

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Anrufannahme & Terminvereinbarung „Unicorn Callcenter“ der Firma Unicorn Medical Services, Klaus Narten e.K. Niederlassung Winsen/Luhe

### **Gegenstand der Bedingungen**

#### **§1 Vertragsinhalt**

Unicorn erbringt Dienstleistungen für den Auftraggeber auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages. Neben den in diesem Vertrag enthaltenen Vereinbarungen gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unicorn als vereinbart. Gegenbestätigungen unter Zugrundelegung eigener Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen.

#### **§2 Vertragsbestimmungen**

Unicorn ist ein Dienstleistungsunternehmen und unterliegt als solches den für Dienstleistungsbetriebe geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen. Unicorn wickelt die ihm übertragenen Aufgaben auf dienstvertraglicher Basis ab. Unicorn berechnet die für den Auftraggeber ausgeführten Dienstleistungen. Eine Übersicht über die erbrachten Leistungen kann auf Wunsch innerhalb von 30 Tagen anhand einer Leistungsaufzeichnung erbracht werden. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

Als Nachweis für geführte Telefonate im Auftragsdienst dienen die Gesprächsdatenerfassung von Unicorn in Verbindung mit dem Protokoll der Rufumleitung des Auftraggebers. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht. Bestellte, nicht genutzte oder nicht rechtzeitig stornierte Leistungen werden in voller Höhe in Rechnung gestellt.

Unicorn behält sich Preisanpassungen vor. Die Preisanpassungen werden 4 Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Sie gelten als akzeptiert, wenn nicht binnen 14 Tagen ab Zugang schriftlich widersprochen wird. Unicorn tritt, falls vereinbart, als Erfüllungshilfe und im Namen des Auftraggebers auf, gibt Informationen unter seinem Namen weiter und nimmt im Namen des Auftraggebers Informationen und Termine entgegen. Der Auftraggeber ist für die Richtigkeit der von Unicorn weitergegebenen Informationen und Auskünfte verantwortlich.

#### **§3 Haftungsbeschränkung**

(1) Unicorn haftet für Vermögensschäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur dann, wenn sie oder ihre Mitarbeiter die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben oder der Schaden auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruht. Bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten beschränkt sich die Haftung des Auftraggebers auf die nach dem Vertragsverhältnis typischen und vorhersehbaren Schäden und ist auf einen Betrag in Höhe des Leistungsentgelts aus den dem Schadensfalls vorhergehenden zwei Monaten begrenzt. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Unicorn auch im Falle der einfachen Fahrlässigkeit. Alle darüber hinausgehenden Schadenersatzansprüche werden ausgeschlossen.

(2) Die Haftung Unicorns für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Unicorn und seinen Kunden einerseits und Mitarbeitern des Kunden andererseits beruhen, ist insbesondere dann ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung bzw. -minderung (§ 2 Abs. 5) nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge auf anderen als den in § 2 Abs. 4 genannten Kommunikationswegen übermittelt hat.

(3) Die Haftung von Unicorn für Schäden, die durch Ausfall, Beeinträchtigung oder die fehlerhafte Bedienung von Anlagen und Einrichtungen Dritter – insbesondere von Telekommunikationsdienstleistern, wie der Deutsche Telekom AG oder Anbietern von SMS-Dienstleistungen – verursacht werden, ist ausgeschlossen.

(4) Für Ausfallzeiten, Fehler sowie Datenverluste, die durch Stromausfall, Hardware oder Software entstehen, wird keine Haftung übernommen.

#### **§4 Telefonservice**

Unicorn übernimmt für den Auftraggeber unter der/den zur Verfügung gestellten Rufnummer/n die Telefongespräche unter dem vom Auftraggeber gewünschten Namen. Die Kosten für die Einrichtung der Rufnummer/n in der Telefonanlage sowie die monatlichen Sprechgebühren gehen zu Lasten des Auftraggebers bzw. werden diese in einem separaten Vertrag geregelt. Die tatsächlich geführten Gespräche werden einzeln berechnet. Anfallende Telefongebühren bei Gesprächen für den Auftraggeber und Gebühren für die Weiterleitung werden dem Auftraggeber zusätzlich monatlich in Rechnung gestellt. Der Preis richtet sich nach der jeweils gültigen Unicorn-Preisliste bzw. dem separaten Vertrag. Der Auftraggeber erhält seine Nachrichten auf dem für Unicorn üblichen Weg übermittelt. Sämtliche Komponenten der Telekommunikation hält der Dienstleister vor. Der Dienstleister haftet nicht für Ausfälle und Fehlfunktionen im Rahmen technischer Störungen und anderer unvorhersehbarer Umstände.

#### **§4.1 Mindestlohn**

Erhöht sich der gesetzliche Mindestlohn, dann erhöhen sich automatisch auch die Preisbestandteile der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Stunden- und Minutensätze, die den Personalkostenanteil dieser Sätze abbilden, entsprechend anteilig der prozentualen Erhöhung des Mindestlohns. Preisbestandteile, die nicht unmittelbar vom Mindestlohn betroffen sind, wie Kosten der Infrastruktur, bleiben unberührt.

#### **§5 Kündigung**

Service Rufnummern haben dabei eine Mindestlaufzeit von einem Monat und können mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Serviceverträge beinhalten eine individuelle Laufzeit und vereinbarte Kündigungsfristen.

Unicorn hat das Recht, den Servicevertrag fristlos zu kündigen, wenn:

- ein Zahlungsverzug von mehr als 6 Wochen vorliegt, ein geschäftschädigendes Verhalten vom Kunden bekannt wird, die von Unicorn geforderte Dienstleistung gegen die guten Sitten verstößt.
  - der Auftraggeber die eidesstattliche Versicherung abgegeben hat, das gegen ihn ein Haftbefehl ergangen ist, der Konkurs über sein Vermögen eröffnet oder mangels Masse abgelehnt worden ist und dies bekannt ist.
  - die Telefon oder Servicenummer nicht im Rahmen der geltenden Vorschriften und Gesetze Verwendung findet oder missbräuchlich eingesetzt wird.
  - Schadensersatzforderungen die in Zusammenhang mit einer fristlosen Kündigung stehen, behält sich Unicorn vor.
- Der Auftraggeber ist nach Beendigung des Vertrages verpflichtet, sich jeglichen Gebrauchs der zugeteilten Unicorn Telefonnummer zu enthalten und die Rufumleitung unverzüglich zu entfernen. Wird dies nicht erfüllt, wird die vertragliche Regelung zur Abrechnung fällig.

#### **§6 Zahlungen und Zahlungstermine**

(1) Die monatlichen Leistungsgebühren sind zum Monatsende fällig. Über die Höhe erhält der Kunde jeweils eine separate Rechnung. Der Betrag wird im Lastschriftverfahren von der im Vertrag genannten Bankverbindung eingezogen. Liegt keine Einzugsermächtigung vor, wird eine monatliche Bearbeitungsgebühr von 15 Euro berechnet. Etwaige Mahnungen werden mit jeweils 5 Euro in Rechnung gestellt. Bei einem Zahlungsverzug bleibt es Unicorn freigestellt, die Dienstleistung an den Kunden vorübergehend einzustellen. Zur Wiederaufnahme der Dienstleistung wird eine Kautionszahlung mindestens in Höhe des Zahlungsverzuges vereinbart.

## **§7 Datenschutz**

(1) Unicorn sichert dem Auftraggeber zu, sämtliche Mitarbeiter vertraglich zu umfassender Verschwiegenheit zu verpflichten. Eine Kopie der jeweiligen Verschwiegenheitserklärung erhält der Auftraggeber in Kopie.

(2) Unicorn erhebt, speichert und verarbeitet im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangte Daten entsprechend den gesetzlichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, einerseits zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten, andererseits zum Nachweis der einzelnen angefallenen Nutzungsentgelte. Hierauf wird ausdrücklich hingewiesen (§ 33 BDSG).

(3) Insbesondere werden gespeichert: die Verbindungsdaten eingehender und abgehender Telefonate einschließlich der jeweiligen Rufnummer, angefallene Tarifeinheiten, der genaue Zeitpunkt sowie die weiter veranlassten Maßnahmen einschließlich eventuell erbrachter Sonderdienstleistungen. Die Weitergabe der Daten an Dritte ist vorbehaltlich der Absätze 4 und 5 ausgeschlossen.

(4) Soweit die Daten zum Nachweis der Nutzungsentgelte gespeichert werden, verpflichtet sich Unicorn, nur solche Datenbestandteile an Dritte weiterzugeben, deren Weitergabe für den Nachweis unabdingbar sind und deren Weitergabe nicht gegen datenschutzrechtliche Belange Dritter verstößt.

(5) Sonstige, insbesondere jegliche personenbezogenen Daten gibt Unicorn nur dann an Dritte weiter, wenn und soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht (z.B. § 13 UKlaG).

(6) Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer die Erlaubnis, sich im Namen des Auftraggebers und mit dessen Namen zu melden. insoweit verzichtet der Auftraggeber auf Namens- und Urheberrechte. Der Auftragnehmer handelt für den Auftraggeber nicht als Vertreter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe.

(7) Während der Auftragslaufzeit trägt der Auftraggeber die Verantwortung für die Aktualität seiner Daten und Einstellungen.

## **§8 Nutzung von zugeteilten Telefon- und Servicenummern**

Für Rufumleitungen zugeteilte Telefonnummern dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Unicorn nicht veröffentlicht und verbreitet werden. Sie können ferner nicht übertragen werden. Die dem Auftraggeber zum vorübergehenden, befristeten oder unbefristeten Gebrauch überlassene Servicenummer 0800 oder 0180-1 bis 0180-5 wird nach Vorgaben von Unicorn über einen externen Serviceprovider geroutet. Nach Maßgabe der Regulierungsbehörde ist der Umgang mit Servicenummern gesetzlich geregelt. Die Bestätigung zur Verwendung der Servicenummer erfolgt nach Annahme des Serviceleistungsvertrages durch Unicorn durch Übermittlung der gesonderten Routingbestätigung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Servicenummer vor Verbreitung und Verwendung auf Richtigkeit zu überprüfen. Änderungen des Routings oder der Verwendung von Servicenummern sind für den Auftraggeber kostenpflichtig. Der Auftraggeber erkennt die Nutzungsbedingungen und die gesetzlichen Bestimmungen der Regulierungsbehörde an.

## **§9 Konkurrenzverbot**

Die Mitarbeiterinnen im Telefonservice dürfen bis 12 Monate nach Beendigung der Auftragsdurchführung nicht vom Auftraggeber als Angestellte oder freie Mitarbeiterinnen beschäftigt oder direkt beauftragt werden. Unicorn ist berechtigt, bei Verstoß gegen diese Bestimmungen eine Konventionalstrafe von 10.000 Euro zu berechnen.

## **§10 Datenschutz Klausel/Geheimhaltung**

Unicorn verpflichtet sich, keine Kundendaten an Dritte weiter zu leiten. Der Auftraggeber berechtigt Unicorn zur Erfassung und Speicherung von Personendaten. Die Pflichten für die vertrauliche Behandlung besteht über die Zusammenarbeit hinaus. Auf Wunsch erhält der Auftraggeber eine separate Vertraulichkeitserklärung.

## **§11 Schlußbestimmungen Salvatorische Klausel**

Sollte eine der Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Klauseln. Die unwirksame Klausel soll sodann durch eine Klausel ersetzt werden, welche den wirtschaftlichen Interessen der Parteien und der von ihnen beabsichtigten Regelung möglichst nahe kommt.

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für vorstehenden Vertrag ist Sitz von Unicorn Medical Services Inh. Klaus Narten. Alle Vereinbarungen mit dem Kunden unterliegen dem deutschen Recht. Soweit gesetzlich zulässig, gilt der Gerichtsstand Lüneburg als vereinbart.

Unicorn Medical Services

Klaus Narten e.K.

Niederlassung Winsen / Luhe

Amtsgericht Lüneburg

Stand 01.11.2015

Tel.: 04171 – 606 99-0

Fax: 04171 – 606 99-99

Mail: info@Unicorn-med.de

Steuernummer 11 33 131 01625 57 1606

USt-IdNr.:DE270328939

HRA 203285