

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der TREND Service GmbH für den Geschäftsbereich TREND CALL und das Dienstleistungsprodukt TREND Office 24 Stand: 2007-07-13

## § 1 Geltung der Bedingungen

1. Lieferungen, Leistungen und Angebote der TREND Service GmbH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese werden schon jetzt auch für alle zukünftigen vertraglichen Beziehungen vereinbart und haben Vorrang vor abweichenden Geschäftsbedingungen des Auftraggebers, soweit letztere vom Auftragnehmer nicht schriftlich angenommen wurden.
2. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie von der TREND Service GmbH schriftlich bestätigt werden.
3. Alle Vereinbarungen, die zwischen der TREND Service GmbH und dem Auftraggeber zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind schriftlich niederzulegen.
4. Der Auftraggeber erkennt die Bestimmungen der Auftragsbestätigung in vollem Umfang an. Andernfalls bitten wir unserer Auftragsbestätigung ausdrücklich schriftlich zu widersprechen.

## § 2 Angebot, Vertragsabschluß, Vertragslaufzeiten, Berechnungsgrundlagen

1. Die Angebote der TREND Service GmbH sind freibleibend und unverbindlich. Annahmeerklärungen und sämtliche Bestellungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der TREND Service GmbH. Das gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen und Nebenabreden.
2. Nach der Auftragsbearbeitung durch die TREND Service GmbH erhält der Auftraggeber ein Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen, das zunächst nicht ausschließlich ist und von der TREND Service GmbH frei widerrufen werden kann. Erst bei vollständiger Honorarzahung des Auftraggebers wird ihm das ausschließliche Nutzungsrecht eingeräumt.
3. Die TREND Service GmbH wickelt die ihr erteilten Aufträge auf dienstvertraglicher Basis ab.
4. Für alle Vertragslaufzeiten, die in den Auftragsbestätigungen des Auftragnehmers festgelegt werden gilt der Tag des ersten eingehenden oder ausgehenden Anrufes für den jeweiligen Auftrag, als Datum des Laufzeitbeginns der Gesamtvertragslaufzeit.
5. Berechnungsgrundlage für alle telefonisch erbrachten Dienstleistungen resultierend aus den Auftragsbestätigungen gegenüber den Auftraggebern der TREND Service GmbH ist eine sekundengenaue Abrechnung der Leistungen auf der Basis der maschinell erfassten Bearbeitungszeiten (Gesprächszeit zzgl. Nachbearbeitungszeit) pro Gespräch. Abweichende andere Abrechnungsgrundlagen, wie Provisionen pro erfolgreichem Geschäftsabschluss oder akquiriertem Termin, Abrechnungen pro Adressdatensatz oder pro Call werden ausschließlich schriftlich vereinbart und sind nur dann gültig, wenn Sie in der Auftragsbestätigung ausdrücklich schriftlich vereinbart werden. Die Gültigkeit der anderen Abrechnungsgrundlagen sind darüber hinaus nur gültig, wenn Sie den im Zeitraum des jeweiligen Projektes gültigen Vollkostensatz pro Minute der TREND Service GmbH nicht unterschreiten. Bei einer Unterschreitung des Vollkostensatzes pro Minute ist die TREND Service GmbH berechtigt den gültigen Vollkostensatz pro Minute ersatzweise zu berechnen.

## § 3 Preise

1. Soweit nichts anderes angegeben, hält sich die TREND Service GmbH an die in Ihrem Angeboten enthaltenen Preise 30 Tage ab diesem Datum gebunden. Maßgebend sind die in der Auftragsbestätigung der TREND Service GmbH genannten Preise zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen werden gesondert berechnet.

## § 4 Zahlungen

1. Soweit nichts anderes vereinbart, sind die Rechnungen der TREND Service GmbH sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Die TREND Service GmbH ist berechtigt, trotz anders lautender Bestimmungen des Auftraggebers Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so ist die TREND Service GmbH berechtigt die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptleistung anrechnen.
2. Die Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn die TREND Service GmbH über den Betrag verfügen kann. Im Fall von Zahlungen durch Schecks gilt die Zahlung als erfolgt, wenn der Scheck eingelöst ist.
3. Gerät der Auftraggeber in Verzug, so ist die TREND Service GmbH berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in Höhe von 4% über den Basiszinssatz zu berechnen.
4. Die Zinsen sind niedriger anzusetzen, wenn der Auftraggeber eine geringere Belastung aufweist; der Nachweis eines höheren Schadens durch die TREND Service GmbH ist zulässig.
5. Der Auftraggeber darf gegenüber den Forderungen der TREND Service GmbH nicht mit etwaigen, gegenüber der TREND Service GmbH bestehenden Gegenforderungen aufrechnen. Etwas anderes gilt nur, wenn diese Gegenforderungen unbestritten sind oder rechtskräftige Gerichtsentscheidungen vorliegen.

## § 5 Gewährleistungen

1. Der Auftraggeber muss der TREND Service GmbH Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Kenntnis schriftlich mitteilen. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb einer Frist nicht entdeckt werden können, sind der TREND Service GmbH unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen.
2. Gewährleistungsansprüche gegen die TREND Service GmbH stehen nur dem unmittelbaren Auftraggeber zu und sind nicht abtretbar.
3. Eine Kündigung vor Ablauf vereinbarter fester Vertragslaufzeiten ist ausgeschlossen. In denjenigen Fällen, in denen der Kunde berechtigt vor Ablauf einer vereinbarten Laufzeit aus nicht von der TREND Service GmbH zu vertretenden Gründen kündigt, stehen der TREND Service GmbH die gesetzlichen Vergütungsansprüche zu. Die TREND Service GmbH kann nach ihrer Wahl stattdessen, neben der Vergütung für die bereits erbrachten (Teil-)Leistungen, 50% der verbleibenden vereinbarten Vergütung dem Kunden berechnen. Anderenfalls muss der Kunde nachweisen, dass die Kosten, die TREND Service GmbH durch die Kündigung erspart und die TREND Service GmbH Einnahmen aus der anderweitigen Verwendung seiner Arbeitskraft diese Pauschale nicht rechtfertigen. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt unberührt.

## § 6 Haftungsbeschränkung

1. Schadenersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistungen, aus positiver Forderungsverletzung und aus Verschulden bei Vertragsabschluss sind sowohl gegen die TREND Service GmbH als auch deren Erfüllungs- und Verrichtungshilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzlich oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.
2. Im Falle höherer Gewalt und durch die TREND Service GmbH nicht vorhersehbare und nicht zu vertretende Umstände wie z.B. Streik, Mangel an Transportmitteln, Beschaffungsschwierigkeiten, behördlichen Anordnungen, nicht rechtzeitige Belieferung durch ihre Lieferanten, haftet die TREND Service GmbH nicht. Dies gilt auch für von der TREND Service GmbH nicht zu beeinflussende technische Ausfälle von Datenübertragungswegen, Datennetzen und Rechnern sowie der Telefonanlage, insbesondere wenn die TREND Service sich dabei fremder Mittel (wie z.B. der Deutschen Telekom AG; TENOVIS; Stadtwerke Wuppertal oder sonstige Lieferanten) bedient.
3. Ist die TREND Service GmbH mit dem Versand von Gütern beauftragt, so kann die TREND Service GmbH den Versandweg und den Frachtführer unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden bestimmen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die TREND Service GmbH haftet für den Frachtführer nur im Rahmen dessen ordnungsgemäßer Auswahl. Auf Wunsch des Kunden wird die TREND Service GmbH den Transport durch eine Versicherung eindecken; die Kosten trägt der Kunde.
4. Die TREND Service GmbH ist nicht verpflichtet, vom Kunden übergebene Güter oder Aufträge auf ihre Vereinbarkeit mit gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des Wettbewerbsrechts oder des gewerblichen Rechtsschutzes zu überprüfen.  
Erkennt die TREND Service GmbH einen solchen Verstoß, wird der Kunde hierauf hingewiesen. Die TREND Service GmbH ist berechtigt, die Ausführung der verlangten Leistung zu verweigern, wenn diese gegen gesetzliche oder behördliche Bestimmungen verstößt. Der Kunde hat die TREND Service GmbH von allen Ansprüchen Dritter freizustellen und der TREND Service GmbH entstandene Schäden zu ersetzen, die auf einer Verletzung derartiger Bestimmungen aus im Herrschaftsbereich des Kunden liegenden Gründen beruhen.

## § 7 Datenschutz

1. Die TREND Service GmbH verpflichtet sich, personenbezogene Daten nur dem Vertragszweck und den jeweils gültigen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) entsprechend zu verarbeiten. Eine Verarbeitung oder Nutzung für andere Zwecke ist nur unter den Voraussetzungen des § 28 Abs. 1 und Abs. 2 BDSG zulässig. Hiermit erfüllt die TREND Service GmbH ihre Hinweispflicht gemäß § 28 Abs. 4 BDSG.

## § 8 Kündigung

1. Eine Kündigung vor Ablauf vereinbarter Vertragslaufzeiten ist ausgeschlossen. In denjenigen Fällen, in denen der Kunde berechtigt vor Ablauf einer vereinbarten Laufzeit aus nicht von der TREND Service GmbH zu vertretenden Gründen kündigt, stehen der TREND Service GmbH die gesetzlichen Vergütungsansprüche zu es sei denn es sind in der Auftragsbestätigung ausdrücklich andere Ersatzerstattungen schriftlich festgelegt. Die TREND Service GmbH kann nach ihrer Wahl stattdessen, neben der Vergütung für die bereits erbrachten (Teil-)Leistungen, 50% der verbleibenden vereinbarten Vergütung dem Auftraggeber berechnen. Anderenfalls muss der Kunde nachweisen, dass die Kosten, die die TREND Service GmbH durch die Kündigung einspart und die Einnahmen der TREND Service GmbH aus der anderweitigen Verwendung seiner Arbeitskraft diese Pauschale nicht rechtfertigen. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt davon unberührt.
2. Sofern ein vereinbarter Starttermin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen verschoben wird oder ein laufendes Projekt vom Kunden innerhalb der Vertragslaufzeit unterbrochen wird, kann die TREND Service GmbH den Kunden mit den sich hieraus ergebenden Kosten belasten. Die TREND Service GmbH kann dem Kunden € 210,00 für jeden Telefonagenten pro Tag berechnen, sofern der Kunde keinen niedrigeren Aufwand nachweisen kann.
3. Verträge mit einer Basislaufzeit von mindestens 6 Monaten verlängern sich stillschweigend um jeweils die entsprechende Vertragslaufzeit, wenn diese nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende vor Beginn der Vertragsverlängerung schriftlich gekündigt werden.
4. Eine Kündigung kann ausschließlich schriftlich erfolgen und ist per eingeschriebenen Brief dem jeweils anderen Vertragspartner zuzustellen.
5. Der Auftraggeber ist in keinem Fall berechtigt Mitarbeiter der TREND Service GmbH abzuwerben, um die Umsetzung des von der TREND Service GmbH bearbeiteten Projektes auf eigene Rechnung durchzuführen. Jeder nachgewiesene Verstoß, innerhalb von 2 vollen Kalenderjahren nach dem Datum des Beschäftigungsendes unserer Mitarbeiter, gegen diese Verhaltensregel wird mit einer Strafe in Höhe von 25% des durch einen solchen Verstoß zustande gekommenen Auftragswertes, mindestens jedoch 25.000,00 € (Fünfundzwanzigttausend) geahndet (alle Beträge zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer), die sofort an TREND zu entrichten sind.
6. Im Falle eines Zahlungsverzuges des Auftraggebers ist TREND Service GmbH zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## § 9 Erfüllungsort und Gerichtsstand

1. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit es sich bei dem Auftraggeber um einen Kaufmann oder einer juristischen Person des Öffentlichen Rechts / Öffentlich rechtlichen Sondervermögens handelt ausschließlich Wuppertal.

## § 10 Anwendbares Recht/Teilnichtigkeit

1. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und der TREND Service GmbH ist Deutsches Recht anzuwenden.
2. Sollten einzelne Bestimmungen in diesen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.