

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

§ 1 Allgemeines

Lieferungen und Leistungen der Fa. MCALL GmbH Marketing & Vertrieb (nachfolgende MCALL genannt) erfolgen ausschließlich auf Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt). Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen. Alle Vereinbarungen, die zwischen MCALL und dem Auftraggeber zwecks Ausführung einer Leistung getroffen werden, sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich vereinbart sind.

§ 2 Angebote

Die Angebote von MCALL sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn MCALL gegenüber dem Auftraggeber die beauftragte Leistung - hierzu gehören Zeichnungen, Abbildungen, Maße, Gewichte oder sonstige Leistungsdaten, schriftlich bestätigt hat. Eine Auftragsbestätigung kann, wenn nicht anders vereinbart, per E-Mail oder per Fax fernschriftlich erfolgen.

§ 3 Leistungen

Verbindliche Leistungstermine oder -fristen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner. Voraussetzung für die Einhaltung der Termine ist der rechtzeitige Eingang von den mit dem Auftraggeber vereinbarten Lieferungen von Unterlagen, Genehmigungen oder Einhaltung vereinbarter Zahlungen und sonstiger Verpflichtungen. Teilleistungen sind möglich. Leistungsverzögerung auf Grund höherer Gewalt und auf Grund von Ereignissen, die MCALL die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen - hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen usw., auch wenn sie bei Subunternehmern von MCALL oder deren Unterlieferanten eintreten - hat MCALL auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten. Sie berechtigen MCALL, die Leistung um die Dauer der Behinderung zusätzlich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Überschreiten daraus ergebende Verzögerungen den Zeitraum von 6 Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfangs vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen im Falle des Rücktritts nicht. Kommt der Auftraggeber in Annahmeverzug, so ist MCALL berechtigt, Ersatz des ihr entstandenen Schadens zu verlangen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber unterstützt MCALL bei der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen. Dazu gehört insbesondere das rechtzeitige Zur-Verfügung-Stellen von Informationen, Datenmaterial sowie von Hard- und Software, soweit die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers dies erfordern. Der Auftraggeber wird MCALL hinsichtlich der von MCALL zu erbringenden Leistung eingehend instruieren. Sofern sich der Auftraggeber verpflichtet hat, MCALL im Rahmen der Vertragsdurchführung Bild-, Ton-, Text- und weitere Materialien zu beschaffen, hat der Auftraggeber diese MCALL umgehend und in einem gängigen, unmittelbar verwertbaren Format zur Verfügung zu stellen. Ist eine Konvertierung des vom Auftraggeber überlassenen Materials in ein anderes Format erforderlich, so übernimmt der Auftraggeber etwaig daraus resultierende Kosten. Der Auftraggeber stellt ferner sicher, dass MCALL die zur Nutzung dieser Materialien erforderlichen Rechte erhält.

Sofern der Auftraggeber bei Call-Center-Leistungen MCALL Adressverzeichnisse mit Telefonnummern übergibt, haftet er für die Richtigkeit und Vollständigkeit der dort enthaltenen Angaben. Soweit daher einzelne vom Auftraggeber benannte Kunden nicht erreicht werden, schmälert dies den Vergütungsanspruch von MCALL nicht.

Ferner steht der Auftraggeber für die Übergabe eines ordnungsgemäßen Gesprächsleitfadens gegenüber MCALL ein.

§ 5 Pflichten von MCALL

MCALL verpflichtet sich, den Auftrag im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen ordnungsgemäß und gewissenhaft auszuführen. Soweit nichts anderes vereinbart, werden insbesondere bei Telefondienstleistungen folgende Leistungen erbracht:

- vorbereitende Maßnahmen für die Durchführung von Telefonkontakten;
- Durchführung der Telefongespräche auf Basis des Gesprächsleitfadens;
- Entgegennahme der eingehenden Gespräche auf Basis des Gesprächsleitfadens unter Berücksichtigung des vertraglichen vereinbarten Serviceniveaus;
- Dokumentation der Anrufversuche und Gespräche, soweit vereinbart;
- laufende Projektüberwachung durch den Projektleiter;
- regelmäßiger Statusbericht über die durchgeführten Aktionen zu definierten Terminen, soweit vertraglich vereinbart;

§ 6 Vergütung

Sämtliche Preise verstehen sich rein netto ohne Umsatzsteuer. Soweit nichts anderes vereinbart, gelten die Preise, die sich aus der von MCALL veröffentlichten und bei MCALL einsehbaren jeweils gültigen Preisliste ergeben.

Nicht in den Preisen enthalten sind etwaige Auslagen, wie Reise- und Übernachtungskosten und Spesen im Rahmen der Vertragsdurchführung, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sie werden vom Auftraggeber MCALL gegen Nachweis ersetzt.

§ 7 Zahlungsbedingungen

Soweit nichts anderes vereinbart, hat die Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu erfolgen. Andere Zahlungsfristen sind schriftlich zu vereinbaren. Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

Bei größeren, sich über längere Zeiträume erstreckende Aufträge ist MCALL berechtigt, Zwischenrechnungen zu fordern bzw. zu stellen bzw. Teilzahlungen zu fordern, die sich am erbrachten Leistungsstand orientieren müssen.

MCALL kann Vorauszahlungen verlangen, wenn kostenintensive Vorausleistungen und Aufwendungen zu Beginn des Auftrages erforderlich werden.

Der Auftraggeber kommt nach Ablauf der in der oben genannten Zahlungsfrist in Verzug, wenn eine Zahlung nicht geleistet wurde. In diesem Fall ist MCALL berechtigt, die gesetzlich festgelegten Verzugszinsen zu berechnen. Außerdem kann MCALL in diesem Fall die sofortige Zahlung aller noch offenen, auch der noch nicht fälligen Rechnungen gegenüber dem Auftraggeber verlangen sowie die Weiterarbeit an noch laufenden Aufträgen vorläufig einstellen. Aufrechnung mit Gegenforderungen oder Zurückhaltung von Zahlungen sind durch den Auftraggeber nur möglich, wenn seine geltend gemachte Forderung von MCALL anerkannt oder rechtskräftig festgestellt wurde.

Gelieferte Ware und von MCALL erstelltes Material bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von MCALL.

§ 8 Mängel der Sache

Die Umsetzung der Vorstellungen der Auftraggeber erfolgt nach bestem Wissen, befreit den Auftraggeber jedoch nicht davor, eigene Prüfungen vorzunehmen. Der Auftraggeber hat die Leistung bei Eingang bzw. bei Abnahme auf Mängel bezüglich Beschaffenheit und Einsatzzweck unverzüglich zu untersuchen. Andernfalls gilt die

Leistung als genehmigt. Beanstandungen werden nur dann berücksichtigt, wenn sie innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt der Ware bzw. Abnahme der Leistung, bei verdeckten Mängeln nach ihrer Entdeckung schriftlich unter Beifügung der entsprechenden Belege geltend gemacht werden. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei Werk- und Kaufverträgen im kaufmännischen Geschäftsverkehr beträgt 12 Monate ab Übergabe der vertragsgemäßen Leistung, ansonsten 24 Monate. Das Datum der Übergabe ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Werden Mängelansprüche geltend gemacht, hat MCALL das Recht auf Nacherfüllung. Dies beinhaltet entweder die Reparatur der mangelhaften Sache oder Neulieferung einer mangelfreien Leistung. Liefert MCALL zum Zwecke der Nacherfüllung eine mangelfreie Sache, so kann er vom Auftraggeber Rückgewähr der mangelhaften Sache nach Maßgabe der §§ 346 bis 348 BGB verlangen.

§ 9 Haftung

Soweit gesetzlich zulässig, ist die Verpflichtung von MCALL zur Leistung von Schadenersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln begrenzt. Dies gilt nicht, soweit für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit haftet werden muss.

Die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn oder Vermögensschäden wird - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.

Ferner haftet MCALL nicht im Falle höherer Gewalt. Dazu gehört insbesondere bei Call-Center-Leistungen Störungen im Leitungsnetz und den Anlagen der Telekom bzw. anderer Telefonanbieter. Für den Verlust von Telefondaten und Gesprächsaufträgen hat MCALL in einem solchen Fall nicht einzustehen.

§ 10 Urheberrechte

Urheber-, Geschmacksmuster- und sonstige Rechte aus den von MCALL entwickelten Konzepten, Mustern, Entwürfen, Gesprächsleitfäden und ähnlichen Leistungen verbleiben bei MCALL. MCALL übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit oder Zuverlässigkeit von Texten und Gestaltungen.

MCALL gewährt dem Auftraggeber an den erbrachten Leistungen das einfache, räumlich und zeitlich nicht beschränkte Recht, diese Leistungen vertragsgemäß zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ist Software Gegenstand der Leistungen, gelten die §§ 69 d und e Urheberrechtsgesetz.

Eine weitergehende Nutzung für den Auftraggeber ist unzulässig. Insbesondere ist es dem Auftraggeber untersagt, Unterlizenzen zu erteilen und die Leistungen zu vermieten oder sonstwie zu verwerten. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung ist dem Auftraggeber der Einsatz der erbrachten Leistungen nur widerruflich gestattet. MCALL kann den Einsatz solcher Leistungen, mit deren Vergütungszahlung sich der Auftraggeber in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen.

Es obliegt dem Auftraggeber, die von MCALL vorgeschlagenen Werbemaßnahmen und Aktivitäten unter Berücksichtigung der gegebenen Verhältnisse und Besonderheit der Branche daraufhin überprüfen zu lassen, ob sie wettbewerbsrechtlich unbedenklich sind. MCALL übernimmt insoweit keine Haftung.

Der Auftraggeber haftet dafür, dass der Inhalt gelieferter Druckvorlagen nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt. Desgleichen haftet er dafür, dass solche Druckvorlagen nicht Urheberrechte Dritter verletzen. Tritt eine Schutzrechtsverletzung auf, stellt der Auftraggeber MCALL von allen Ansprüchen Dritter aus der Schutzrechtsverletzung frei. Der Auftraggeber wird MCALL unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren.

Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf MCALL nach eigener Wahl hinsichtlich der betroffenen Leistung Änderungen vornehmen, die unter Wahrung der Interessen des Auftraggebers gewährleisten, dass zukünftig eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt.

Gegebenenfalls kann auf Kosten des Auftraggebers ein Nutzungsrecht erworben werden.

§ 11 Datenschutz

Angaben zum Auftraggeber werden für den Bedarf von MCALL maschinell verarbeitet und gespeichert. Etwaig gespeicherte Daten werden durch MCALL entsprechend den datenschutzrechtlichen Bestimmungen behandelt.

§ 12 Geheimhaltung

Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, mitgeteilten Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke des jeweiligen Vertrages verwendet werden und Dritten nicht zugänglich gemacht werden, sofern dies nicht nach dem Vertragszweck notwendig ist oder den Dritten die Informationen bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Erfüllungsgehilfen.

Darüber hinaus haben die Parteien Vertraulichkeit über den Inhalt der Verträge zu wahren. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind etwaig übergebene Unterlagen, wie Gesprächsleitfäden, Strategiepapiere, Muster, Briefingdokumente etc., nach Beendigung des Vertrages an die andere Partei herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann. Presseerklärungen, Auskünfte etc., in denen eine Vertragspartei auf die andere Bezug nimmt, sind nach vorheriger Abstimmung - auch per E-Mail - zulässig.

§ 13 Gefahrenübergang

Erfüllungsort ist 16356 Seefeld, sofern nichts anderes vereinbart wird.

Verlangt der Auftraggeber die Versendung etwaiger Materialien und Waren an einen anderen Ort, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der Verschlechterung auf den Auftraggeber über, sobald MCALL die Sachen an einen Spediteur oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person übergeben hat. Falls der Versand ohne Verschulden von MCALL unmöglich wird, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über. Verladung und Versand erfolgen unversichert auf Gefahr des Auftraggebers, auch dann, wenn frachtfreie Lieferung vereinbart ist. MCALL versichert die Lieferung auf Kosten des Auftraggebers, wenn der Auftraggeber dies wünscht.

§ 14 Sonstiges

Sollte eine Bestimmung in diesen AGB oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen zwischen MCALL und dem Auftraggeber nicht berührt. In diesem Fall sind die Vertragsparteien verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine rechtliche Regelung zu ersetzen, die dem angestrebten vertraglichen Zweck möglichst nahe kommt. Für diese Geschäftsbeziehung und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen MCALL und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Sofern der Auftraggeber Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögens ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten nach Wahl von MCALL entweder der Sitz von MCALL (Seefeld) oder der allgemeine Gerichtsstand des Auftraggebers.