

**Allgemeine Leistungsbedingungen
Customer-Relationship-Management/Call Center
der
snt Deutschland AG**

(nachfolgend snt)

1. Geltungsbereich

(1) Die nachfolgenden Bedingungen der snt gelten für alle zwischen der snt und dem Auftraggeber abgeschlossenen Verträge über die Erbringung von CRM- und Call Center-Dienstleistungen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers, die die snt nicht ausdrücklich anerkennt, sind für die snt auch ohne ausdrücklichen Widerspruch unverbindlich.

(2) Alle Vereinbarungen, die zwischen der snt und dem Auftraggeber im Zusammenhang mit den Dienstleistungsverträgen getroffen werden, sind in den Einzelverträgen, diesen Bedingungen und den Angeboten der snt schriftlich niedergelegt.

2. Angebot und Vertragsschluss

(1) An das Angebot für den Abschluss eines Dienstleistungsvertrages ist die snt für den im Angebot genannten Zeitraum gebunden. Der Auftraggeber kann nur innerhalb dieses Zeitraums das Angebot durch schriftliche Erklärung gegenüber der snt annehmen. Soweit nicht ausdrücklich als bindend bezeichnet sind die von der snt unterbreiteten Angebote freibleibend. In diesen Fällen kommt der Vertrag erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung der snt zustande.

(2) Bei den vertraglichen Leistungen handelt es sich um Dienstleistungen. Ein Erfolg wird nicht geschuldet.

3. Verpflichtungen des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber wird der snt alle zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen unaufgefordert zur Verfügung stellen. Dies stellt eine wesentliche Vertragspflicht des Auftraggebers dar.

(2) Der Auftraggeber ist auf Anforderung und in Abstimmung mit der snt zu Projektbeginn und - soweit einzelvertraglich vereinbart - in regelmäßigen Abständen verpflichtet, die projektbezogenen Fachschulungen der Mitarbeiter der snt durchzuführen.

(3) Im Falle der Beauftragung für Telemarketing- oder Marktforschungsprojekte im Wege der aktiven Kundenansprache (Outbound) stellt der Auftraggeber der snt die Daten der zu kontaktierenden Dritten zur Verfügung. Hierbei gewährleistet der Auftraggeber, dass die Kontaktaufnahme zu den in Satz 1 genannten Dritten zu den vertragsgegenständlichen Zwecken wettbewerbsrechtlich statthaft und auch in sonstiger Weise rechtmäßig ist. Weiterhin gewährleistet der Auftraggeber, dass die personenbezogenen Daten rechtlich erlaubt und ordnungsgemäß erhoben wurden.

(4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die snt von sämtlichen im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Dienstleistungen aufgrund einer rechtswidrigen Kontaktaufnahme oder eines Verstoßes gegen die Bestimmungen des vorstehenden Abs. 3 S. 2 und 3 dieses Abschnittes geltend gemachten Ansprüchen Dritter freizustellen und die im Zusammenhang mit der Geltendmachung dieser Ansprüche entstehenden Kosten der snt, insbesondere die erforderlichen Kosten der Rechtsverteidigung, zu tragen. Einer Inanspruchnahme durch Dritte steht die Verhängung eines Bußgeldes durch die zuständigen Behörden gleich.

(5) Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor der Überlassung von Daten an die snt Sicherungen derselben anzufertigen.

4. Abwerbverbot

Der Auftraggeber verpflichtet sich für die Dauer des Vertragsverhältnisses, keinen Arbeitnehmer oder Beschäftigten der snt oder eines mit ihr im Sinne von § 15 ff. AktG verbundenen Unternehmens durch eine aktive Ansprache oder eine sonstige aktive Kontaktaufnahme auf Veranlassung des Auftraggebers oder eines von ihm beauftragten Dritten abzuwerben, es sei denn, die snt hat schriftlich in eine aktive Abwerbung eingewilligt.

5. Zahlungsmodalitäten

(1) Die im Einzelvertrag oder Angebot ausgewiesene Vergütung für Konzeption und Vorbereitung des Projektes wird im Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertragsverhältnisses fällig und ist zahlbar binnen einer Frist von 30 Tagen nach Zugang einer ordnungsgemäßen Abrechnung.

(2) Zur Vergütung der erbrachten Dienstleistungen erstellt die snt ggf. nach Mitteilung der abrechnungsrelevanten Daten durch den Auftraggeber eine monatliche Abrechnung, in der die Umsatzsteuer gesondert auszuweisen ist. Der Rechnungsbetrag ist ohne Abzug zahlbar binnen einer Frist von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung beim Auftraggeber.

(3) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle Abrechnungen unverzüglich nach deren Zugang auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Sämtliche Einwände gegen die Abrechnung, unabhängig von Art und Grund der Einwände, sind durch den Auftraggeber innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der snt geltend zu machen. Unterlässt der Auftraggeber die rechtzeitige Geltendmachung von Einwänden gegenüber der snt, gilt die jeweilige Abrechnung nach dem Ablauf dieser sechs Wochen als genehmigt (abstraktes Schuldanerkenntnis). Die snt ist verpflichtet, den Auftraggeber auf die Bedeutung des Unterlassens der rechtzeitigen Geltendmachung von Einwänden gegen eine Abrechnung besonders in der jeweiligen Rechnung hinzuweisen.

(4) Im Falle des Zahlungsverzugs ist der Rechnungsbetrag zu verzinsen. Der Zinssatz beträgt acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

(5) Sämtliche im Einzelvertrag oder Angebot genannten Preise verstehen sich zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe.

6. Haftung

(1) Die snt haftet nicht für Schäden, die dem Auftraggeber durch Erklärungen oder Handlungen der snt entstehen, die diese auf Anweisung des Auftraggebers abgibt oder vornimmt. snt ist nicht verpflichtet, die Anweisungen des Auftraggebers auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Insofern verzichtet der Auftraggeber auf einen Regress gegenüber der snt und stellt die snt von sämtlichen Ansprüchen Dritter und den damit zusammenhängenden weiteren Kosten, insbesondere den Kosten der erforderlichen Rechtsverteidigung, frei.

(2) Die snt ist in allen Fällen vertraglicher und gesetzlicher Haftung zum Schadensersatz oder dem Ersatz für vergebliche Aufwendungen nur für die Verletzung von Kardinalpflichten und nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte, nicht jedoch für untypische und unvorhersehbare Schäden, verpflichtet. Im Falle von grober Fahrlässigkeit haftet die snt nur in Höhe des typischerweise bei den vertragsgegenständlichen Geschäften entstehenden Schadens. Vorstehendes gilt nicht für eine Haftung wegen Vorsatzes, eine Haftung aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen Fällen rechtlich unabdingbarer Haftung.

(3) Im Falle des Verlustes oder der Beschädigung von Daten und damit verbundener Folgeschäden haftet die snt nur im Umfang derjenigen Kosten, die beim Auftraggeber für die Erstellung von Sicherungskopien der Daten angefallen sind sowie für die Kosten der Übernahme der Daten aus der Sicherungskopie. Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

7. Datenschutz und Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, über alle im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit erworbenen vertraulichen Informationen über geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten der Vertragspartner sowie über vertrauliche Informationen Dritter (z.B. über Kundendaten, Software) strengstes Stillschweigen zu bewahren und die erhaltenen vertraulichen Informationen etc. nur zur Erbringung der vertraglichen Leistungen zu nutzen.

(2) Die vertraulichen Informationen dürfen Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei und nur insoweit, als dies zur Vertragserfüllung notwendig ist, zugänglich gemacht werden.

(3) Beide Parteien haben die zur Geheimhaltung erforderlichen Vorkehrungen in ihrer Betriebssphäre auf eigene Kosten zu treffen. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch nach der Beendigung der vertraglichen Zusammenarbeit der Parteien unbegrenzt fort. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die (i) die andere Partei nachweislich von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhält, (ii) nachweislich bei Vertragsabschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen vertragliche Verschwiegenheitsverpflichtungen allgemein bekannt wurden, oder (iii) aufgrund zwingender gesetzlicher oder

behördlicher Regelungen oder aufgrund gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen offen zu legen sind. Von einer solchen gerichtlichen oder behördlichen Anordnung ist die jeweils andere Partei unverzüglich zu informieren.

(4) Die Parteien gewährleisten die Einhaltung der jeweils einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere im Hinblick auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG, das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 TKG, das Bankgeheimnis sowie auf das Sozialgeheimnis gemäß § 35 SGB I, zu. Die snt wird bei der Ausübung der Tätigkeiten im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung tätig.

(5) Die snt sichert zu, ihre mit der Durchführung dieses Vertrages befassten Mitarbeiter in ihren Arbeitsverträgen zur Geheimhaltung und zur Beachtung des Datenschutzes zu verpflichten.

(6) Die Vertragspartner sind auf Verlangen der jeweils anderen Partei verpflichtet, übergebene Geschäfts- und Betriebsunterlagen, welche die Vertragsparteien im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit ausgehändigt erhalten haben, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an die jeweils andere Vertragspartei zurückzugeben. Die Rückgabepflichtung gilt nicht für Unterlagen, zu deren Aufbewahrung die Parteien gesetzlich verpflichtet sind. Die Parteien sind in Ansehung der Geltendmachung von Ansprüchen, die mit den zurückgegebenen Unterlagen zusammenhängen, berechtigt, die entsprechenden Unterlagen bei der Partei, in deren Besitz sich die Unterlagen befinden, oder einem unabhängigen und zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten in Augenschein zu nehmen.

(7) Mit den Parteien i.S.v. § 15 AktG verbundene Unternehmen sind nicht Dritte i.S.d. Abschnittes.

8. Geistiges Eigentum und gewerbliche Schutzrechte

(1) Rechte an Dokumenten, Software und sonstigen Objekten, die die Parteien untereinander austauschen, insbesondere Designs, Konzepte, Techniken und Prozesse, technische Innovationen, Entwicklungen, Erfindungen, Entdeckungen, Verbesserungen und Modifikationen, sind und bleiben Eigentum der überlassenden Partei. Der anderen Partei wird lediglich das nicht exklusive, zeitlich auf die Dauer der vertraglichen Leistungserbringung begrenzte Nutzungsrecht eingeräumt.

(2) Wenn und soweit die Parteien im Rahmen der Durchführung der vertraglichen Leistungen urheber-, patent- oder markenrechtlich schützbar oder geschützte Werke, insbesondere Software, entwickeln oder konzipieren, stehen die schützbareren oder geschützten Rechte an den Werken ausschließlich der entwickelnden und konzipierenden Partei zu.

(3) Die Parteien verpflichten sich, keine gewerblichen Schutzrechte Dritter durch die vertragsgegenständlichen Leistungen zu verletzen. Sollte aufgrund eines Verstoßes des Auftraggebers gegen vorstehende Bestimmung der snt die Erbringung der Leistungen untersagt werden oder auf sonstige Weise unmöglich sein, ist der Auftraggeber verpflichtet, der snt die im Zusammenhang mit der Unmöglichkeit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, insbesondere die Personalkosten für Beschäftigte, die nicht anderweitig eingesetzt werden können, für den entsprechenden Zeitraum, längstens jedoch bis zum Zeitpunkt der nächsten ordentlichen Beendigungsmöglichkeit des Vertragsverhältnisses zu ersetzen.

9. Außerordentliche Kündigung

(1) Beide Parteien sind berechtigt, das Vertragsverhältnis oder abtrennbare Teile des Vertragsverhältnisses (z.B. einzelne vereinbarte Leistungsscheine etc.) nach §§ 314, 626 BGB aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos zu kündigen.

(2) Als wichtiger Grund gilt insbesondere: (i) die Insolvenz der anderen Partei, die Beantragung der Einleitung eines Insolvenzverfahrens, die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder die Ablehnung der Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse, (ii) die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht oder eine kontinuierliche Verletzung einer vertraglichen Pflicht, vorausgesetzt, dass die pflichtverletzende Partei von der anderen Partei schriftlich über die Verletzung benachrichtigt worden ist und es versäumt hat, diese Verletzung innerhalb von zwei Wochen nach dem Erhalt der schriftlichen Nachricht zu beheben. Die Unterschreitung einer zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Zielvorgabe für einen ununterbrochen länger als drei Monate andauernden Zeitraum wird als Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht angesehen, es sei denn, die snt hat die Unterschreitung der Zielvorgabe nicht zu vertreten, (iii) die wiederholte Verletzung vertraglicher Pflichten (ungeachtet der

Tatsache, ob die jeweilige Verletzung beseitigt wurde oder nicht), vorausgesetzt, dass die wiederholten Verletzungen insgesamt für die andere Partei ein Festhalten am Vertrag unzumutbar machen und dass die pflichtverletzende Partei über jede Verletzung schriftlich benachrichtigt wurde, oder (iv) der Rückstand einer Partei mit zwei oder mehr monatlichen Zahlungen.

(3) Eine (Teil-)Kündigung der Zusammenarbeit bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10. Vertragsabwicklung

(1) Die snt ist berechtigt, sich zur Abwicklung ihrer vertraglichen Verpflichtungen eines der mit ihr i.S.v. § 15 AktG verbundenen Unternehmen zu bedienen. Die Verantwortlichkeit der snt zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen wird hierdurch nicht berührt. Das verbundene Unternehmen kann jedoch rechnungslegende Partei werden.

(2) Die Parteien werden sich gegenseitig unterstützen, soweit sie von der jeweils anderen Partei Auskünfte, Unterlagen, Konzepte, etc. benötigen, um Auskünfte über die Dienstleistungen und/oder über das dahinter liegende Geschäftskonzept gegenüber Behörden, wie etwa Aufsichtsbehörden, Finanzamt, Bundesnetzagentur etc., auf Anforderung geben zu können oder die vertragsgegenständlichen Leistungen zu rechtfertigen.

(3) Beide Parteien werden Pressemitteilungen etc. bezüglich der vertraglichen Leistungen nur in gegenseitiger Abstimmung abgeben.

11. Aufrechnung/Zurückbehaltungsrecht

Die Aufrechnung oder Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes durch eine Partei gegenüber Forderungen der anderen Partei ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

12. Gerichtsstand/Anwendbares Recht

(1) Gerichtsstand für sämtliche sich aus dem Vertragsverhältnis ergebende Streitigkeiten ist Frankfurt am Main, soweit der Auftraggeber Kaufmann ist. Die snt ist berechtigt, den Auftraggeber auch an dessen Geschäftssitz zu verklagen.

(2) Auf die vertraglichen Beziehungen der Parteien findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts sowie der IPR-Kollisionsnormen Anwendung.

(3) Sollten Teile dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.

Stand Juni 2016

