

Liebe Kundinnen und Kunden,

Ihr Auftrag wird auf Basis der folgenden Geschäftsbedingungen abgewickelt, die Sie bitte sorgfältig lesen und zur Kenntnis nehmen.

Bis heute haben wir alle unsere Aufträge zur vollen Kundenzufriedenheit abwickeln können. Wir sind weiterhin stets engagiert, diesen hohen Servicelevel zu halten und auszubauen. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

Ihr consense systems-Team

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltung

Für unsere Leistungen und Angebote sind ausschließlich diese Bedingungen maßgebend. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die wir mit unserem Kunden über die von uns angebotenen Leistungen abschließen. Sie gelten auch für alle zukünftigen Leistungen oder Angebote an unseren Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die Allgemeinen Vertragsbedingungen der consense systems gmbh & co. kg in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden unter www.consense-systems.de abrufbaren Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn wir ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprechen. Auch wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

§ 2 Vertragsgegenstand

Unsere Beratungsleistungen werden als Dienstleistungen mit dem Kunden vereinbart. Dabei sind wir in den Bereichen Telefonie, Datenmanagement und Personalentwicklung insbesondere für den Callcenter-Betrieb, Telefon-Aktionen, Coaching-Maßnahmen und für die externe Projektsteuerung verantwortlich. Unseren Leistungen liegen, soweit vereinbart, das BDSG sowie das Sicherheitskonzept der consense systems gmbh & co. kg in der jeweils gültigen Fassung zugrunde.

Unsere Dienstleistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. Wir erbringen Dienstleistungen in eigener Verantwortung; für die dabei vom Kunden angestrebten und erzielten Ergebnisse bleibt der Kunde selbst verantwortlich. Unsere Leistungen erfolgen auf Basis der projektbezogenen Daten und Kriterien des Kunden, deren Richtigkeit und Endkontrolle auf Übereinstimmung mit dem Vertragsgegenstand dem Kunden obliegt.

Unsere Angebote sind stets freibleibend. An den erteilten Auftrag ist der Kunde bis zu unserer schriftlichen Bestätigung gebunden. Der Vertrag kommt erst mit unserer schriftlichen Bestätigung oder durch Ausführung des Auftrages zustande. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne unsere Zustimmung auf Dritte zu übertragen.

§ 3 Preise und Zahlungsbedingungen

Unsere Leistungen erfolgen zu den im Angebot angegebenen Preisen und Bedingungen. Die darin genannten Preise sind verbindlich. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung jeweils geltenden Umsatzsteuer.

Unsere Leistungen werden zu dem im Angebot aufgeführten Festpreis, auf Zeit- oder zusätzlicher Provisionsbasis projektbezogen und monatlich berechnet, soweit nicht eine andere Rechnungsstellung vereinbart ist. Sonder- oder Mehrleistungen werden gesondert berechnet.

Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig und zahlbar, soweit nicht ein anderes Zahlungsziel auf der Rechnung vermerkt ist. Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechte des Kunden bestehen nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen.

§ 4 Zahlungsverzug

Bei verspäteter Zahlung oder Stundung sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% per anno über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank bezogen auf den Bruttorechnungsbetrag zu berechnen.

Wir sind berechtigt, trotz anderslautender Bestimmung des Kunden Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schuld anzurechnen und werden den Kunden dann über die Art der erfolgten Verrechnung informieren. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so sind wir berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung anzurechnen.

Wenn uns Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, insbesondere wenn ein Scheck nicht eingelöst, eine Lastschrift nicht ausgeführt werden kann oder wenn Zahlungen des Kunden eingestellt werden, so sind wir jederzeit berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen. Wir sind in diesem Fall außerdem berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen.

§ 5 Abnahme

Der Kunde wird die Leistungen nach deren Erbringung unverzüglich abnehmen. Eine unerhebliche Abweichung von den vereinbarten Leistungsmerkmalen berechtigt den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern.

Gelingt es uns nicht, aus von uns zu vertretenden Gründen zum Endtermin oder, wenn erforderlich, innerhalb einer angemessenen Nachfrist, die vereinbarten Leistungsmerkmale nachzuweisen, so kann der Kunde nach dem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten.

Andere Ansprüche, insbesondere auf Schadenersatz, sind ausgeschlossen. Eine wirtschaftliche Nutzung, egal ob ganz oder teilweise, steht der Abnahme gleich.

§ 6 Haftungs- und Schadenersatzansprüche

Wir haften für Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen beruhen. Wir haften auch für Schäden, die sich aus leicht

fahrlässigen Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten ergeben. Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist für jeden einzelnen Schadensfall auf die Hälfte der vertraglichen Vergütung hinsichtlich des Einzelprojektes beschränkt. Dies gilt auch für ein Verschulden eines Erfüllungsgehilfen. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Die Schadenersatzhaftung bei Personenschäden ist auf 200.000,00 Euro, bei Sachschäden auf 100.000,00 Euro und bei Vermögensschäden auf 250.000,00 Euro begrenzt.

Können durch Einwirkung höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die die Leistungserbringung erschweren oder unmöglich machen (Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen etc.), vertragliche Verpflichtungen nicht, nicht rechtzeitig oder sonst nicht vertragsgemäß erfüllt werden, so sind wir im Umfang der Einwirkung von der Einhaltung dieser Verpflichtungen befreit. Ein Schadensereignis bezeichnet auch mehrere Schäden aus derselben Ursache oder aus Ursachen, die in unmittelbarem zeitlichen und räumlichen Zusammenhang stehen, wobei es sich um eine einheitliche Einwirkung handeln muss.

Wir werden den Kunden über Fälle höherer Gewalt unverzüglich unterrichten. Des Weiteren sind wir berechtigt, die Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.

Die vorstehenden Absätze gelten für die Haftung unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen. Die Beschäftigten der Parteien haften der anderen Partei im Rahmen der Vertragserfüllung persönlich nur bei Vorsatz.

§ 7 Urheberrecht und Nutzungsrechte

Soweit durch unsere Leistungserbringung Rechte entstehen, wie z.B. Urheberrechte oder die Befugnis, Schutzrechte anzumelden, verbleiben diese bei uns, sofern vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist. Tragen die Originale einen auf Urheberrechtsnutzung hinweisenden Vermerk, ist dieser Vermerk vom Kunden auch auf den Kopien anzubringen.

§ 8 Änderungen des Leistungsumfanges

Jede Partei kann bei der anderen schriftlich Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen. Nach Erhalt des Änderungsantrags wird der Empfänger prüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung ausführbar ist und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und ggf. begründen.

Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Prüfung, können wir den erforderlichen Aufwand berechnen. Die für eine Prüfung/Änderung erforderlichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden in einem zusätzlichen Angebot festgelegt.

§ 9 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, unsere Tätigkeiten zu unterstützen. Der Kunde wirkt bei der Erbringung der Leistung unentgeltlich und rechtzeitig mit und überlässt uns alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen und Unterlagen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat diese Überlassung innerhalb von 14 Tagen nach Auftragserteilung zu erfolgen.

§ 10 Unteraufträge

Wir können Leistungen an von uns ausgewählte unabhängige Vertragspartner vergeben. Die in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen enthaltenen Bedingungen für unsere Leistungen sowie unsere kundenindividuellen Vereinbarungen insbesondere zu Datenschutz und Sicherheitskonzepten gelten in gleichem Umfang auch für Leistungen eines Unterauftragnehmers.

§ 11 Vertrauliche Informationen, Datenschutz

Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Vertraulichkeit behandeln. Die Parteien können jedoch Ideen, Konzeptionen, Know How und Techniken, die sich nur auf die Informationsverarbeitung beziehen, frei nutzen.

Die Parteien werden personenbezogene Daten des jeweils anderen nur für vertragliche Zwecke verarbeiten oder nutzen. Sie werden diese Daten insbesondere gegen unbefugten Zugriff sichern und sie nur mit Zustimmung des anderen an Dritte weitergeben.

§ 12 Kündigung

Während der Vertragslaufzeit ist das Kündigungsrecht für beide Seiten ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung, die der Schriftform bedarf.

In diesem Fall werden wir sämtliche Leistungen zur Erfüllung des betroffenen Leistungsumfanges unverzüglich oder nach einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitplan einstellen. Der Kunde zahlt den vereinbarten Preis abzgl. des anteiligen Preises für jenen Leistungsumfang, der durch die Kündigung erspart wurde. Zusätzlich werden wir Leistungen, die im Zusammenhang mit der Kündigung entstanden sind, dem Kunden in Rechnung stellen. Darin eingeschlossen sind vereinbarte Ablösebeträge, unsere durch die Kündigung entstandenen zusätzlichen Aufwendungen sowie Aufwendungen infolge einer damit verbundenen vorzeitigen Beendigung von Vereinbarungen im Unterauftrag.

§ 13 Gerichtsstand, anwendbares Recht

Die Geschäftsverbindungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht. Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

§ 14 Schlussbestimmungen

Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Unwirksame werden durch solche wirksamen Regelungen ersetzt, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck möglichst weitgehend erreichen. Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Schriftform.