

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Digital Dialog GmbH & Digital Dialog Berlin GmbH

Stand Januar 2024

§ 1 Allgemeines – Geltungsbereich

1. Die Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen der digital-dialog GmbH (Auftragnehmerin) und dem Auftraggeber.
2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.
3. Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Kommunikationsdienstleistungen, insbesondere Contact- Center-Dienstleistungen und Trainings.

§ 2 Vertragsschluss

1. Die Angebote der Auftragnehmerin sind freibleibend bis zum Vertragsabschluss. Angebote, Aufträge und alle Ergänzungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Schriftform. Annahmeerklärungen und Auftragserteilungen des Auftraggebers bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen ausdrücklichen Bestätigung durch die Auftragnehmerin.
2. Lieferungen, Leistungen und Angebote erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Nebenabreden bedürfen in jedem Fall der Schriftform.
3. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, den Namen des Auftraggebers in den Medien im Rahmen von Veröffentlichungen entsprechend zu nennen.

§ 3 Dienstleistung

1. Es gelten die Leistungen als vertraglich vereinbart, welche sich aus den schriftlichen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmerin, insbesondere aus dem Individualvertrag und der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung ergeben.
2. Pflichten des Auftraggebers
 - (1) Der Auftraggeber ist Inhaber der Adressdaten. Er ist für die Qualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der zu bearbeitenden Adressen verantwortlich.
 - (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin alle zur Ausführung des Auftrages erforderlichen Daten, Informationen und Unterlagen rechtzeitig, d. h. mindestens eine Woche vor Projektstart bzw. vor Beginn der Kampagne und bei Änderung während der Projektlaufzeit unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern, zu Verfügung zu stellen.

(3) Der Auftraggeber überprüft eigenständig bzw. lässt überprüfen und versichert ausdrücklich, dass er die der Auftragnehmerin im Rahmen des Dienstvertrages zur Verfügung gestellten Daten, Informationen und Unterlagen rechtmäßig erfasst, erhoben und der Auftragnehmerin zu Verfügung gestellt hat unter Verwendung derselben im Rahmen des Dienstvertrages (Tele- und Kommunikationsmarketing) keine rechtlichen, insbesondere keine urheber-, datenschutz-, wettbewerbs- und persönlichkeitsrechtliche Bedenken und Hindernisse entgegenstehen. Insoweit stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von sämtlichen Ansprüchen Dritter, insbesondere der Adressaten von Kontaktaktionen, frei.

(4) Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich. Die Schriftform ist auch bei einer Übersendung durch E-Mail gewahrt, sofern der Eingang der E-Mail durch die Auftragnehmerin ausdrücklich schriftlich oder per E-Mail bestätigt wurde.

(5) Der Auftraggeber unterweist die Agenten der Auftragnehmerin in allen Fragen seiner Unternehmens-/ Marken-/ Produktphilosophie und vermittelt das erforderliche Fachwissen. Vor jeder neuen Kampagne hat der Auftraggeber die Pflicht, die Agenten mittels Briefing und Übergabe notwendiger Unterlagen mindestens drei Arbeitstage vor Aktionsbeginn gründlich vorzubereiten.

(6) Der Auftraggeber informiert die Auftragnehmerin unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Arbeitsergebnisse feststellt. Zweifel an Richtigkeit und Vollständigkeit der Datensätze und Unterlagen oder Bedenken gegen deren Rechtmäßigkeit bzw. gegen die Rechtmäßigkeit der Verwendung bestehen.

(7) Für die Festlegung des Zeitpunkts des Beginns sowie der Dauer einer Telefonmarketingaktion ist der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber trägt allein das Risiko eines Desinteresses der von ihm selbst gewählten Zielgruppe an seinem Produkt bzw. seiner Dienstleistung, das Risiko eines falschen Zeitpunktes u. ä.

(8) Der Auftraggeber hat der Auftragnehmerin unverzüglich schriftlich jede Änderung seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rufnummer, E-Mail-Adresse, Faxnummer, seiner Ansprechpartner inklusive Möglichkeiten der Erreichbarkeit und seiner Bankverbindung mitzuteilen, sofern diese Daten vertraglich erforderlich sind.

3. Pflichten der Auftragnehmerin

(1) Auftragsgegenstand ist die vertraglich vereinbarte Leistung. Ein Erfolg wird nicht zugesagt.

(2) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, während ihrer Öffnungszeiten zur Durchführung der Aufträge nach ihrem Ermessen ausreichend Agenten vorzuhalten und einzusetzen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Anzahl

von Agenten zur Umsetzung der Kampagnen, es sei denn, es gibt eine anders lautende vertragliche Vereinbarung. Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, während des vereinbarten Kampagnenzeitraums genügend qualifiziertes Personal vorzuhalten, sowie für die Anwesenheit von Team- bzw. Projektleitern während der Durchführung Sorge zu tragen und dabei die Einhaltung von Vorgaben des Auftraggebers im Rahmen der laufenden Kampagnen regelmäßig zu überwachen.

(3) Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, bei der Durchführung des Auftrages ausschließlich solche Mitarbeiter einzusetzen, die bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit hinsichtlich Datengeheimnis verpflichtet wurden § 5 Abs. 1 Satz 2 BDSG.

§ 4 Vertragsdauer/Kündigung

1. Soweit die Parteien vertraglich nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmen, ist das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Vertragspartnern jederzeit unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

2. Ist die Dauer des Vertragsverhältnisses ausdrücklich bestimmt, ist die ordentliche Kündigung während der vertraglichen Laufzeit ausgeschlossen.

3. Beiden Parteien steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zu. Ein außerordentlicher Grund, welcher zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten vor.

(1) Die Auftragnehmerin ist insbesondere zur Kündigung berechtigt,

- wenn der Auftraggeber mit der Annahme der vertraglichen Vereinbarungen und angebotenen Leistungen in Verzug gerät.
- bei Zahlungsverzug des Auftraggebers
- bei Verletzung vereinbarter Mitwirkungspflichten

Für den Fall der fristlosen Kündigung durch die Auftraggeberin werden die bis dahin erbrachten Leistungen vertragsgemäß abgerechnet. Darüber hinaus gehende Ansprüche werden nach den Bestimmungen der §§ 628 ff. bzw. §§ 649 ff BGB geregelt.

(2) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung für den Auftraggeber liegt insbesondere bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Auftragnehmerin, insbesondere Verletzung von Datenschutzpflichten vor.

(3) Die Kündigung hat schriftlich durch eingeschriebenen Brief zu erfolgen.

§ 5 Haftung, Aufrechnungsverbot

1. Die Auftragnehmerin haftet generell nicht für Schäden, die aufgrund unterbliebener oder fehlerhafter Eingabe von Informationen eintreten, es sei denn, die fehlerhafte Eingabe erfolgte grob fahrlässig oder vorsätzlich.

2. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Schäden, die durch die Verletzung von Daten- und Geheimhaltungspflichten durch ihre Mitarbeiter eintreten, soweit die Mitarbeiter ordnungsgemäß nach § 5 BDSG hinsichtlich des Datengeheimnisses verpflichtet wurden und eine Geheimhaltungserklärung unterzeichnet haben.
3. Die Haftung der Auftragnehmerin für Vermögensschäden des Auftraggebers, insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Aufträge oder Datenverlust wird für die Fälle leichter fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht bei der Auftraggeberin zurechenbaren Körper - und Gesundheitsschäden oder bei der Auftraggeberin zurechenbarem Verlust des Lebens des Auftraggebers.
4. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen, wenn die Auftragnehmerin ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllen kann, weil Zulieferer oder Diensteanbieter, insbesondere Netzbetreiber, Softwarehersteller, Computerdienstleister u. ä. nicht ordnungsgemäß leisten bzw. liefern, insbesondere wenn gelieferte Hard- und Software oder Netzdienstleistungen rechtzeitiger bzw. ordnungsgemäßer Vertragserfüllung entgegenstehen.
5. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Richtigkeit und Wahrhaftigkeit von Daten, Auskünften und Produktinformationen, die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen. Insoweit stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von Ansprüchen Dritter umfassend frei. Bei Streik, Aussperrung, behördlicher Verfügung, höherer Gewalt oder anderen von der Auftragnehmerin nicht zu vertretenen Ereignissen, kann die Auftragnehmerin ihre Dienstleistungen entsprechend der Erforderlichkeit verhältnismäßig anpassen oder unterbrechen.
6. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass Telefonmarketing innerhalb privater Haushalte, die nicht zu seinem Kundenstamm gehören, nur mit schriftlicher Einwilligung der betroffenen Privatpersonen zulässig ist. Schweigen oder Untätigkeit der Privatperson auf vorformulierte Einverständniserklärungen des Auftraggebers können nicht als Einverständnis für Telefonmarketing gewertet werden. Für hieraus resultierende Rechtsverstöße (u.a. §7 ff UWG) haftet ausschließlich der Auftraggeber.
7. Der Auftraggeber kann gegenüber der Auftragnehmerin nur mit von dieser ausdrücklich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Gleiches gilt für die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten.

§ 6 Vergütung, Verjährung

1. Die Rechnungsstellung erfolgt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden Preislisten oder Angeboten. Alle Budgetpositionen werden bei Vertragsschluss schriftlich fixiert und von beiden Seiten verbindlich akzeptiert.
2. In Absprache mit dem Auftraggeber können einzelne Adressen auch nachberechnet werden, um die Nettokontakte zu erhöhen oder um nach Infoversand

nachfassen zu können. Weitergehendes Projektmanagement, welches über den im Projektbudget festgelegten Aufwand hinausgeht (z. B. Nachschulung, Skriptänderungen, weitere Statistiken, Veränderungen innerhalb des Datenpools, etc.) wird nach Stundensätzen oder gesonderter Vereinbarung in Rechnung gestellt. Die geltenden Stundensätze ergeben sich aus Preislisten bzw. den Individualvereinbarungen im Vertrag. Zusatzleistungen, die nicht in die vertraglichen Budgetkalkulationen eingeflossen sind, können von der Auftragsnehmerin in jedem Fall aufwandsbezogen zusätzlich berechnet werden.

3. Die in den Preislisten ausgewiesenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in jeweils geltender Höhe. Die Mehrwertsteuer wird gesondert in Rechnung gestellt.

4. Die Rechnungsstellung erfolgt mit Beginn der Kampagne. Das monatliche Fixbudget ist am Monatsanfang, spätestens bis zum 5. eines Monats fällig. Bei Zahlungsverzug steht es der Auftragnehmerin frei, die Kampagne bis zum Zahlungseingang zu unterbrechen bzw. nach § 4 Ziffer 3 (4) dieser AGBs zu kündigen.

5. In Rechnung gestellte Vergütungen für Leistungen außerhalb des monatlichen Fixbudgets sind mit Rechnungsstellung sofort fällig.

6. Die Ansprüche der Auftragnehmerin auf Vergütung verjähren nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§ 7 Anwendbares Recht

Sämtliche mit der Auftraggeberin abgeschlossenen Verträge, Vereinbarungen sowie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen deutschem Recht.

§ 8 Erfüllungsort

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Offenbach am Main.

§ 9 Nutzungsrecht für Referenzzwecke

Nutzungsrecht für Referenzzwecke: Der Auftraggeber erteilt der Digital Dialog GmbH / Digital Dialog Berlin GmbH das nicht ausschließliche Recht, die im Rahmen des Auftrags erbrachten Leistungen als Referenz für Marketing- und Präsentationszwecke zu nutzen. Dies umfasst die Verwendung des Unternehmensnamens des Auftraggebers, seines Logos sowie eine allgemeine Beschreibung der erbrachten Dienstleistungen. Die Digital Dialog GmbH / Digital Dialog Berlin GmbH ist berechtigt, diese Referenzen auf ihrer Website, in sozialen Medien und in

Präsentationen zu veröffentlichen. Sollte der Auftraggeber ausdrücklich einer Verwendung als Referenz widersprechen, so hat die Digital Dialog GmbH / Digital Dialog Berlin GmbH diesem Wunsch unverzüglich nachzukommen. Die Zustimmung zur Nutzung als Referenz erlischt automatisch mit Beendigung der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien."

§ 10 Salvatorische Klausel

Unwirksamkeit von Vertragsbestimmungen:

1. Sollten einzelne Bestimmungen abgeschlossener Verträge oder Zusatzvereinbarungen unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen der jeweiligen Abreden nicht. Auftraggeber und Auftragnehmer werden unwirksame oder nichtige Bestimmungen im beiderseitigen Einvernehmen durch neue Bestimmungen ersetzen, die dem in den unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen enthaltenen wirtschaftlichen Regelungsgehalt in rechtlich zulässiger Weise gerecht werden. Entsprechendes gilt, wenn sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen sollte. Zur Ausfüllung der Lücke verpflichten sich die Parteien, auf die Etablierung angemessener Regelungen in diesem Vertrag hinzuwirken, die dem am nächsten kommen, was die Vertragsschließenden nach dem Sinn und Zweck des Vertrages bestimmt hätten, wenn der Punkt von Ihnen bedacht worden wäre.
2. Sollten Bestimmungen oder Regelungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auftragnehmerin unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen.