

**Anhang 1:**  
**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Telebiz**  
**Telemarketing und Vertriebsmanagementges.m.b.H.**  
(in weiterer Folge „Telebiz“)

**1. Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen Telebiz und dem Auftraggeber geschlossenen Verträge. Maßgeblich ist die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Telebiz schließt Verträge ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ab. Mit Erteilung des Auftrages anerkennt der Auftraggeber, dass diese AGB dem Vertragsverhältnis zugrunde gelegt werden. Angebote, welche den gegenständlichen AGB nicht in ihrem vollen Umfang Gültigkeit verleihen bzw. diese AGB nicht zugrunde legen oder ihrerseits auf die Geschäftsbedingungen des Auftraggebers verweisen, werden nicht angenommen.

**2. Leistungen**

- 2.1 Erfolgt die Beauftragung von Leistungen mündlich, so werden die auf diese Weise vereinbarten Leistungen von Telebiz mittels E-Mail schriftlich festgehalten und dem Auftraggeber übermittelt. Der Auftraggeber hat innerhalb einer Frist von einer Woche ab Übermittlung das Recht sich zu äußern bzw. Einwendungen zu erheben. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Äußerung bzw. keine Einwendungen, so gilt das in dem E-Mail festgehaltene, als wirksam vereinbart.
- 2.2 Nachweise der von Telebiz erbrachten Leistungen erfolgen in Form von Reportings (hinsichtlich der Reportings vergleiche auch Punkt 9.4.4.). Das Reporting stellt die Grundlage für die Abrechnung der von Telebiz erbrachten Dienstleistungen dar. Der Auftraggeber hat innerhalb einer Frist von einer Woche ab Übermittlung des Reports das Recht schriftlich Einwendungen zu erheben. Der Auftraggeber hat in diesem Fall nachvollziehbar darzulegen, wogegen sich die Einwendungen richten. Erfolgen innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, so gilt der Inhalt des Reports als vom Auftraggeber genehmigt.

**3. Legitimität der Daten**

- 3.1 Der Auftraggeber garantiert, dass sowohl der Auftrag, als auch das beigelegte Adressmaterial und sämtliche Daten, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden, gegen keinerlei Bestimmungen oder Gesetze verstoßen, sowie die Rechte Dritter nicht verletzen. Telebiz ist zu keiner Prüfung dessen verpflichtet und es erfolgt die Übernahme, Verarbeitung und Verwendung der Daten ungeprüft durch Telebiz. Die Prüfung der Legitimität im Sinne obiger

Ausführungen hat ausschließlich durch den Auftraggeber zu erfolgen. Dies betrifft auch den Fall, dass eine Selektierung der Daten seitens Telebiz erfolgt.

- 3.2 Der Auftraggeber garantiert, dass sämtliche Konsumenten sowie Unternehmen, die von Telebiz auf Wunsch des Auftraggebers zu kontaktieren sind, sämtliche erforderlichen Zustimmungen und Einwilligungen in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Form, insbesondere gemäß § 107 TKG 2003 erteilt haben.

#### **4. Datentransfer**

- 4.1 Der Auftraggeber hat eine sichere Datenübertragung zu gewährleisten.
- 4.2 Der Auftraggeber kann wählen auf welche Weise er die Übertragung der Daten zwischen Telebiz und ihm wünscht. Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:
- per Mail als Anhang mit Passwort
  - per Mail als Anhang ohne Passwort
  - per File Transfer Protocol
  - per Datenträger (USB Stick, CD...)

Im Zweifel bzw. sofern vom Auftraggeber keine schriftliche Bekanntgabe über die gewünschte Methode des Datentransfers erfolgt, gilt als Standard-Datenübermittlungsform der Datentransfer per Mail ohne Passwort.

#### **5. Haftung**

Der Auftraggeber ist verpflichtet Telebiz hinsichtlich aller Ansprüche Dritter die auf dem Auftrag beruhen, schad- und klaglos zu halten. Telebiz ist insbesondere nicht verpflichtet das Verhalten ihrer Auftraggeber hinsichtlich etwaiger wettbewerbsrechtlicher oder urheberrechtlicher Verstöße oder rechtswidrigen Verhaltens im Geschäftsverkehr zu prüfen und Telebiz übernimmt daher keine Haftung für etwaige Ansprüche, die daraus entstehen. Insbesondere übernimmt Telebiz keine Haftung für einen Verstoß des Auftraggebers aus Punkt 3.1. und 3.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich weiters, Telebiz gegenüber eventuellen Verfahrens- und damit verbundenen Anwaltskosten, die im Zusammenhang mit der Durchführung seines Auftrages entstehen, schad- und klaglos zu halten. Dies gilt sinngemäß auch für alle anderen vergleichbaren Folgen, wie Mitteilungen, gem. § 37 MedienG.

#### **6. Haftungsausschluss**

- 6.1 Telebiz haftet nicht für die vom Auftraggeber gewählte Übermittlungsform gemäß Punkt 4.2. Für Schäden die aus Übermittlungsfehlern zwischen dem Auftraggeber bzw. seinen Kunden und Mitarbeitern von Telebiz resultieren, haftet demnach Telebiz nicht.

- 6.2 Telebiz haftet nicht für Störungen aufgrund von Netzwerkproblemen, Providerausfällen, Stromausfällen, technischen Problemen jedweder Art oder solche die durch höhere Gewalt entstehen. Es wird festgehalten, dass Telebiz zwar umgehend sämtliche Maßnahmen zur Schadensbegrenzung einleiten wird, die Geltendmachung von Ansprüchen des Auftraggebers gegenüber Telebiz in diesen Fällen jedoch ausgeschlossen ist.
- 6.3 Telebiz setzt moderne technische Geräte bzw. Programme ein um effektiv tätig zu werden. Sollte es aufgrund einer Störung oder Fehlprogrammierung zu Fehlfunktionen und dadurch zu einem unerwarteten Mehraufwand bzw. zu einem Schaden beim Kunden kommen, so haftet Telebiz nur für den Fall, dass der Mehraufwand bzw. Schaden durch vorsätzliches Handeln oder grob fahrlässiges Handeln verschuldet wurde.
- 6.4 Telebiz haftet nicht für die Beschaffenheit und Menge der erzielten Ergebnisse.
- 6.5 Der Ersatz von entgangenem Gewinn ist ausgeschlossen.

## **7. Gewährleistung**

Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate, sofern nicht zwingend längere gesetzliche Gewährleistungsfristen bestehen; der Gewährleistungsanspruch entsteht bei sonstigem Anspruchsverlust nur dann, wenn der Auftraggeber anlässlich der Abnahme erkennbare Mängel unverzüglich, spätestens aber innerhalb einer Woche ab Abnahme, und später hervorkommende Mängel unverzüglich, spätestens aber binnen einer Woche nach Projektende, schriftlich angezeigt hat. Mängelrügen sind nur gültig wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen sowie substantiiert und schriftlich dokumentiert erfolgen. Bei einer gerechtfertigten Mängelrüge werden die Mängel von Telebiz in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber Telebiz alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.

## **8. Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung**

- 8.1 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen unvollständiger Gesamtlieferung, wegen Gewährleistungsansprüchen, Garantieansprüchen oder sonstigen Ansprüchen zurückzuhalten.
- 8.2 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, eigene Ansprüche mit Ansprüchen von Telebiz aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis aufzurechnen. Das Recht von Telebiz eigene Forderungen mit jenen des Auftraggebers aufzurechnen bleibt davon unberührt.

## 9. Preise und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Das Entgelt richtet sich nach der entsprechenden Vereinbarung im Vertrag.
- 9.2 Nettokontaktpreise verstehen sich inkl. Telefonkosten ins österreichische Festnetz, sonstige Destinationen werden 1:1 gemäß Tarife der Telekom Austria verrechnet. Als Nettokontakt wird ein mit der Zieladresse oder Zieltelefonnummer durchgeführter Telefonkontakt mit einem positiven, negativen oder neutralen Ergebnis bezeichnet bzw. nach Erreichen der maximalen Wählversuche. Die Anzahl der tatsächlich durchgeführten Nettokontakte werden von Telebiz im Reporting und in den Ergebnisdatenexporten dokumentiert. Pro Adresse werden an unterschiedlichen Tagen und zu unterschiedlichen Tageszeiten bis zu 6 Wählversuche unternommen.
- 9.3 Administration: Notwendige Tätigkeiten die von der unter Punkt 9.1. genannten Vereinbarung nicht umfasst sind und zusätzliche Kosten (z.B. durch Mitarbeitereinsatz) verursachen sind dem Auftraggeber vor deren Durchführung zu berichten und werden gemäß einer dann zu treffenden gesonderten Vereinbarung verrechnet.
- 9.4 Inbound Abrechnung:
- 9.4.1 Callminuten: Es wird eine durchschnittliche Gesprächsdauer (Calldauer) vereinbart. Bei einer erheblichen Überschreitung der vereinbarten durchschnittlichen Calldauer (berechnet auf Monatsbasis) erfolgt im Falle einer Abrechnung pro eingehenden Anruf (Incoming Call) eine Preiserhöhung. Diese Preiserhöhung wird durch eine gesonderte schriftliche Vereinbarung festgelegt.
- 9.4.2 Nachbearbeitungszeit: Nach dem Ende eines Gespräches bzw. dem Ende der Nachbearbeitungszeit wird vom System automatisch eine zehn Sekunden lange Pufferzeit eingeräumt. Während dieser Zeitspanne kann der Call-Center-Mitarbeiter keine eingehenden Gespräche entgegennehmen.
- 9.4.3 Schulungen der Call-Center-Agents: Schulungszeiten werden extra verrechnet. Der diesbezügliche Preis wird gesondert und schriftlich vereinbart.
- 9.4.4 Reporting: Falls nicht anders vereinbart erfolgt ein monatliches qualitatives bzw. quantitatives Standardreporting in Form einer elektronisch übermittelten Excel-Tabelle. Optional kann ein individuell zusammengestelltes Reporting vom Auftraggeber bestellt werden, dessen Preis und Inhalt durch eine gesonderte schriftliche Vereinbarung festgelegt werden.

- 9.5 Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig. Es gilt das Datum des Kontoeingangs auf dem Geschäftskonto von Telebiz. Die Verrechnung erfolgt, falls nicht anders vereinbart, wöchentlich.
- 9.6 Bei Zahlungsverzug ist Telebiz berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 12% p.a. und sämtliche Spesen, Kosten und Barauslagen sowie die Kosten für Inkasso, Mahnung (entweder einen Pauschalbetrag von EUR 40,00 iSd § 458 UGB oder alternativ EUR 15,00 zzgl. Ust pro Mahnung) und Verfolgung der Ansprüche zur Gänze zu verrechnen. Sämtliche Preise verstehen sich exkl. 20 % Umsatzsteuer.

## **10. Kündigung**

- 10.1 Die Laufzeit des Vertrages sowie Kündigungsfrist und Kündigungstermin regelt der Vertrag zwischen Telebiz und dem Auftraggeber.
- 10.2 Kommt es zu Störungen gemäß Punkt 6.2., so ist vorerst zwischen Telebiz und dem Auftraggeber nach einer gemeinsamen Lösung zu streben. Ist die Vertragserfüllung aufgrund einer unter Punkt 6.2. genannten Störung über einen Zeitraum von zwei Wochen nicht möglich, haben sowohl Telebiz als auch der Auftraggeber das Recht das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist vorzeitig aufzulösen.

## **11. Ausgleichsanspruch**

Telebiz gebührt nach Vertragsbeendigung ein Ausgleichsanspruch in Höhe des letzten Jahresumsatzes aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber, sofern dem Auftraggeber auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses Vorteile aus der Geschäftsbeziehung zu Telebiz erwachsen und die Kündigung bzw. vorzeitige Auflösung durch den Auftraggeber ohne schuldhaftes Verhalten seitens Telebiz erfolgt oder bei Kündigung bzw. vorzeitiger Auflösung durch Telebiz, wenn der Auftraggeber begründeten Anlass hierfür gegeben hat oder wenn Telebiz unverschuldet eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugemutet werden kann oder unmöglich geworden ist.

## **12. Abwerben von Mitarbeitern**

Dem Auftraggeber ist es untersagt weder für sich noch für Dritte Dienstnehmer von Telebiz abzuwerben. Widrigenfalls verpflichtet sich der Auftraggeber zur Bezahlung einer nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegenden Konventionalstrafe in Höhe des doppelten Auftragswerts des letzten angenommenen Vertrages, mindestens jedoch € 10.000,00. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt Telebiz vorbehalten. Die Konventionalstrafe wird durch schriftliche Aufforderung durch Telebiz fällig gestellt und ist binnen 14 Tagen nach Fälligkeit zu bezahlen.

### **13. Geheimhaltung, Datenschutz**

- 13.1 Alle Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche Ihnen aufgrund einer Zusammenarbeit bekannt werdenden Informationen über den (die) jeweils anderen Vertragspartner, insbesondere deren Berufsgeheimnisse, sowie die Daten der Kunden und Anrufer unbefristet über die Vertragsdauer hinaus, geheim zu halten.
- 13.2 Die Vertragspartner erklären, dass sie sämtliche Mitarbeiter in gleichem Umfang zur Geheimhaltung verpflichtet haben bzw. vor Erteilung der Informationen verpflichten werden.
- 13.3 Eine Weitergabe der Daten an Dritte darf nur erfolgen, wenn die Daten ausschließlich zu diesem Zweck erhoben wurden oder eine Einwilligungserklärung vorliegt. Diese Verpflichtung geht gleichlautend auf alle Mitarbeiter der Vertragspartner auch über die Dauer ihres Beschäftigungsverhältnisses hinaus über. Telebiz verarbeitet, speichert und erhebt im Rahmen des Vertragsverhältnisses Daten entsprechend den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die datenschutzkonforme Herkunft der Daten gewährleistet der Auftraggeber.
- 13.4 Der Auftraggeber stimmt ausdrücklich zu, dass er bis auf Widerruf telefonisch, elektronisch per E-Mail oder durch sonstige Kommunikationsmethoden zu Werbe- und PR-Zwecken kontaktiert werden darf sowie als Kunde in der Referenzkundenliste von Telebiz eingetragen ist.

### **14. Rückstellung zur Verfügung gestellter Unterlagen**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, ihm übergebene Vertragsunterlagen sowie ihm überlassene weitere Unterlagen und Dokumentationen nach Vertragsbeendigung unverzüglich zurückzugeben bzw. elektronisches Material zu vernichten und nicht an Dritte weiterzugeben.

### **15. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Auftraggeber einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Bei gänzlicher oder teilweiser Unwirksamkeit einer Regelung ist der Auftraggeber verpflichtet, eine rechtlich und wirtschaftlich gleichgerichtete Regelung durch Telebiz zu akzeptieren.

## 16. Schlussbestimmungen

- 16.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages und der allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform und müssen als solche bezeichnet werden. Wichtige Mitteilungen sind schriftlich per Fax, E-Mail oder eingeschriebenem Brief an Telebiz zu richten.
- 16.2 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und sonstiger Verweisungsnormen. Als Gerichtsstand für alle sich unmittelbar oder mittelbar aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten wird das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.

Stand Juni 2013