

Allgemeine Geschäftsbedingungen der hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

AGB / Stand 01.01.2021

Gültig ab 01.01.2021 für alle neu abgeschlossenen und bestehenden Verträge. Ältere AGB werden ab diesem Datum nicht mehr verwendet.

Die hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. Die hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstiger gleichwertiger Gründe. Wird durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung.

1. Geltungsbereich

1.1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH, im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt, insbesondere für Lieferung und Leistung im Zusammenhang mit erteilten Callcenter- Marktforschungs- und Büroservicetätigkeiten, soweit nicht ausdrücklich schriftlich eine abweichende Regelung vereinbart wurde. Diese AGB gelten auch für zukünftige Geschäftsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien.

1.2. Abweichende AGB des Vertragspartners, im Folgenden „Auftraggeber“ genannt, werden nicht Vertragsbestandteil, soweit zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber schriftlich nichts anderes vereinbart worden ist. Diese Regelung gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer den AGB des Auftraggebers nicht gesondert widersprochen hat.

1.3. Mit der Erteilung des Auftrages durch den Auftraggeber, jedoch spätestens, wenn der Auftragnehmer mit dem Auftrag begonnen hat und es im Rahmen der Auftragsabwicklung zu einer Auftragskommunikation gekommen ist, gelten diese gestellten AGB als angenommen. Richten Sie Ihren Widerruf schriftlich an hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH, Münzgrabenstraße 36/4, 8010 Graz.

1.4. Alle Vereinbarungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer, die die Ausführung des Vertrages betreffen, müssen schriftlich niedergelegt werden. Die Leistungspflicht der Auftragnehmer, insbesondere Inhalt und Umfang, ergeben sich aus dem unterbreiteten Angebot und aus den weiteren schriftlichen Absprachen zwischen den Parteien. Dazu zählen insbesondere die schriftlichen Auftragsinformationen.

2. Vertragsabschluss

2.1. An das unterbreitete Angebot hält sich der Auftragnehmer zwölf Wochen nach Unterbreitung des Angebotes gebunden. Die schriftliche Auftragsbestätigung muss dem Auftragnehmer zwei Wochen nach Annahme des Angebotes zugehen. Eine Auftragsbestätigung nach dieser Frist kann, muss jedoch nicht von dem Auftraggeber angenommen werden.

2.2. Die Auftragserteilung des Auftraggebers bedarf der Schriftform. Auch Änderungen oder Ergänzungen zu der Auftragserteilung bedürfen ebenfalls der Schriftform.

2.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine Bonitätsprüfung vorzunehmen. Bei einer negativen Bonitätsauskunft ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung oder Fortsetzung des Vertrages von der Stellung einer Kaution abhängig zu machen. Beiden Vertragsparteien steht jedoch in einem solchen Falle das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

3. Vertrags- und Mitwirkungspflichten

3.1. Der Auftragnehmer versichert, dass Informationen, die den Auftrag mit dem jeweiligen Auftraggeber betreffen, lediglich dem Auftragnehmer und den mit dem Auftrag befassten Mitarbeitern bekannt werden. Die für den Auftragnehmer arbeitenden

hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

Münzgrabenstraße 36 . 8010 Graz / Austria . **fon:** +43 (0) 316 85 00 00 . **mail:** office@hsp-serviceline.at . **www.hsp-serviceline.at**

Ein Unternehmen der hsp Gruppe

Geschäftsführer: Marisa Kobler, Dieter Raml . **FN** 408448 i . **UID** ATU68396238 .

Bankverbindung: Bank Austria . **IBAN** AT53 1200 0100 1389 8688 . **BIC** BKAUATWW

Mitarbeiter haben sich vertraglich dazu verpflichtet, über die ihnen bekanntwerdenden Vertragsinhalte Schweigen zu bewahren. Der Auftraggeber hat kein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitern des Auftragnehmers.

3.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer die Informationen, Materialien etc., die für die Ausführung des Auftrages nötig sind, bereitzustellen. Dabei muss die Bereitstellung zeitlich so erfolgen, dass der Auftragnehmer diese zu Beginn seiner Testphase auch vorliegen hat. Sollten unerwarteter Weise Informationen, Materialien etc. vom Auftragnehmer während der Testphase benötigt werden, verpflichtet sich dieser, den Auftraggeber umgehend zu informieren. Weiter ist der Auftragnehmer dazu berechtigt, wenn der Auftraggeber trotz Aufforderung durch den Auftragnehmer seiner Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, den Vertrag auf Basis der Informationen durchzuführen, die dem Auftragnehmer zur Verfügung standen.

3.3. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen vom Auftragnehmer weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen jedweder Art verstoßen. Der Auftragnehmer ist, insbesondere zum Schutz der Mitarbeiter gegenüber Dritten, zur Wahrung seiner eigenen Belange berechtigt, zu offenbaren, dass der Auftragnehmer als externer Dienstleister für den Auftraggeber tätig ist.

3.4. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer zu informieren, wenn zu erwarten ist, dass das für seinen abgeschlossenen Vertrag abzuwickelnde Dienstleistungsvolumen - durch beispielsweise Aktionen - über das übliche Maß deutlich hinausgehen wird. Diese Information hat 14 Tage vorher schriftlich an den Auftragnehmer zu erfolgen.

3.5. Änderungswünsche zu dem Vertragsumfang des Auftraggebers, die dieser nach Vertragsabschluss an Auftragnehmer stellt, müssen vom Auftragnehmer nicht erfüllt werden. Soweit sich der Auftragnehmer dazu entschließt diesen Änderungswünschen nachzukommen, muss der Auftragnehmer den Auftraggeber schriftlich ein Änderungs- oder Erweiterungsangebot stellen und über den Mehraufwand informieren und die dadurch anfallenden Kosten ausweisen. Soweit dieser Änderungs- oder Erweiterungsvertrag schriftlich zustande kommt, wird auch dieser ein Vertragsbestandteil. Des Weiteren wird vereinbart, dass Schweigen als Zustimmung gewertet wird, falls binnen 14 Tagen keine Rückmeldung erfolgt.

3.6. Sollte der Auftraggeber das Vertragsverhältnis vorzeitig beenden oder den Auftrag nach Vertragsabschluss stornieren, zahlt dieser an den Auftragnehmer neben der Vergütung des vom Auftragnehmer darzulegenden tatsächlichen Arbeitsaufwandes eine Pauschale von 17,5 Prozent des Auftragswertes, sofern dies in der schriftlichen Auftragsbestätigung nicht anders geregelt wird.

4. Leistungsumfang

4.1. Zu den Dienstleistungen und Servicepaketen des Auftragnehmers zählen sämtliche bei Vertragsabschluss unterzeichneten Leistungspakete. Der Auftraggeber hat zudem die Möglichkeit gesonderte vertragliche Vereinbarungen individuell zu vereinbaren.

5. Leistungsentgelte

5.1. Die Höhe der Vergütung für das jeweilige Angebot des Auftraggebers an den Auftragnehmer ist in diesem enthalten oder gesondert zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart. Maßgebend sind die angeführten Preise in der Auftragsbestätigung des Auftragnehmers.

5.2. Solche Mehrkosten, die vom Auftragnehmer weder zu vertreten sind, noch von diesem trotz gebotener Sorgfalt vorhersehbar waren, können dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Mehrkosten mit einem berechtigten, erkennbaren und hinreichend bestimmten Grund begründet werden. Diese Mehrkostenvergütung ist nicht dadurch ausgeschlossen, dass der Grund nicht vom Auftraggeber zu vertreten ist. Der Auftragnehmer ist verpflichtet den Auftraggeber zum frühestmöglichen Zeitpunkt über solche Mehrkosten zu informieren. Dem Auftraggeber steht in diesem Fall das Recht zur Kündigung innerhalb der genannten Frist zu. Ein Anspruch auf Fortsetzung des Vertragsverhältnisses zu den bisherigen Bedingungen besteht nicht.

6. Zahlungsbedingungen

6.1. Die vertraglich vereinbarte Vergütung ist mit Ablieferung der letzten Ergebnisse / der monatlichen Ergebnisse fällig. Etwas anderes gilt nur dann, wenn die Vertragsparteien dies schriftlich vereinbart haben. Die Vergütung ist sofort zur Zahlung fällig und zahlbar ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum und versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

Münzgrabenstraße 36 · 8010 Graz / Austria · fon: +43 (0) 316 85 00 00 · mail: office@hsp-serviceline.at · www.hsp-serviceline.at

Ein Unternehmen der hsp Gruppe

Geschäftsführer: Marisa Kobler, Dieter Raml · FN 408448 i · UID ATU68396238 ·

Bankverbindung: Bank Austria · IBAN AT53 1200 0100 1389 8688 · BIC BKAUATWW

6.2. Sollte der Auftraggeber mit seiner Zahlung in Verzug geraten, sendet der Auftragnehmer diesem eine Zahlungserinnerung. Wenn der Zahlungsverzug vom Auftraggeber verschuldet wurde, ist der Auftragnehmer berechtigt, diesen für jede Zahlungserinnerung bis zur Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder einen Rechtsanwalt, einen Aufwandsersatz in Höhe von € 12,50 in Rechnung zu stellen. Ist das eingemahnte Entgelt geringer, so sind die Mahnspesen auf die Höhe des eingemahnten Entgelts begrenzt.

6.3. Kann eine Lastschrift mangels Deckung des Kontos nicht ausgeführt werden oder veranlasst der Auftraggeber eine Rücklastschrift, obwohl er hierfür nicht berechtigt ist, wird dabei für entstehende Kosten ein pauschaler Aufwandsersatz von jeweils € 12,50 fällig.

6.4. Der Auftragnehmer ist berechtigt bei Zahlungsverzug des Auftraggebers, seine Dienstleistungen, nach vorheriger Mitteilung, bis zur Bezahlung aller fälligen Servicegebühren, einzustellen.

6.5. In Ausnahmefällen (z.B. Beauftragung besonders kostenintensiver Dienstleistungen oder Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft über den Auftraggeber) ist der Auftragnehmer berechtigt, zur Sicherung seiner Leistungsentgeltansprüche, die Stellung einer angemessenen Kautions bis zum dreifachen des zu erwartenden monatlichen Leistungsentgelts zu verlangen. Ein Anspruch auf Verzinsung der Kautions besteht nicht. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kautions auf Verlangen des Auftraggebers unverzüglich zurückgezahlt.

6.6. Bei bestehenden Vertragsverhältnissen kann die Stellung einer solchen Kautions nur verlangt werden, wenn der Auftraggeber seiner Verpflichtung zur Zahlung des Leistungsentgelts an mindestens zwei aufeinander folgenden Fälligkeitsterminen nicht nachgekommen oder die Bonitätsbescheinigung negativ ausgefallen ist.

6.7. Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine vom Auftraggeber erlegte Kautions oder ein bestehendes Guthaben gegen allfällige offene Forderungen aufzurechnen.

6.8. Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, allfällige Forderungen gegen den Auftragnehmer aufzurechnen.

7. Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts

7.1. Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts unverzüglich nach Erhalt der Rechnung schriftlich zu erheben. Die maximale Einwendungszeit nach Erhalt der Rechnung beträgt vier Wochen.

7.2. Die Erhebung von Einwendungen hat keinen Einfluss auf die Fälligkeit des Leistungsentgelts, solange die Einwendungen nicht geprüft und als berechtigt anerkannt werden. Sie berechtigt den Auftraggeber insbesondere nicht, die Rücklastschrift bereits eingezogener Beträge zu veranlassen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet sich im Gegenzug, eine zügige Prüfung vorzunehmen, um den streitigen Sachverhalt alsbald zu klären.

7.3. Erkennt der Auftragnehmer die Einwendungen ganz oder teilweise an, so werden die hierauf entfallenden Beträge unverzüglich mittels Überweisung auf das Konto des Auftraggebers zurückerstattet.

8. Haftung und Gewährleistung

8.1. Die Haftung des Auftragnehmers und die Mängelansprüche des Auftraggebers ergeben sich aus den gesetzlichen Regelungen, soweit nachfolgend keine andere Regelung bestimmt wurde.

8.2. Für Störungen, die auf Stromausfälle, Telefonnetzüberlastung oder Providerausfall etc. zurückzuführen sind, muss der Auftragnehmer nur insoweit eintreten, als ihm nachgewiesen wird, dass er die Ursache der Störung mindestens grob fahrlässig mitverursacht hat. Der Auftragnehmer behält sich eine zeitweilige Beschränkung oder Unterbrechung der Dienste aus wichtigem Grund vor.

- Wartungsarbeiten oder Reparaturen, die für den ordnungsgemäßen Betrieb notwendig sind.
- Technisch notwendige Änderungen am System oder der Hardware

hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

Münzgrabenstraße 36 . 8010 Graz / Austria . fon: +43 (0) 316 85 00 00 . mail: office@hsp-serviceline.at . www.hsp-serviceline.at

Ein Unternehmen der hsp Gruppe

Geschäftsführer: Marisa Kobler, Dieter Raml . FN 408448 i . UID ATU68396238 .

Bankverbindung: Bank Austria . IBAN AT53 1200 0100 1389 8688 . BIC BKAUATWW

8.3. Die Haftung vom Auftragnehmer für leichte Fahrlässigkeit oder Unverschulden zwischen Auftraggebern bzw. ihren Kunden und dem Auftragnehmer bzw. deren Subunternehmen, ist ausgeschlossen. Der Auftragnehmer haftet nur für seine Mitarbeiter oder gesetzlichen Vertretern bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

8.4. Der Auftragnehmer haftet nicht für solche Schäden, egal welcher Art, die aus Konsequenzen und Entscheidungen des Auftraggebers, die dieser aus den Ergebnissen der Dienstleitung zieht, resultieren. Sollte der Auftraggeber Konsequenzen aus den Informationen, die durch den Auftragnehmer übermittelt wurden, ziehen und Maßnahmen veranlassen, erkennt er hiermit an, dass er für diese allein verantwortlich ist.

8.5. Ist die Nichteinhaltung von Fristen oder die Gesamtdurchführung des Auftrages auf höhere Gewalt z.B. Mobilmachung, Krieg, Aufruhr oder ähnliche nicht vom Auftragnehmer verschuldete Ereignisse z.B. Streik, Überschwemmung oder Unwetter zurückzuführen, so ist eine Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen.

9. Verwertbarkeit

9.1. Der Auftragnehmer kann nicht garantieren, dass die von ihm erhobenen, ausgewerteten und analysierten Daten / Ergebnisse – der Umfang ist dem jeweiligen Auftrag zu entnehmen – vom Auftraggeber in einer bestimmten kaufmännischen Weise verwertet werden können. Eine stillschweigend vom Auftraggeber angenommene Garantie, hinsichtlich der kaufmännischen Verwertung der Daten, wird von dem Auftragnehmer ausdrücklich widersprochen.

9.2. Der Auftragnehmer haftet nicht für die Nichteinhaltung des im Angebot zugesicherten zeitlichen Rahmens bei Verlusten oder Schäden, die der Auftraggeber erleidet, sofern der Verlust oder die Schäden durch eine Handlung oder Unterlassen eines Dritts verursacht wurde, für die der Auftragnehmer weder vertraglich noch gesetzlich haftet.

10. Vertraulichkeit

10.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen ausschließlich zur jeweiligen ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu verwenden.

10.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, insbesondere keine vertraulichen Informationen zu vervielfältigen und an Dritte weiterzugeben, soweit dies nicht für die Vertragserfüllung erforderlich ist und dies zwischen den Parteien vereinbart wurde.

10.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, vertrauliche Informationen bei einer schriftlichen Aufforderung des Auftraggebers unverzüglich zu vernichten oder zurückzugeben.

10.4. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Inhalt des Angebotes sowie alle Informationen oder Konzepte, die während der Vertragsverhandlung oder einer Beratung von dem Auftragnehmer aufgezeigt wurden, geheim zu halten. Die Weitergabe von Informationen an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.

10.5. Der Auftraggeber stimmt zu, dass die erhobenen Daten aus dem Auftrag anonymisiert für forschende Zwecke und Publikationen verwendet werden dürfen. Eine Benchmarking-Möglichkeit kann so für alle Auftraggeber geschaffen werden.

11. Kündigung, Tarifwechsel

11.1. Alle Kündigungen bedürfen einer postalischen oder elektronischen Schriftform. Die Nichtinanspruchnahme der Dienstleistungen des Auftragnehmers durch den Auftraggeber, kann eine Kündigung auch dann nicht ersetzen, wenn diese bereits längere Zeit anhält.

11.2. Der Wechsel auf ein höherwertigeres Dienstleistungspaket kann jederzeit erfolgen. Die Verrechnung dafür erfolgt für diesen Monat anteilig. Ein Downgrade auf ein günstigeres Servicepaket ist möglich, kann jedoch nur zum Monatsletzten durchgeführt werden.

11.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungsbeschreibungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. Der Auftragnehmer teilt diese in Textform per Brief oder per E-Mail mit. Falls der Auftraggeber den Änderungen nicht zustimmen sollte, so steht es diesem zu, vom außerordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf des Monatsletzten gültig.

hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

Münzgrabenstraße 36 . 8010 Graz / Austria . fon: +43 (0) 316 85 00 00 . mail: office@hsp-serviceline.at . www.hsp-serviceline.at

Ein Unternehmen der hsp Gruppe

Geschäftsführer: Marisa Kobler, Dieter Raml . FN 408448 i . UID ATU68396238 .

Bankverbindung: Bank Austria . IBAN AT53 1200 0100 1389 8688 . BIC BKAUATWW

11.4. Sowohl Auftraggeber als auch Auftragnehmer können den geschlossenen Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn:

- Sich die jeweils andere Partei einer wesentlichen Vertragsverletzung schuldig gemacht hat und eine Abhilfemaßnahme nicht innerhalb von 30 Tagen nach der schriftlichen Benachrichtigung der verletzten Partei an die verletzende Partei möglich ist. Der Auftragnehmer kann an der fristlosen Kündigung festhalten, wenn das Vertrauensverhältnis dauerhaft und in erheblichem Umfang beschädigt ist.

- Die jeweils andere Partei Insolvenz angemeldet hat, ein Dritter einen Fremdantrag stellt, der zur Eröffnung des Insolvenzverfahrens führt, die Liquidation der jeweils anderen Partei eingeleitet wird oder ähnliche Maßnahmen die Liquidität betreffend eintreten.

12. Datenschutz

12.1. Der Datenschutz ist gesondert in einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO geregelt.

12.2. Der Auftragnehmer bedient sich bei diversen Dienstleistungen wie z.B. IT, Telefonanlagen, Geschäftsadressen, Briefversand, Telefonnummern usw. an Subunternehmern. Der Auftragnehmer und deren Subunternehmer sind verpflichtet, das Datengeheimnis gemäß geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben zu wahren.

12.3. Der Auftraggeber selbst hat jederzeit die Möglichkeit, Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten, über die Herkunft der Daten, die Empfänger und über den Zweck der Speicherung dieser Daten zu verlangen. Anrufer mit dem Begehren auf Datenauskunft wenden sich an den Auftraggeber.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Führt der Auftragnehmer neue Dienstleistungen ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

13.2. Sollte eine Bestimmung dieser AGB rechtsunwirksam sein oder werden, so bleiben der erteilte Auftrag und die übrigen Bestimmungen dieser Geschäftsbestimmung dennoch wirksam. Eine unwirksame Bestimmung soll durch eine Bestimmung ersetzt werden, die dem wirtschaftlich Gewolltem am nächsten kommt.

13.3. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Der Auftraggeber wird jede Abwerbung von Mitarbeitern, auch über Dritte, während der Dauer des Vertrages und zwölf Monate nach Vertragsbeendigung unterlassen.

13.4. Änderungen oder Ergänzungen der nach Maßgabe dieser AGB geschlossenen Verträge bedürfen der gesetzlichen Textform. Diese gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel.

13.5. Die Rechtsbeziehung zwischen dem Auftraggeber und des Auftragnehmers unterliegt österreichischem Recht. Als Gerichtsstand gilt für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen das sachlich zuständige Landesgericht in Graz als vereinbart.

hsp SERVICELINE Telefonmarketing GmbH

Münzgrabenstraße 36 . 8010 Graz / Austria . **fon:** +43 (0) 316 85 00 00 . **mail:** office@hsp-serviceline.at . **www.hsp-serviceline.at**

Ein Unternehmen der hsp Gruppe

Geschäftsführer: Marisa Kobler, Dieter Raml . **FN** 408448 i . **UID** ATU68396238 .

Bankverbindung: Bank Austria . **IBAN** AT53 1200 0100 1389 8688 . **BIC** BKAUATWW