

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Pearl Voice GmbH

Unsere AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) gelten für alle Rechtsgeschäfte die Sie mit uns abschließen.

§1 Gegenstand

Die von der Pearl Voice GmbH (nachfolgend Pearl Voice genannt) erbrachten Leistungen umfassen im Wesentlichen folgende Bereiche: Aktives Telefonieren (Outbound), Annahme von Telefongesprächen (Inbound), Vermittlung und Betrieb von Servicrufnummern, Postalische Werbemaillings (Briefe). Vertrieb von sämtlichen Produkten und IT Dienstleistungen. Für sie gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

§2 Vertragsschluss, Vertragsinhalt

Der Vertrag zwischen Pearl Voice und dem Auftraggeber bedarf der Schriftform. Ermangelt der Vertrag dieser Form, so ist er schwebend unwirksam und kommt ausschließlich durch eine schriftliche Bestätigung der Pearl Voice zustande. Für den Inhalt des Vertrages ist der Inhalt des Angebotes der Pearl Voice bzw. der Inhalt der schriftlichen Bestätigung maßgebend, soweit der Auftraggeber dieser nicht unverzüglich schriftlich widerspricht.

Dritte sind nicht berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung der Pearl Voice abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht bevollmächtigt sind.

Soweit sich nach Vertragsschluss die Anforderungen an den Auftrag ändern und eine Anpassung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen erforderlich ist, so hat der Auftraggeber dieses der Pearl Voice unverzüglich mitzuteilen.

Änderungen und Abweichungen einzelner Auftragsleistungen, die nach Vertragsschluss notwendig werden und von der Pearl Voice nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt worden sind, sind Pearl Voice gestattet, soweit die Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt des Auftrages nicht beeinträchtigen und die Änderungen und Abweichungen für den Auftraggeber zumutbar sind; die Änderungen und Abweichungen sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

§2b Vertragsdauer (bei Festverträgen)

Werden die Leistungen pauschal erbracht und wird keine andere Vertragsdauer vereinbart, gilt der Erstvertrag mindestens für die Dauer von 12 Kalendermonaten. Eine Verlängerung des Erstvertrages muss schriftlich von beiden Vertragspartnern bestätigt werden. Verträge können auch per E-Mail vereinbart und abgeschlossen werden. Eine Vertragsverlängerung ist für die Dauer von weiteren 12 Monaten möglich. Wird dieser Folgevertrag vor Ablauf der unter Kündigung genannten Frist von keinem der Vertragspartner aufgekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um weitere 12 Monate.

§3 Leistungen

3.1 Pearl Voice erbringt alle Leistungen ausschließlich an gewerblich tätige Unternehmen sowie Freiberufler.

3.2 Alle Dienstleistungen die wir für den Auftraggeber erbringen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Schriftform. Mündliche Nebenabreden haben die Vertragsparteien nicht getroffen. Angebote, Aufträge sowie sämtliche Ergänzungen haben nur in schriftlicher Form zu erfolgen.

3.3 Die vertragsgegenständlichen Leistungen werden im Angebot festgelegt. Sofern im Angebot / der Leistungsbeschreibung Service Levels oder vergleichbare Zielvereinbarungen (z. B. Quoten) festgelegt werden, dienen diese nur als Richtlinie zur Beschreibung der vertragsgegenständlichen Leistungen. Pearl Voice wird angemessene Anstrengungen aufbringen, um diese Vorgaben zu erfüllen; es besteht jedoch keine bindende Verpflichtung zur Erreichung der Ziele. Bei Nichterreichung der Ziele kann der Auftraggeber eine Vergütungsminderung nur dann geltend machen, wenn die ausdrücklich in schriftlicher Form festgelegt worden ist.

§4 Gebühren

4.1 Alle eigenen Gebühren und Kosten werden dem Auftraggeber vorab in Form eines Angebotes unterbreitet.

4.2 Sofern nicht gesondert angeboten werden Fremdgebühren für den Auftraggeber wie z. B. Porto, Telefon, -fax, etc. gesondert in Rechnung gestellt bzw. wie folgt abgerechnet:
Telefongebühren zum deutschen Festnetz: 0,04 EUR / Minute
Telefongebühren zu deutschen Mobilfunkanschlüssen: 0,16 EUR / Minute
Portokosten gemäß aktueller Preisliste der Deutschen Post AG.

§5 Zahlungsbedingungen

5.1 Der Kunde verpflichtet sich bei einer Zahlung per SEPA-Firmenlastschrift-Mandat für eine ausreichende Deckung auf dem Konto zu sorgen. Bei Rücklastschriften wird dem Auftraggeber eine Gebühr von 10,00 EUR zzgl. der angefallenen Bankgebühren berechnet.

5.2 Bei Verträgen auf unbestimmte Zeit ist Pearl Voice berechtigt, die Preise angemessen und angepasst der allgemeinen Preisentwicklung zu erhöhen. Pearl Voice wird den Kunden mindestens einen Monat im Voraus von der Preiserhöhung unterrichten. Der Kunde hat in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt der Erhöhung.

5.3 Pearl Voice stellt seine Leistungen monatlich in Rechnung. Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart innerhalb von 30 Werktagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sollte der Kunde mit der Zahlung in Verzug geraten, so erhält er eine Zahlungserinnerung. Pearl Voice ist in diesem Fall berechtigt, Mahnspesen in Höhe von EUR 5,- zu berechnen, sofern der Kunde nicht einen geringeren Schaden nachweist. Sollte 5 Werktage nach Versand dieser Erinnerung noch immer kein Zahlungseingang verzeichnet sein, kann Pearl Voice ein Inkassounternehmen mit dem Forderungseinzug beauftragen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Pearl Voice GmbH

5.4 Pearl Voice schickt seine Rechnung in der Regel elektronisch per E-Mail an den Kunden. Verlangt der Kunde eine Versendung der Rechnung auf dem Postweg, ist Pearl Voice berechtigt, hierfür pro Rechnung EUR 2,- zu verlangen.

§6 Kündigungsfristen

Der Auftrag ist fest über die vereinbarte Auftragszeit abgeschlossen. Bei der Auftragsdauer von 1 Monat läuft das Auftragsverhältnis solange ununterbrochen weiter, bis es von einer der beiden Seiten mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich (z. B. per Fax) gekündigt wird. Bei der Auftragsdauer von einem Jahr läuft das Auftragsverhältnis solange ununterbrochen weiter, bis es von einer der beiden Seiten mit einer Frist von 4 Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt wird. Nach Beendigung des Dienstleistungsauftrages ist der Auftragnehmer nicht mehr verpflichtet Nachrichten und Informationen, welche für den Auftraggeber eingehen, an diesen weiterzuleiten. Außerordentliches Kündigungsrecht besteht für den Auftraggeber, falls sich die Preise für Leistungen um mehr als 10 % innerhalb von 12 Monaten erhöht haben.

§7 Haftung

7.1 Der Auftragnehmer haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Auftragnehmer in demselben Umfang.

7.2 Die Regelung des vorstehenden Absatzes (7.1) erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

7.3 Der AG ist verpflichtet, die in Auftrag gegebenen Dienstleistungen im Hinblick auf ihre rechtliche Zulässigkeit, insbesondere hinsichtlich wettbewerbsrechtlicher, telekommunikationsrechtlicher und datenschutzrechtlicher Bestimmungen zu prüfen. Wird Pearl Voice wegen Verletzung solcher rechtlicher Bestimmungen in Anspruch genommen, deren Prüfung zu den Verpflichtungen von Pearl Voice gehört, stellt der Auftraggeber Pearl Voice von sämtlichen außergerichtlichen und gerichtlichen Ansprüchen und Kosten frei. Darüber hinaus ist der Auftraggeber nicht zur Kürzung der Vergütung aufgrund einer Rechtsverletzung in diesem Sinne berechtigt.

§8 Datenschutz und Urheberrechte

8.1 Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer die Erlaubnis, sich im Namen des Auftraggebers und mit dessen Namen zu melden. Insoweit verzichtet der Auftraggeber auf entsprechende Namens- und Urheberrechte. Der Auftragnehmer handelt für den

Auftraggeber nicht als Vertreter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe.

8.2 Der Auftraggeber erteilt dem Vertragspartner eine Genehmigung, im Rahmen des Telefonservice erfasste und bearbeitete Daten an Dritte nach Maßgabe und Wunsch des Auftraggebers weiterzugeben. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften sind entsprechend zu berücksichtigen. Dies gilt bis zum schriftlichen Widerruf.

8.3 Während der Auftragslaufzeit trägt der Auftraggeber die Verantwortung für die Aktualität seiner Daten und Einstellungen.

§9 Besondere Pflichten des Kunden

9.1 Der Telefonservice ist für die Art und Weise sowie für den Inhalt der im Namen und Auftrag des Kunden zu erbringenden Leistungen nicht verantwortlich. Dies gilt besonders für den Inhalt der Briefe, Fernschreiben, Telefonate, Mitteilungen oder Handlungen, die vom Telefonservice im Auftrag des Kunden bearbeitet werden oder die der Service aufgrund des Vertrages mit dem Kunden fertigt, weiterleitet oder unternimmt.

9.2 Auf Verlangen des Telefonservice hat der Kunde alle Nachrichten, die weitergeleitet werden sollen, sowie sonstige Mitteilungen schriftlich abzufassen bzw. schriftlich zu bestätigen.

9.3 Adressen oder Telefon- und Telekommunikationseinrichtungen dürfen nicht genutzt werden zur Übermittlung oder Weiterleitung illegaler oder anstößiger Inhalte sowie zu anderen den Vertragspartner schädigenden Zwecken.

§10 Auftragsstornierung

Wird der Auftrag als Ganzes oder einzelne Positionen vor Beendigung des Auftrages storniert, werden alle bis zur Stornierung angefallenen Arbeiten auf Stundenbasis abgerechnet. Der interne Stundensatz von Pearl Voice beträgt 65,00 € netto.

Storniert der Auftraggeber gebuchte Leistungen vor Beginn, ohne dass ein von Pearl Voice zu vertretender wichtiger Grund zur Stornierung vorliegt, steht der Pearl Voice als Ersatz für den entgangenen Gewinn und den entstandenen Schaden, als Schadensersatz folgende Prozentsätze vom Gesamtauftragswert zzgl. MwSt. zu:

- bis 120 Stunden vor Aktionsstart: 50 %
- ab 119 Stunden vor Aktionsstart: 80 %

Entstandene Fremdkosten für bereits erbrachte Leistungen oder fremde Stornokosten sind zusätzlich in voller Höhe zu erstatten. Der Pearl Voice bleibt die Geltendmachung weitergehender Schäden vorbehalten. Dem Auftraggeber bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass ein niedrigerer oder kein Schaden entstanden ist.

§11 Leistungsverweigerungsrecht

Pearl Voice behält sich vor, wegen drohender Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Auftraggebers oder bei nicht vereinbarungsgemäßer Zahlung den Auftrag

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Pearl Voice GmbH

nicht auszuführen, wobei dies den Auftraggeber nicht von seiner Zahlungspflicht entbindet.

§12 Haftung, Verjährung

Die Haftung der Pearl Voice auf Schadensersatz für Schäden des Auftraggebers sowie für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden oder ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet sind, ist ausgeschlossen.

Ansprüche des Auftraggebers, der nicht Verbraucher ist, gegenüber Pearl Voice verjähren nach einem Jahr ab Kenntnis oder grob fahrlässiger Unkenntnis der Umstände, die den Anspruch begründen, sowie der Person des Schuldners.

Oben genannte Punkte finden keine Anwendung auf Ansprüche wegen Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für sonstige Schäden wegen Vorsatzes oder groben Verschuldens sowie für Schäden wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Eine wesentliche Vertragspflicht im vorgenannten Sinne ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung der Pearl Voice bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist begrenzt auf den typischerweise eintretenden, bei Abschluss des Vertrages vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch auf die Höhe des Auftragswertes.

§13 Abtretung, Aufrechnung

Dem Auftraggeber ist ausschließlich die Aufrechnung mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gestattet.

Die Abtretung von Ansprüchen gegen Pearl Voice an Dritte, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist ausgeschlossen. Ebenso ist die gerichtliche Geltendmachung abgetretener Ansprüche ausgeschlossen.

§14 Sonstige Vereinbarungen

10.1 Werden Adressdaten vom Auftraggeber an Pearl Voice übermittelt um diese dort angegebenen Kontakte anzurufen, versichert der Auftraggeber, dass diese legal erlangt wurden und das Einverständnis zur kontaktieren vorliegt. Sollte dies nachweislich nicht der Fall sein, haftet der Auftraggeber vollumfänglich für alle anfallenden Kosten.

10.2 Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbaren, sich gegenseitig keine Mitarbeiter abzuwerben.

10.3 Bei einer Änderung der Rechtsform oder der Beteiligungsverhältnisse des Auftragnehmers bleibt der Dienstleistungsauftrag weiterhin, ohne Abschluss eines neuen Dienstleistungsauftrages, gültig. Änderungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Leistungen oder Preisen, werden dem Auftraggeber rechtzeitig mitgeteilt. Widerspricht der Auftraggeber nicht

innerhalb von 14 Tagen nach dem Erhalt der Änderungen, so gelten diese als akzeptiert.

10.4 Der Auftraggeber erhält mit dem Dienstleistungsauftrag ein Exemplar dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese werden vom Auftraggeber voll inhaltlich anerkannt, was er mit seiner Unterschrift bestätigt.

§15 Nebenabreden, Schriftform, salvatorische Klausel

11.1 Die Pearl Voice ist berechtigt ihre Rechte aus diesem Vertrag, beziehungsweise das Recht zur Geltendmachung derartiger Ansprüche an Dritte zu veräußern und zu übertragen.

11.2 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.

11.3. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so behalten die übrigen Bestimmungen gleichwohl Gültigkeit. Die Wirksamkeit des Vertrages als Ganzem bleibt unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die der unwirksamen Bestimmung in Interessenlage und Bedeutung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für den Fall, dass die Regelungen dieses Vertrages eine von den Vertragsparteien nicht beabsichtigte Lücke aufweisen.

§16 Gerichtsstand

Für den Dienstleistungsauftrag gilt deutsches Recht. Als Gerichtsstand wird Frankfurt am Main vereinbart.

Stand der AGB: 01.05.2016

Vertragspartner des Auftraggebers:

Pearl Voice GmbH
Max-Planck-Str. 11-13
63477 Maintal
Email: info@pearl-voice.de
Web: www.pearl-voice.de
Amtsgericht **Frankfurt am Main, HRA 45179**

Geschäftsführung: Nina Valeska Sterling, Katrin Mantell