich alternativer Erfüllungsgehilfen zu bedienen, sofern sich die Leistung für den Kunden nicht verschlechtert und diesem keine zusätzlichen Belastungen über das zumutbare Maß hinaus entstehen.

2.3 Die vereinbarten Termine für den Beginn der Leistung und der Verfügbarkeitszeiten gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller relevanten Verpflichtungen des Kunden.

### 3 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

3.1 Alle Angebote von CCC sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt durch schriftlichen Auftrag des Kunden unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch CCC oder durch die Freischaltung des Dienstes durch CCC zustande.

3.2 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, seine Mindestlaufzeit beträgt 30 Tage ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde die Leistungen von CCC in Anspruch nehmen kann. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von zwölf Monaten zum Monatsende gekündigt werden, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich eine andere Kündigungsfrist vereinbart worden ist. Eine Kündigungserklärung kann auf einzelne Leistungen beschränkt werden.

3.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. CCC ist hierzu insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entsprechen, in Verzug kommt, der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung den Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen von CCC gegen Strafverfügungen verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

### 4 Leistungstermine und Fristen

4.1 Termine und Fristen für den Beginn der Leistungen sind nur verbindlich, wenn CCC diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistung durch CCC getroffen hat. Leistungstermine beginnen mit dem Datum der Auftragsbestätigung oder der Freischaltung des Dienstes.

4.2 Wenn CCC an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt unvorhergesehener Ereignisse gehindert wird, die CCC oder Erfüllungsgehilfen betreffen, und die CCC auch mit der den Umständen nach zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte, z. B. höhere Gewalt, Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrungen oder behördliche Maßnahmen, so ist CCC für ihre Dauer zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung entbunden. Falls die Störung länger als zwei Wochen dauert, können beide Parteien den Vertrag fristlos kündigen, ohne das hierdurch Schadensersatzansprüche begründet werden.

### 5 Preise, Zahlungsbedingungen

5.1 Der Kunde ist zur Zahlung der Rechnungsbeträge verpflichtet, wie sie sich aus der jeweils mitgeteilten Preisliste ergeben.

5.2 CCC stellt dem Kunden die Rechnungsbeträge für die erbrachten Leistungen einmal im Monat in Rechnung. Das Datum der Rechnungsstellung wird im jeweiligen Vertrag geregelt. Wird zwischen Kunden und CCC mehr als ein Vertrag abgeschlossen, so gilt für alle Leistungen der Rechnungszyklus, der im ersten geschlossenen Vertrag vereinbart wurde, als bindend.

5.3 Die Rechnungsbeträge sind mit Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig. Die Rechnungsbeträge werden grundsätzlich im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde wird CCC eine Einzugsermächtigung erteilen. Bei Nichterteilen oder Widerruf der Einzugsermächtigung durch den Kunden erhebt CCC ein Bearbeitungsentgelt für administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste. CCC wird die durch Rückbelastung einer Lastschrift entstehenden Kosten vom Kunden zurückverlangen.

5.4 Rückerstattungsansprüche des Kunden (z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, etc.) werden dem Rechnungskonto des Kunden gut geschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet. Sofern der Kunde dies ausdrücklich wünscht, erfolgt die Rückerstattung auf eine von ihm zu benennende Bankverbindung.

5.5 Wird CCC nach dem Vertragsschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt, so ist CCC berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Werden die Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen nicht erbracht, so kann CCC den Vertrag fristlos kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt CCC ausdrücklich vorbehalten.

5.6 Wechsel und Checks werden nur erfüllungshalber und für CCC kosten- und spesenfrei angenommen. Wechsel akzeptiert CCC nur nach besonderer Vereinbarung.

### 6 Verzug, Sperrung der Freischaltung der Rufnummer, Sperrung des Anschlusses

6.1 Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, so ist CCC berechtigt, vorbehaltlich des Nachweises eines geringeren Schadens durch den Kunden Verzugszinsen in Höhe von 4% p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiter gehenden Schadens bleibt CCC ausdrücklich vorbehalten.

6.2 CCC ist nach § 19 TKV berechtigt, die Freischaltung der Rufnummer, den Anschluss oder den Zugang den Kunden ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens € 75,- in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht ist und - sofern kein Fall von § 15 Abs. 2 TKV vorliegt - die Sperrung unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtsschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht worden war. Soweit ein monatliches Grundentgelt vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperrung zu dessen Zahlung verpflichtet.

### 7 Aufrechnungen, Zurückbehaltungsrecht

7.1 Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist.

7.2 Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes oder Leistungsverweigerungsrechtes ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht und anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist.

### 8 Einwendungen gegen Rechnungen, Nutzung durch Dritte

8.1 Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch sechs Wochen nach Zugang der Rechnung, schriftlich bei der auf der Rechnung bezeichneten Stelle zu erheben. War der Kunde ohne Verschulden gehindert, diese Einwendungsfrist einzuhalten, so kann er die Einwendung innerhalb von zwei Wochen nach Wegfall des Hindernisses nachholen.

8.2 Nach Ablauf von 31 Tagen nach Rechnungsstellung ist CCC aus datenschutzrechtlichen Gründen verpflichtet, die zur ordnungsgemäßen Abrechnung notwendigen gespeicherten Verbindungsdaten zu löschen. Anschließend Einwendungen können daher nicht mehr berücksichtigt werden.

8.3 Bestreitet der Kunde die Höhe der ihm von CCC in Rechnung gestellten Entgelte, so ist CCC vom Nachweis von Einzelverbindungen jedoch befreit, wenn Verbindungsdaten aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden nicht gespeichert werden oder auf seinen Wunsch oder aus rechtlichen Gründen gelöscht wurden.

8.4 Die Zahlungsverpflichtung besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat; dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

### 9 Pflichten des Kunden

9.1 Der Kunde wird die Leistungen von CCC nicht in missbräuchlicher Weise oder zur Vornahme rechtswidriger Handlungen nutzen. Der Kunde wird CCC von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung resultieren.

9.2 Der Kunde wird CCC unverzüglich jede Änderung seiner Anschrift, seiner Firma, seines Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift sowie seiner Rechtsform schriftlich anzeigen.

9.3 Der Kunde ist verpflichtet, sein persönliches Kennwort geheim zu halten. Es muss unverzüglich geändert werden, wenn vermutet werden muss, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Die Änderung erfolgt schriftlich durch Angabe des alten sowie des gewünschten neuen Kennwortes.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass dem Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist.

9.5 Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass mindestens 50% der generierten Anrufe an den Zielschlüssen abgefragt werden. Wird diese Grenze unterschritten, kann CCC die Zahl der gleichzeitig möglichen Anrufversuche begrenzen bzw. die Anrufe auf eine Standardansage schalten.

9.6 Der Kunde ist verpflichtet, CCC unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Nummer der Regulierungsbehörde oder über eine an die Regulierungsbehörde zurückgegebene Rufnummer zu unterrichten.

9.7 Der Kunde stellt unverzüglich nach Zuteilung seiner Rufnummer durch die Regulierungsbehörde CCC eine Kopie der Zuteilungsbestätigung zur Verfügung, sofern die Beantragung der Rufnummer durch den Kunden selbst und nicht im Vollmachtsverfahren durch CCC im Auftrag des Kunden geschieht.

9.8 Sind für die vertragliche Leistungserbringung Installationen für Übertragungswege oder andere Systeme in den Räumlichkeiten des Kunden notwendig, wird dem Kunde CCC bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen (Strom, Klimatisierung usw.) in seinen Räumen schaffen.

9.9 Der Kunde wird keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen vornehmen, die die physikalische oder logische Struktur des CCC-Netzes oder insgesamt des Öffentlichen Telekommunikationsnetzes verändern und keine Veränderungen vornehmen, die die Sicherheit des Netzbetriebes gefährden können.

9.10 Störungen aller von ihm genutzten Leistungen sowie Umstände, die die Funktionalität des Netzes oder der Leistungen von CCC beeinträchtigen können, wird er CCC unverzüglich mitteilen (Störungsmeldung).

### 10 Leistungsstörungen

10.1 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von CCC nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Übertragungswegen und Vermittlungssystemen durch den Teilnehmerbetreiber und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege und Vermittlungssystemen erbracht werden können. CCC übernimmt daher keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. CCC tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

10.2 CCC gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

10.3 CCC übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der CCC, die auf

(a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz von CCC, (b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von CCC durch Kunden oder Dritte oder

(c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der CCC erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von CCC beruhen.

10.4 Nach Zugang der Störungsmeldung ist CCC zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.

10.5 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang CCC oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

10.6 Hat der Kunde die Störung des Netzbetriebes zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, hat CCC das Recht, dem Kunden die entstandenen Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

10.7 Weiter gehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus Ziffer 11 ergebenden Haftungsumfang beschränkt.

### 11 Schadenersatz und Haftungsbeschränkung

11.1 CCC haftet auf Schadensersatz

(a) für Schäden, die in vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Weise von CCC oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht werden;

(b) bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, jedoch unter Beschränkung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden;

(c) nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes und etwaigen anderen zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften sowie

(d) für die durch das Fehlen von zugesicherten Eigenschaften entstehenden Mangelschäden und für solche Mangelfolgeschäden, gegen die die Zusicherungen den Kunden gerade absichern sollten.

11.2 Ist keine der Fallgruppen aus Ziffer 11.1 erfüllt, haftet CCC nicht auf Schadensersatz.

11.3 Die Ziffern 11.1 und 11.2 finden Anwendung auf alle Schadenersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch für die Haftung wegen unerlaubter Handlung, positiver Vertragsverletzung und Verschuldens bei Vertragsverhandlungen.

11.4 Für Vermögensschäden ist die Haftung von CCC nach Ziffer 11.1 auf einen Höchstbetrag von € 10.000 je Kunden bzw. € 75.000 gegenüber der Gesamtheit der jeweils durch ein schadensverursachendes Ereignis Geschädigten begrenzt, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich verursacht. Soweit der Kunde seinerseits Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist, haftet CCC für derartige Schäden, die beim Endkunden entstehen, mit höchstens jeweils € 10.000,- je geschädigten Endkunden. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die letztgenannte Höchstgrenze, so wird jeder einzelne Schadenersatzanspruch in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Minderung zu treffen.

### 12 Datenschutz, Geheimhaltung

12.1 CCC wird personenbezogene Daten (d.h. Verbindungs- und Bestandsdaten)nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.

12.2 CCC wird alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre technischen Einrichtungen entsprechend gestalten. Das Personal von CCC ist dementsprechend verpflichtet.

### 13 Allgemeine Bestimmungen

13.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages und dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform.

13.2 Ist eine Bestimmung des Vertrages und/oder dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch diejenige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

13.3 Die vertraglichen Beziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland für inländische Parteien.

13.4 Ist der Kunde Vollkaufmann, Juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Weinheim, soweit kein abweichender zwingender Gerichtsstand gegeben ist. Dies gilt ebenso, falls der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat oder seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragschluss ins Ausland verlegt hat. CCC kann ihre Ansprüche auch bei jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand geltend machen.