

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CCM Communication-Center Mitteldeutschland GmbH

Stand: 01. April 2007

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle von der CCM Communication-Center Mitteldeutschland GmbH (im Weiteren „CCM“ genannt) zu übernehmenden Dienstleistungsaufträge und sonstige Geschäfte, falls die Vertragsparteien nicht ausdrücklich schriftlich Abweichendes vereinbart haben.
- 1.2 Der Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers, auch sofern es sich nur um einzelne Regelungen handelt, wird ausdrücklich widersprochen. Entgegenstehende oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers erkennt CCM daher nur an, wenn CCM ausdrücklich schriftlich der Geltung zugestimmt hat.

## 2. Vertragsschluss / Auftragsbestätigung

- 2.1 Ein Vertrag zwischen CCM und dem Auftraggeber kommt erst zu Stande, wenn der Auftrag des Auftraggebers schriftlich durch CCM bestätigt wird.
- 2.2 Durch die widerspruchslose Entgegennahme der Auftragsbestätigung durch den Auftraggeber erkennt der Auftraggeber diese ihm übermittelten Allgemeinen Geschäftsbedingungen als verbindlich an.
- 2.3 Liegen dem Auftrag über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinaus noch besondere Vertragsbedingungen oder Leistungsverzeichnisse und dergleichen zugrunde, so gelten auch diese als vertraglich vereinbart, wobei bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den gegebenenfalls zusätzlich vereinbarten besonderen Vertragsbedingungen oder Leistungsverzeichnissen und dergleichen letztgenannte, das heißt die besonderen Vertragsbedingungen oder Leistungsverzeichnisse und dergleichen vorgehen.

## 3. Leistungserbringung

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes innerhalb der besonderen Vertragsbedingungen oder dem Leistungsverzeichnis geregelt ist oder sich aus der Natur der Sache in Bezug auf die zu erbringenden Leistungen ergibt, übernimmt CCM keine Gewährleistung dafür, dass die Leistungen zur Erreichung des mit ihrer Erbringung verfolgten Zwecks führen. CCM schuldet daher im Rahmen ihrer Leistungserbringung nur das unmittelbar herbeizuführende Ergebnis, das heißt eine fachgerechte Ausführung, nicht jedoch auch einen nach dem wirtschaftlichen Zweck vom Auftraggeber erhofften endgültigen Erfolg.

## 4. Auftragsunterlagen / Mitwirkungspflichten

- 4.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, CCM sämtliche für die Auftrags Erfüllung erforderlichen Angaben/Informationen und Unterlagen usw. - gleich welcher Art - rechtzeitig, das heißt mindestens 7 Tage vor Beginn der Auftragsdurchführung auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen, ohne dass es hierzu einer gesonderten Aufforderung durch CCM bedarf. Dies gilt nicht, sofern ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
- 4.2 Der Auftraggeber garantiert gegenüber CCM, dass die von ihm mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Änderungen der mitgeteilten Daten sind unverzüglich durch den Auftraggeber mitzuteilen.
- 4.3 Der Auftraggeber garantiert darüber hinaus, dass etwaige von ihm der CCM für beauftragte Outbound-Aktionen beigestellte Adressdaten Dritter, im Sinne der jeweils gültigen Gesetzeslage zum Zeitpunkt der Bereitstellung durch ihn und zum Zeitpunkt der vereinbarten Leistungserbringung, für Outbound-Aktionen eingesetzt werden dürfen.

## 5. Aktives Telefonmarketing / Outbound

Sofern der Auftraggeber die CCM mit der Durchführung von aktivem Telefonmarketing beauftragt, übernimmt der Auftraggeber die alleinige rechtliche Verantwortung für die Durchführung der Telefonmarketingaktion und stellt CCM von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die diese im Zusammenhang mit der Telefonmarketingaktion ggf. gegenüber CCM erheben frei.

## 6. Änderungen und Zusatzleistungen

- 6.1 CCM steht es jederzeit frei, Änderungen - gleich welcher Art - vorzunehmen, die sich auf die zu erbringenden Leistungen beziehen, sofern und soweit dies zur Auftrags Erfüllung notwendig ist und dem Auftraggeber zumutbar ist.
- 6.2 Soweit Leistungen der CCM über den erteilten Auftrag hinausgehen, werden die Parteien hierüber besondere Vereinbarungen treffen. Darüber hinaus finden die dem ursprünglichen Auftrag zugrunde liegenden Vertragsbedingungen Anwendung; Ziffer 2.3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt entsprechend.
- 6.3 Mündliche Änderungen und/oder Ergänzungen eines Auftrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch CCM.

## 7. Beauftragung Dritter

CCM ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen jederzeit der Hilfe Dritter zu bedienen bzw. mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers Teilleistungen und/oder -lieferungen im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers an Dritte zu vergeben.

## 8. Vergütung

8.1 Alle Leistungen der CCM erfolgen zu den schriftlich vereinbarten Preisen. Fehlt eine schriftliche Preisvereinbarung, so obliegt der CCM das Recht, den Preis nach billigem Ermessen zu bestimmen.

8.2 Sämtliche vom Auftraggeber geschuldeten Zahlungen sind, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, Nettoentgelte, neben denen die Umsatzsteuer zum jeweils geltenden Steuersatz gesondert in Rechnung gestellt wird.

## 9. Rechnungslegung / Verzug / Aufrechnung / Zurückbehaltung

9.1 Die Rechnungslegung durch CCM erfolgt in einfacher Ausfertigung.

9.2 Alle Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen, gerechnet ab Rechnungsdatum, ohne jeden Abzug fällig.

9.3 CCM ist berechtigt, im Falle des Verzugs pauschalierte Mahnkosten in Höhe von 5,00 Euro je - nicht verzugsbegründender - Mahnung geltend zu machen. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche aus Zahlungsverzug bleibt hiervon unberührt. Dem Auftraggeber ist in Bezug auf die pauschalierten Mahnkosten der Nachweis gestattet, dass CCM keine oder aber wesentlich geringere Mahnkosten als die pauschal ausgewiesenen entstanden sind.

Im Übrigen gelten im Falle des Verzugs die gesetzlichen Bestimmungen.

9.4 Der Auftraggeber ist berechtigt, gegenüber Forderungen der CCM mit einer Gegenforderung aufzurechnen, sofern und soweit es sich bei der Gegenforderung um eine unbestrittene, rechtskräftig festgestellte oder von CCM anerkannte Forderung handelt. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen, soweit es nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 10. Gewährleistung / Mängelhaftung

10.1 Sofern es sich bei den von CCM zu erbringenden Leistungen um Werkleistungen handelt, leistet CCM wie folgt Gewähr:

Soweit ein Mangel vorliegt, ist der Auftraggeber zunächst berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen. Hierzu ist CCM vom Auftraggeber eine

angemessene Frist einzuräumen. Sofern CCM die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert, die Nacherfüllung wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigert, die Nacherfüllung fehlschlägt (was zwei erfolglose Versuche der Nacherfüllung voraussetzt) oder sie CCM unzumutbar ist, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) und Schadensersatz nach Maßgabe von Ziff. 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verlangen. Der Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist ausgeschlossen.

10.2 Für etwaig zu erbringende Lieferungen, leistet CCM primär dadurch Gewähr, dass sie die ihr von ihren Lieferanten eingeräumten Gewährleistungsansprüche – soweit zulässig – an den Auftraggeber abtritt. Ist der Auftraggeber kein Unternehmer, so ist er verpflichtet, die abgetretenen Gewährleistungsansprüche zunächst außergerichtlich geltend zu machen. Im Falle eines Fehlschlagens der Schadloshaltung ist der Auftraggeber berechtigt, die oben genannten Gewährleistungsrechte gegenüber CCM geltend zu machen. Ist der Auftragnehmer Unternehmer, so ist er bei Mängeln der Lieferung(en) verpflichtet, zunächst den Lieferanten, gegebenenfalls auch gerichtlich, aus den Gewährleistungsrechten in Anspruch zu nehmen. Die Inanspruchnahme von CCM nach Maßgabe des vorstehenden Absatzes verbleibt dem Auftraggeber daneben im Falle eines Fehlschlagens der Schadloshaltung beim Lieferanten nachrangig.

10.3 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt sowohl im Falle mangelhafter Leistungen als auch im Falle mangelhafter Lieferungen 12 Monate, gerechnet ab Gefahrübergang. Ist der Auftraggeber kein Unternehmer gilt für die Gewährleistungsfrist abweichend von vorstehendem Satz die gesetzliche Regelung.

10.4 CCM leistet keine Gewähr für Mängel von Leistungen Dritter, die weder Erfüllungs- noch Verrichtungsgehilfen der CCM sind. CCM leistet ebenfalls keine Gewähr für aus solchen Mängeln entstehende Schäden.

## 11. Haftung

11.1 CCM haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Auftraggeber Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Vertreter oder Erfüllungsgehilfen der CCM beruhen. Soweit CCM kein Vorsatz angelastet wird, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Daneben haftet CCM nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit sie schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Auch in diesem Falle ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

Die Haftung auf Grund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt. Ferner gelten die unter vorstehenden Absätzen aufgeführten Haftungsbeschränkungen und –begrenzungen nicht bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz.

Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung der CCM ausgeschlossen. Soweit die Haftung der CCM gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der CCM.

- 11.2 Verletzt der Auftraggeber die ihm nach Ziffer 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegenden Verpflichtungen z. B. durch unzureichende und/oder fehlerhafte Angaben/Unterlagen und verursacht CCM hierdurch einen Schaden, so hat der Auftraggeber CCM von einer Haftung - auch Dritten gegenüber - freizustellen. Ein etwaiges Mitverschulden der CCM ist nach Maßgabe der vorstehend aufgeführten Haftungsbeschränkungen und Haftungsbegrenzungen angemessen zu berücksichtigen.

## 12. Schutzrechte Dritter

Sofern CCM im Rahmen der Leistungserbringung Unterlagen/Materialien und dergleichen die schutzrechtsfähig sind, durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden, garantiert der Auftraggeber, dass diese frei von Schutzrechten Dritter sind oder dass er berechtigt ist, diese für die Durchführung des Vertrages zu verwenden. Der Auftraggeber stellt CCM insoweit von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese wegen der Verletzung etwaiger Schutzrechte gegenüber CCM erheben. Für den Fall, dass Dritte die Verletzung von Schutzrechten gegenüber CCM oder dem Auftraggeber gegenüber geltend machen, haben sich die Vertragspartner jeweils unverzüglich schriftlich hierüber zu unterrichten.

## 13. Eigentumsvorbehalt

Etwaige zu erbringende Lieferungen (Liefergut) verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher der CCM gegen den Auftraggeber zustehenden Ansprüche im Eigentum von CCM. Der Auftraggeber ist vor vollständiger Zahlung zur Verfügung über das unter dem Eigentumsvorbehalt stehende Liefergut nicht befugt.

## 14. Höhere Gewalt

- 14.1 CCM ist von der Erfüllung ihrer Verpflichtungen entbunden, sofern, soweit und solange die Erfüllung durch sich auf CCM oder ihre Vorlieferanten auswirkende höhere Gewalt teilweise oder ganz verzögert oder teilweise oder ganz verhindert wird.

- 14.2 Fälle höherer Gewalt sind neben Naturereignissen alle von außen einwirkende Ereignisse, z.B. Streik, Aussperrung, Mobilmachung, die auch bei Anwendung allergrößter Sorgfalt nicht vermieden werden können und außerhalb des Einflussbereiches der CCM liegen. Gesetzliche oder behördliche Maßnahmen werden einem Fall höherer Gewalt gleichgesetzt.

- 14.3 CCM hat den Auftraggeber unverzüglich und mit allen Einzelheiten von dem Eintritt eines Falles höherer Gewalt zu unterrichten.

## 15. Datenverarbeitung

CCM ist berechtigt, personenbezogene Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu verarbeiten, soweit dies zur Auftrags Erfüllung erforderlich ist.

## 16. Gerichtsstand

Gerichtsstand für Kaufleute ist Leipzig.

## 17. Erfüllungsort

Erfüllungsort für alle durch CCM zu erbringenden Leistungen ist, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, Leipzig.

## 16. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

- 16.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder aus Rechtsgründen undurchführbar sein oder werden, ohne dass damit die Erreichung von Ziel und Zweck des gesamten Auftrages unmöglich oder dessen Aufrechterhaltung für einen Vertragspartner unzumutbar wird, so soll dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. In diesem Fall ist die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine andere Regelung zu ersetzen, die den mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung angestrebten Zweck und die wirtschaftliche Zielsetzung des gesamten Auftrages erfüllt sowie den Interessen der Vertragspartner gerecht wird.

- 16.2 Ziffer 16.1 gilt entsprechend, wenn bei Auftragserteilung eine an sich notwendige Regelung unterblieben ist.

## 17. Anzuwendendes Recht

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf (CISG).