

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Call-Center Börse (CCB) GmbH vom 01. Juli 2007

§1 Geltungsbereich

Für die Geschäftsbeziehung zwischen der Call-Center Börse GmbH (im Folgenden: CCB GmbH) und den assoziierten Call Centern gelten neben durch die Bestellung von Kontaktdaten getroffene einzelvertragliche Regelungen ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt des Versandes der bestellten Kontaktdaten gültigen Fassung. Die CCB GmbH erkennt von diesen Regelungen abweichende Bedingungen nicht an, es sei denn, es besteht eine anders lautende schriftliche Vereinbarung zwischen der CCB GmbH und dem Call Center. Im Verhältnis zu potentiellen Auftraggebern, die auf der Suche nach einem Call Center sind und sich daher an die CCB GmbH wenden (im Folgenden: Anfrager), finden diese AGB keine Anwendung.

§2 Probezeit, Dauer und Kündigung des Vertrages zwischen dem Call Center und der CCB GmbH

- I. Die Zusammenarbeit erfolgt zunächst probeweise für 8 Wochen unentgeltlich. Dazu wird das Call Center in den Verteiler zum Erhalt der Ausschreibungen aufgenommen. Unter Ausschreibung ist die E-Mail zu verstehen, in der die CCB GmbH die vom Anfrager ihr gegenüber angegebenen Anforderungen an das Callcenter für die Durchführung seines geplanten Projektes weiterleitet. Die Probezeit beginnt danach mit dem Zusenden der ersten Ausschreibung und endet von da an nach Ablauf von 8 Wochen automatisch. Eine Kündigung o. ä. seitens des Call Centers ist nicht erforderlich. Für in der Probezeit getätigte Bestellungen finden die in den Ausschreibungen enthaltenen Regelungen zur Höhe der Kosten für die Kontaktdaten und der Provision für den Fall einer Auftragsvergabe aufgrund der Vermittlungstätigkeit der CCB GmbH, sowie die weiteren vertraglichen Regelungen, Anwendung. Dem Call Center steht es frei, während der Probezeit die Zusammenarbeit mit der CCB GmbH zu beenden. Die Mitteilung darüber hat per E-Mail an support@call-center.de oder schriftlich per Fax zu erfolgen.
- II. Nach der Probezeit erhält das Call Center per E-Mail ein Formular für die dauerhafte Aufnahme zu der darin angegebenen einmaligen Aufnahmegebühr. Dieses ist der CCB GmbH bei Interesse unterzeichnet wieder zuzusenden. Die CCB GmbH nimmt daraufhin die dauerhafte Aufnahme in den Verteiler zum Erhalt der Ausschreibungen vor. Die Bearbeitung von ausgefüllten Aufnahmeformularen erfolgt seitens der CCB GmbH innerhalb von 3 Werktagen. Die einmalige Aufnahmegebühr beträgt zwischen € 75,00 und € 275,00 und wird von der CCB GmbH unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalles festgelegt. Auf Nachfrage teilt die CCB GmbH dem Call Center die Höhe der Aufnahmegebühr verbindlich mit.
- III. Nach der dauerhaften Anmeldung ist die Zusammenarbeit unbefristet. Sie kann von jedem Teil unter Einhaltung einer einwöchigen Kündigungsfrist zu jedem Werktag schriftlich gekündigt werden. Darüber hinaus steht der CCB GmbH das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung zu, sofern sich das Call Center nicht vertragsgerecht verhält.
- IV. Wird die Zusammenarbeit durch die CCB GmbH gekündigt, erstattet sie den gezahlten Aufnahmebeitrag wie folgt:
 1. Bestand die feste Mitgliedschaft weniger als 2 Jahre, werden für jeden vollen Monat, den die Mitgliedschaft kürzer als 24 Monate bestand, 1/24 des Aufnahmebeitrages erstattet.
 2. Bestand die Mitgliedschaft länger als 2 Jahre, findet eine Erstattung des Aufnahmebeitrages nicht statt.Wird die Zusammenarbeit durch das Call Center gekündigt, findet eine Erstattung des Aufnahmebeitrages nicht statt.

§3 Vereinbarung zu den Vermittlungsleistungen von der CCB GmbH gegenüber dem Call Center

- I. Die CCB GmbH lässt dem Call Center nach der Aufnahme in den Verteiler zum Erhalt der Ausschreibungen per E-Mail die Ausschreibungen zukommen, sofern das Leistungsprofil, das bei der CCB GmbH aufgrund der Angaben des Call Centers im Systems hinterlegt ist, der Nachfrage des Anfragers entspricht. Dem Call Center steht es frei, aufgrund einer Ausschreibung Kontaktdaten zu bestellen. Es besteht keine Mindestbestellmenge.
- II. Die CCB GmbH ist ausschließlich für die Herstellung des Kontaktes zwischen dem Call Center und dem Anfrager zuständig. Die Entscheidung, ob und mit welchem Call Center das ausgeschriebene Projekt durchgeführt wird, wird von Anfragerseite getroffen. Die vertragliche Ausgestaltung der Geschäftsbeziehung zwischen dem Call Center und seinem neuen Kunden obliegt diesen.
- III. Dabei schließt die CCB GmbH jegliche Gewährleistung dafür aus, dass das Call Center tatsächlich einen Auftrag von dem Anfrager erhält. Die CCB GmbH übernimmt auch keine Gewähr für den Versand einer bestimmten Anzahl an Ausschreibungen.

§4 Vergütung der Vermittlungstätigkeit

Für die Zusendung der seitens des Call Centers bestellten Kontaktdaten an das Call Center berechnet die CCB GmbH pauschal bei First-Mover-Ausschreibung den festgelegten Netto-Preis; bei Auktions-Ausschreibungen erfolgt die Berechnung wie unter www.call-center.de/aukaus.htm beschrieben.

§5 Vereinbarung über Provisionen

- I. Kommt es aufgrund der Vermittlungstätigkeit der CCB GmbH zu der Vergabe eines Auftrages an das Call Center, hat das Call Center der CCB GmbH eine Provision zu zahlen. Eine Vermittlung liegt dann vor, wenn das Call Center aufgrund einer Ausschreibung der CCB GmbH einen Auftrag erhält. Dabei ist es unerheblich, ob der Vertrag zwischen dem Call Center und dem Anfrager oder einem Betrieb oder Unternehmen, mit denen der Anfrager unmittelbar oder über Dritte, selbst oder durch Treuhänder über eine wesentliche Beteiligung verbunden ist bzw. von einem solchen mit der Suche eines Call Centers beauftragt wurde, zustande gekommen ist. Wie viel Zeit zwischen der Ausschreibung und der Vergabe des Auftrages an das Call Center vergeht, ist unerheblich.
- II. Die Höhe der Provision ergibt sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Regelung in der Ausschreibung.
- III. Zur Ermittlung der Provision hat das Call Center der CCB GmbH innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsstellung an seinen Kunden die Rechnung der CCB GmbH vorzulegen. Der Provisionsanspruch wird sodann von der CCB GmbH in Rechnung gestellt. Der CCB GmbH wird das Recht eingeräumt, von den Rechnungen Ablichtungen zu Archivierungszwecken zu fertigen.
- IV. Der Provisionsanspruch der CCB GmbH gilt für die gesamte Dauer des vermittelten Auftrages, es sei denn, die Laufzeit des Vertrages beträgt mehr als 3 Jahre. In dem Fall endet die Provisionspflicht bereits nach Ablauf der 3 Jahre beginnend mit dem Rechnungsdatum der ersten zu diesem Auftrag übermittelten Rechnung.
- V. Die Provisionspflicht erstreckt sich auch auf Folgeaufträge des Anfragers, unabhängig davon, ob er den Auftrag erneut über die CCB GmbH ausschreibt oder nicht. Bei Folgeaufträgen endet die Provisionspflicht mit dem Ablauf von 3 Jahren ab dem Rechnungsdatum der ersten zu dem ursprünglichen Auftrag übermittelten Rechnung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Call-Center Börse (CCB) GmbH vom 01. Juli 2007

Das Call Center hat die Beauftragung mit einem Folgeauftrag unverzüglich der CCB GmbH mitzuteilen. Sofern das Call Center der Mitteilungspflicht nicht unverzüglich nachkommt, ist die doppelte Provision entsprechend § 6 II dieser AGB i. V. m. der Ausschreibungsklausel, mit der die Provisionshöhe festgelegt wird, an die CCB GmbH zu entrichten.

- VI. Der Provisionsanspruch besteht auch nach einer eventuellen Kündigung des Vertragsverhältnisses fort. In diesem Fall besteht die Möglichkeit, die Provisionsverpflichtung mit einer individuellen zwischen dem Call Center und der CCB GmbH auszuhandelnden Vereinbarung mit einer einmaligen Zahlung abzugelten und dadurch die reguläre Übermittlung der Rechnungen zu umgehen.
- VII. Die Provisionspflicht ist nicht auf Telefondienstleistungen beschränkt, sondern bezieht sich auf alle Dienstleistungen, die das Call Center dem Auftraggeber gegenüber abrechnet. Von der Provisionsberechnung ausgenommen sind Rechnungspositionen, die dem Call Center selbst entstanden sind und daher von ihm lediglich an den Auftraggeber weitergegeben werden. Beispielfhaft seien Telefon- und Reisekosten genannt.
- VIII. Die CCB GmbH erstattet dem Call Center die Provision, wenn und soweit das Call Center den Rechnungsbetrag seinerseits nicht von seinem Auftraggeber erhält, zurück.
- IX. Das Call Center, das einen Auftrag aufgrund einer Ausschreibung an ein anderes Call Center weitervermittelt, wird in der gleichen Weise provisionspflichtig, als wenn es den Auftrag selbst durchführen würde. Das Call Center ist in diesem Fall, abweichend von § 5 III dieser AGB, verpflichtet, monatlich die Netto-Umsätze die das weitere Call Center aus dem Auftrag erzielt, sowie die durchlaufenden Positionen zum Zwecke des Abzuges, der CCB GmbH zur Provisionsermittlung mitzuteilen.

§6 Auftragsmeldung

- I. Das Call Center ist verpflichtet, der CCB GmbH selbständig den Abschluss eines Vertrages, der über eine Ausschreibung der CCB GmbH zustande kam, unverzüglich mitzuteilen. Unverzüglich meint vom Abschluss des Vertrages ohne schuldhaftes Zögern, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen. Dabei ist es unerheblich, ob der Vertrag schriftlich oder mündlich zustande kommt.
- II. Für den Fall, dass das Call Center seiner Verpflichtung zur selbständigen, unverzüglichen Auftragsmeldung nicht nachkommt, erhöht sich die vereinbarte Provision um 100%. Der doppelte Provisionssatz gilt für die gesamte Zeit der Provisionspflicht, wie sie in § 5 dieser AGB dargestellt ist.
- III. Für den Fall, dass die CCB GmbH von anderer Stelle als von dem Call Center selbst von der Vergabe eines über die CCB GmbH ausgeschriebenen Auftrages an das Call Center erfährt, lässt sie dem Call Center eine Liste mit den letzten Bestellungen zukommen. Darauf hat das Call Center verbindlich anzugeben, aufgrund welcher Anfragen es zu der Vergabe eines Auftrages an das Call Center gekommen ist. Die Bestell-Liste wird nach Ablauf von 2 Wochen ab Meldung des Auftrages von Anfragerseite per E-Mail oder per Fax an das Call Center geschickt. Nach der Zustellung der Bestell-Liste ist eine fristgerechte Auftragsmeldung i. S. v. § 6 I dieser AGB nicht mehr möglich. Für die mit der Bestell-Liste nachgemeldeten Aufträge kann die CCB GmbH die in Absatz II. bezeichnete erhöhte Provision berechnen.

§7 Reklamationen von Ausschreibungen

- I. Das Call Center ist beim Vorliegen eines Reklamationsgrundes berechtigt, Ausschreibungen zu reklamieren. Ein Reklamationsgrund liegt vor, wenn der Anfrager die Angebotsabgabe seitens des Call Centers vereitelt. Ein Reklamationsgrund liegt nicht vor, wenn sich der Anfrager

für ein anderes Call Center, oder gegen die Durchführung des Projektes überhaupt entscheidet. Ist in der Ausschreibung angegeben, dass die Angebotsabgabe seitens der Call Center per E-Mail, Fax oder schriftlich erfolgen sollte, bietet eine telefonische Nichterreichbarkeit des Anfragers allein keinen Reklamationsgrund. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben des Anfragers übernimmt die CCB GmbH keine Gewähr.

- II. Für den Fall, dass die Kontaktdaten unrichtig sind, hat die CCB GmbH die Möglichkeit, die richtigen Kontaktdaten bei dem Anfrager zu ermitteln und gegenüber dem Call Center nachzubessern. Dies hat bei einer Reklamation bis werktags 12 Uhr noch am selben Tag zu erfolgen. Bei einer Reklamation nach 12 Uhr, kann die Nachbesserung innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Erfolgt eine Nachbesserung seitens der CCB GmbH nicht innerhalb dieser Zeit, werden die Kosten für die Kontaktdaten wie in § 7 Abs. IV dieser AGB näher beschrieben, storniert oder reduziert.
- III. Die Reklamation hat per E-Mail an support@call-center.de unter Nennung der Call Center- ID, der Ausschreibungs- ID und des Reklamationsgrundes zu erfolgen. Reklamationen werden seitens der CCB GmbH innerhalb von 4 Werktagen bearbeitet. Das Call Center wird per E-Mail über die Entscheidung informiert.
- IV. Bei einer berechtigten Reklamation werden die Kosten für die Kontaktdaten storniert oder reduziert. Für den Fall, dass die Kontaktdaten bereits in Rechnung gestellt aber noch nicht bezahlt wurden, erhält das Call Center eine korrigierte Rechnung von der CCB GmbH. Für den Fall, dass die Kontaktdaten bereits bezahlt wurden, erhält das Call Center eine Gutschrift von der CCB GmbH und eine Rücküberweisung des Betrages. Dabei ist das Call Center verpflichtet, der CCB GmbH seine Bankdaten mitzuteilen.

§8 Befreiung von der Provisionspflicht

- I. Das Call Center ist berechtigt, sich in Einzelfällen von der Provisionspflicht befreien zu lassen. Dies setzt voraus, dass das Call Center nach dem Erhalt der Kontaktdaten feststellt, dass ihm der Anfrager und die Anfrage bereits vor der Ausschreibung bekannt waren. Damit soll die Provisionspflicht für die Fälle ausgeschlossen werden, in denen das Call Center den Auftrag auch ohne die Vermittlungsarbeit der CCB GmbH hätte erhalten können. Zur Befreiung genügt es nicht, dass das Call Center bereits in der Vergangenheit mit einer anderen Abteilung oder einem anderen Betrieb innerhalb eines anfragenden Unternehmens Kontakt hatte oder bereits ein anderes Projekt durchgeführt hat.
- II. Die Mitteilung über die Kenntnis von Anfrager und Ausschreibung hat per E-Mail innerhalb von 48 Stunden ab Erhalt der Kontaktdaten an support@call-center.de unter Nennung der Call Center- ID und der Ausschreibungs-ID zu erfolgen. Erfolgt diese Mitteilung nicht fristgerecht, entfällt der Anspruch auf Freistellung von der Provisionsverpflichtung. Nachfragen zur Befreiung von der Provisionspflicht werden seitens der CCB GmbH innerhalb von 4 Werktagen bearbeitet. Das Call Center wird per E-Mail über die Entscheidung informiert.

§9 Weitere Rechte und Pflichten der Vertragsparteien

- I. Das Call Center hat sein Leistungs- und Kapazitätenprofil vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben und eventuelle Änderungen unverzüglich unter www.call-center.de selbst zu aktualisieren, sofern es dauerhaft angemeldet ist und daher Zugriff auf den Log-In-Bereich der Homepage hat. Während der Probezeit hat das Call Center Änderungen unverzüglich per E-Mail an support@call-center.de mitzuteilen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Call-Center Börse (CCB) GmbH vom 01. Juli 2007

Der CCB GmbH wird das Recht eingeräumt, das vom Call Center angegebene Leistungs- und Kapazitätenprofil zu überprüfen.

Sollten die Angaben des Call Centers wahrheitswidrig sein, behält sich die CCB GmbH die umgehende Löschung der Daten des Call Centers aus der Datenbank vor.

Für den Fall der Angabe unrichtiger Daten gilt eine Vertragsstrafe in Höhe von € 1.000,00 als vereinbart.

- II. Dem Call Center wird die Möglichkeit eingeräumt, seinen Account für einen zu benennenden Zeitraum sperren zu lassen. Eine Mitteilung darüber hat per E-Mail unter Angabe der Call Center- ID an support@call-center.de zu erfolgen. Das Call Center kann die Sperre beliebig verändern und aufheben. Sperrung und Entsperrung werden seitens der CCB GmbH innerhalb von 3 Werktagen vorgenommen. Maßgeblich ist der Eingang der Mitteilung. Während der Probezeit ist eine zeitweilige Sperrung des Accounts auf Wunsch des Call Centers nicht möglich.
- III. Dem Call Center steht es frei, einen vom Kunden angebotenen Auftrag anzunehmen.
- IV. Das Call Center gewährt der CCB GmbH keinerlei Exklusivität und ist insoweit frei, andere Aufträge außerhalb der Vermittlungstätigkeit der CCB GmbH anzunehmen.
- V. Es ist dem Call Center untersagt, den Anfrager aufgrund der in der Ausschreibung enthaltenen Angaben, selbst zu recherchieren und in der Folge Kontakt mit ihm aufzunehmen. Der Versuch der Kontaktaufnahme ist ebenfalls untersagt. Für den Fall des Verstoßes gegen diese Vorschrift gilt eine Vertragsstrafe in Höhe von € 1.000,00 als vereinbart.
- VI. Die Bestellungen der Kontaktdaten hat ausschließlich per Fax mit dem in der Ausschreibung enthaltenen Formular zu erfolgen. Für den Fall, dass eine andere als die unter dem Unterschriftsfeld bezeichnete Person unterzeichnet, ist der Name des Unterzeichnenden leserlich hinzuzufügen.
Für den Fall, dass ein nicht vertretungsberechtigter Mitarbeiter eine Bestellung für das Call Center tätigt, gilt der Vertrag seitens der CCB GmbH als mit dem Call Center abgeschlossen. Das Call Center kann sich auf die mangelnde Vertretungsbefugnis nicht berufen.
- VII. Eine Bestellung von Kontaktdaten mit dem Bestellformular eines anderen assoziierten Call Centers ist ausgeschlossen.
- VIII. Erhält das Call Center von der CCB GmbH eine Liste mit den letzten Bestellungen, ist es verpflichtet, darauf zu vermerken, bei welchen Anfragern es zu einer entgeltlichen Auftragsvergabe gekommen ist. Die Bestell-Liste ist der CCB GmbH innerhalb einer Woche ab Erhalt ausgefüllt wieder zu übermitteln.

§10 Regelungen bei vertragswidrigem Verhalten des Call Centers

- I. Die CCB GmbH ist berechtigt, die Zusammenarbeit bei vertragswidrigem Verhalten des Call Centers durch außerordentliche fristlose Kündigung zu beenden oder den Account des Call Centers so lange zu sperren, bis der vertragsgemäße Zustand vollständig hergestellt ist.
- II. Bei Nichtzahlung oder Verzug des Auftraggebers tritt das Call Center seine Forderung in Höhe der vereinbarten Provision an die CCB GmbH ab. Das Call Center ermächtigt die CCB GmbH, die Zession gegenüber dem Auftraggeber offen zu legen.

§11 Haftung

Die Haftung der Parteien bestimmt sich grundsätzlich nach den jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen. Das Call Center stellt die CCB GmbH von jeglichen gegen sie gerichteten Ansprüchen der Kunden frei, die auf einer fehlerhaften Leistungserbringung vom Call Center beruhen.

§12 Geheimhaltung, Datenschutz

- I. Beide Parteien verpflichten sich, den Inhalt dieses Vertrages sowie sämtliche vertraulichen Informationen, die ihnen vom jeweils anderen Vertragspartner anvertraut wurden oder als solche bei der Gelegenheit der Zusammenarbeit bekannt werden oder bekannt geworden sind, während der Dauer und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht zu verwerfen und Dritten, wozu auch verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff AktG gehören, nur insoweit mitzuteilen oder zugänglich zu machen, als dies für die Durchführung der Arbeit nach dieser Vereinbarung zwingend erforderlich ist und sich diese ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichten; Letzteres ist im Zweifel von den Mitteilenden nachzuweisen. Überlassene Unterlagen, egal in welcher Form, sind bei Vertragsbeendigung an die die Unterlagen überlassende Partei zurückzugeben bzw. nach Absprache zu löschen.
Ein Zurückbehaltungsrecht von Vervielfältigungen gleich welcher Art ist beiden Parteien ausdrücklich untersagt. Dem Call Center ist es insbesondere ausdrücklich untersagt, von der CCB GmbH erhaltene Kontaktdaten eines Anfragers an ein anderes Call Center weiterzugeben.
- II. Die Vertraulichkeitsverpflichtung entfällt für solche Informationen und Unterlagen,
 - die ohne Verletzung der vorstehenden Regelung allgemein bekannt sind oder werden, oder
 - die der empfangenden Vertragspartei von einem Dritten ohne Beschränkungen rechtmäßig bekannt gemacht werden, oder
 - von denen die empfangende Vertragspartei nachweisen kann, dass diese bereits vor Inkrafttreten dieses Vertrages rechtmäßig besessen oder diese unabhängig entwickelt hat, oder
 - sofern deren Weitergabe auf Grund gesetzlicher Vorschriften und/oder hoheitlicher Maßnahmen erfolgen muss.
- III. Für den Fall, dass eine der Parteien oder einer ihrer Mitarbeiter oder Beauftragten die aus dieser Vertraulichkeitsvereinbarung resultierenden Pflichten verletzt, verpflichtet sich die vertragsuntreue Partei der vertragstreuen Partei eine Vertragsstrafe in Höhe von € 5.000,00 für jeden Verstoß zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Schadenersatzansprüche bleibt von dieser Regelung unberührt.

§13 Gerichtsstand, anwendbares Recht, Erfüllungsort

- I. Alleiniger Gerichtsstand ist, wenn das CallCenter Kaufmann ist, bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz der CCB GmbH.
- II. Für die Rechtsbeziehungen der Parteien gilt deutsches Recht ohne die Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- III. Erfüllungsort ist, wenn das Call Center Kaufmann ist, der Geschäftssitz der CCB GmbH.

§14 Inkrafttreten

Diese AGB treten zum 01.07.2007 in Kraft. Sie gelten für alle ab diesem Zeitpunkt geschlossenen Verträge.

§15 Salvatorische Klausel

Sofern eine oder mehrere der vorstehenden Klauseln unwirksam sind oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die ungültige Klausel ist dann durch eine zulässige Klausel, die dem Willen der Parteien und deren wirtschaftlichem Interesse entspricht, zu ersetzen.