

Allgemeine Geschäftsbedingungen A. Sutter Dialog Services GmbH

I. Allgemeines

1. Mit der Erteilung eines Auftrages erkennt der Auftraggeber die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A. Sutter Dialog Services GmbH (Dialog) an. Diese Bedingungen gelten im Verhältnis zu Unternehmen und juristischen Personen des öffentlichen Rechts. Sie gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, die Dialog hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.
2. Für das Vertragsverhältnis gilt ausschließlich deutsches Recht.

II. Zustandekommen des Vertrages, Rücktrittsrecht

1. Verträge werden schriftlich geschlossen. Aufträge, Ergänzungen und sonstige Vereinbarungen, die der Auftraggeber mündlich oder fernmündlich erteilt, bedürfen für ihre Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Dialog.
2. Die Dialog behält sich ein Rücktrittsrecht vor, falls ein Auftrag wegen seines Inhalts, seiner Herkunft oder der technischen Form zu beanstanden ist oder gegen Vorgaben von Vertragsparteien der Dialog, z.B. Messeveranstaltungen, verstößt. Dies gilt insbesondere, wenn die Auftragsausführung für die Dialog unzumutbar ist oder der Auftraggeber vorhergehende oder aktuelle Aufträge nicht fristgerecht bezahlt hat.
3. Bei Rücknahme oder Einschränkung erteilter Aufträge durch den Auftraggeber ist die Dialog berechtigt, ohne weiteren Nachweis des Schadens eine Bearbeitungsgebühr bis zu 50 % der Auftragssumme zu verlangen. Dem Auftraggeber ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist.

III. Pflichten der Dialog

1. Die Dialog betreibt ein Call Center und erbringt innerhalb ihrer Geschäftszeiten die üblicherweise hiermit verbunden Leistungen.
2. Die von der Dialog im Einzelnen zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot der Dialog.
3. Die Dialog kann Serviceleistungen auch durch Dritte ausführen lassen.
4. Dialog ist für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen in der Wahl des Netzbetreibers frei.
5. Ein bestimmter Zeitpunkt für das Erscheinen einzelner Projekte kann nicht garantiert werden.

IV. Pflichten des Auftraggebers

1. Die für die Auftragserfüllung notwendigen Unterlagen hat der Auftraggeber dem Auftrag beizufügen oder innerhalb der vereinbarten Zeit, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Auftragserteilung, der Dialog unaufgefordert zu liefern. Außerdem hat er die Dialog über alle Vorgänge und Umstände zu informieren, die für die Ausführung des Vertrages von Bedeutung sein können. Falls der Auftraggeber die erforderlichen Unterlagen und Informationen nicht fristgemäß zur Verfügung stellt, kann der Auftrag nicht ausgeführt werden. Die Rückgabe der der Dialog überlassenen Unterlagen erfolgt nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch und auf Kosten des Auftraggebers nach Erfüllung des Auftrages. Hat der Auftraggeber die Rückgabe der Unterlagen nicht gefordert, endet die Pflicht zur Aufbewahrung der Unterlagen zwei Monate nach Erscheinen des Werks bzw. der Erstveröffentlichung. Dann ist die Dialog berechtigt, sie ohne vorherige Ankündigung zu vernichten.
2. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und rechtliche Zulässigkeit aller der Dialog gegenüber gemachten Angaben, insbesondere der in Auftrag gegebenen Firmen-, Waren- und Gütezeichen und sonstigen Zeichen aller Art sowie der verwendeten Internet-Domains. Der Auftraggeber stellt die Dialog von Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung und von den Kosten zur notwendigen Rechtsverteidigung frei.
3. Der Auftraggeber hat der Dialog jede Änderung der Angaben, die der Auftraggeber auf dem Auftragsformular mitgeteilt hat und die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

V. Nutzungsrechte

Urheber-, Geschmacksmuster- oder sonstige Rechte an den von Dialog ggf. entwickelten Texten, Konzepten, Entwürfen, Zeichnungen und ähnlicher Leistungen verbleiben vorbehaltlich anderer schriftlicher Vereinbarungen bei der Dialog. Der Auftraggeber erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht. Der inhaltliche sowie räumliche und zeitliche Umfang ergibt sich aus dem Zweck des jeweiligen Auftrages.

VI. Preise, Zahlungsbedingungen

1. Die Entgelte ergeben sich aus der jeweils getroffenen Vereinbarung. Bei längerfristigen Projekten erfolgen nach Absprache monatlich im voraus zu zahlende Abschlagszahlungen. Sämtliche Preise sowie weiterberechnete Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Rufnummern, die Dialog für den Auftraggeber bei den Telefondienstleistern besorgt, werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt, es sei denn, es besteht eine anderweitige schriftliche Vereinbarung. Für die von dem Dienstleister zur Verfügung gestellten Rufnummern übernimmt die Dialog keine Gewähr.
3. Die Rechnung ist, soweit nicht anders vereinbart, sofort nach Rechnungslegung ohne Abzüge zahlbar. Bei Lastschriftzugsermächtigung erfolgt die Abbuchung der Rechnung drei Tage nach Rechnungslegung. Rücklastschriften werden mit einer Bearbeitungsgebühr von 15,- € berechnet.
4. Bei Zahlungsverzug oder Stundung werden Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz und Bearbeitungskosten berechnet. Die zweite und jede weitere Mahnung wird mit 3,- € in Rechnung gestellt. Zahlungen sind unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer ausschließlich auf das von der Dialog benannte Konto zu zahlen.
5. Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von Dialog nicht bestritten sind. Außerdem ist der Auftraggeber zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

VII. Haftung

1. Die Dialog haftet für Schäden oder vergebliche Aufwendungen gleich aus welchem Rechtsgrund- nur, wenn der Schaden oder vergebliche Aufwendungen von Dialog oder einem Erfüllungsgehilfen von Dialog durch eine schuldhafte Verletzung einer solchen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder auf eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung von Dialog oder einem seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.
2. Haftet Dialog für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, ist die Schadensersatzhaftung von Dialog auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dialog haftet in diesem Fall insbesondere nicht für entgangenen Gewinn des Auftraggebers und für nicht vorhersehbare mittelbare Folgeschäden. Dies gilt in gleicher Weise für Schäden, die auf Grund von grober Fahrlässigkeit oder durch einfache oder grob fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten von Mitarbeitern oder Beauftragten der Dialog verursacht werden, sofern diese nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten von Dialog zählen.
3. Die Haftung der Dialog ist im durch sie verursachten Schadensfall für alle Schäden auf die Höhe des Auftragswertes, höchstens jedoch auf 12.500,- € begrenzt, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit die Haftung von Dialog auf Grund der Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes zwingend ist oder wenn Ansprüche aus einer Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit gegen Dialog geltend gemacht werden oder wenn Mängel arglistig verschwiegen wurden. Fehlt eine garantierte Eigenschaft, haftet Dialog nur für solche Schäden, deren Ausbleiben Gegenstand der Garantie war.
5. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als vorgenannt ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen.
6. Soweit die Haftung gegenüber Dialog ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Dialog.
7. Im Fall höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und von Dialog nicht zu vertretender Umstände, wie z.B. Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser und ähnliche Umstände, Ausfall von Anlagen, Leitungsausfall der Netzbetreiber, Betriebsunterbrechungen auf Grund von Rohstoff-, Energie- oder Arbeitskräftemangel, Arbeitskampfmaßnahmen, behördliche Eingriffe, Krieg, ist Dialog - soweit sie durch die genannten Umstände unverschuldet an der rechtzeitigen Erfüllung der Leistungspflichten gehindert ist- berechtigt, die Leistung für die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Es besteht keine Verpflichtung zur Erfüllung von Aufträgen oder auf Leistung von Schadensersatz. Wird hierdurch die Leistung um mehr als sechs Monate verzögert, ist sowohl Dialog als auch der Auftraggeber unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzansprüche berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
8. Ein kurzfristiger Ausfall des Netzwerks oder der Telefonanlage aufgrund technischer Notwendigkeiten führt nicht zu Schadensersatzansprüchen. Dies gilt auch für Datenverluste aus Gründen, die Dialog nicht zu vertreten hat.

VIII. Verjährung

Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln oder wegen von Dialog pflichtwidrig erbrachter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für die Verjährung von Ansprüchen, die auf einer vorsätzlich oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen sowie für die in Ziffer VII.4. genannten Fälle.

IX. Vertragslaufzeit, Kündigung

1. Der erteilte Auftrag gilt jeweils nur für die im Auftragsformular vereinbarte Zeit. Falls eine feste Vertragslaufzeit nicht vereinbart ist, können beide Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende eines jeden Kalendermonats ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
2. Das Vertragsverhältnis kann zudem jederzeit aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Als wichtiger Grund gelten insbesondere der Zahlungsverzug des Auftraggebers oder die Verletzung von Vertragspflichten durch den Auftraggeber.
3. Schließlich kann das Vertragsverhältnis von Seiten der Dialog mit sofortiger Wirkung gekündigt oder abgeändert werden, wenn das vom Auftraggeber bei der Angebotsabgabe vorgelegte Datenmaterial nicht repräsentativ ist für das weitere vorzulegende Datenmaterial und die Dialog entsprechend der erwarteten Gewinnvereinbarung nicht gewinnbringend tätig sein kann.

X. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Essen. Sofern der Auftraggeber Vollkaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, ist Essen Gerichtsstand. Die Dialog ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen. Falls der Auftraggeber nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Bundesrepublik verlegt, ist Essen Gerichtsstand. Dies gilt auch, falls Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

XI. Datenschutz, Verschwiegenheitspflicht

1. Name und Anschrift des Auftraggebers sowie alle für die Auftragsabwicklung erforderlichen Daten werden in automatisierten Dateien gespeichert.
2. Die Dialog ist berechtigt, diese Daten zu Zwecken der eigenen Werbung oder Marktforschung zu verarbeiten und zu nutzen, sofern der Auftraggeber nicht widerspricht.
3. Die Dialog ist berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an die Schufa-Gesellschaft oder eine sonstige Wirtschaftsauskunftei weiterzugeben und Auskünfte von dort einzuholen, sofern dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
4. Dialog wird die ihr im Zusammenhang mit dem Auftrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers strikt geheim halten.
5. Die Dialog wird die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes einhalten und verpflichtet ihr Personal ebenfalls zur Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes. Dialog beachtet ferner den Ehrenkodex des Call Center Forum Deutschland e.V.

Stand: Januar 2009

Dial_AGB_0109

General Terms and Conditions of A. Sutter Dialog Services GmbH

I. General Conditions

1. By issuing an order the customer accepts the general terms and conditions of A. Sutter Dialog Services GmbH (Dialog). These terms and conditions are valid in the contractual relationship to enterprises and entities of public law. They are valid exclusively. Any terms and conditions of the customer which are in conflict with or deviate from these terms and conditions will not be recognised unless agreement to such terms and conditions is expressly given by Dialog in writing.
2. German law applies exclusively to all contractual relations between Dialog and the customer.

II. Materialisation of Contract, Withdrawal from Contract

1. Contracts are concluded in a written form. Orders, additions and further agreements stated by the customer orally in person or by phone need to be confirmed by Dialog in writing in order to become valid.
2. Dialog reserves the right of withdrawal from a contract, in case the order being objectionable due to its content, origin or technical form or offends against the preconditions of contract partners of Dialog, i.e. trade fair organizers – especially if execution of the order is unacceptable for Dialog or if the customer is in payment arrears with regard to previous or current orders.
3. In case of withdrawal by the customer from orders or limitation of orders issued, Dialog is entitled to demand a processing fee of up to 50% of the primal order value without having to provide any proof of the amount of damage incurred. The customer is permitted to provide evidence that no damage at all has been incurred or that the damage is significantly less than the blanket fee.

III. Responsibilities of Dialog

1. Dialog runs a call centre and provides the respective services during usual office hours.
2. The single services to be provided by Dialog result from the respective offers of Dialog.
3. Dialog is entitled to have services executed by third parties.
4. Dialog reserves the right to choose service-providers and service-partners.
5. Dialog does not guarantee a special date of appearance of single projects.

IV. Responsibilities of Customer

1. Necessary documents, data, manuals and any other material necessary for contractual purposes are provided by the customer attached to the order confirmation, or in an agreed time, or without further reminder from Dialog within 14 days after ordering at the latest. In addition, the customer has to inform Dialog about all processes and circumstances that are relevant for the execution of the order. Should the customer fail to provide all necessary documents and information in time, orders cannot be executed. Material made available to Dialog will only be returned to the customer after fulfillment of the order at the explicit and written request and at the expense of the customer. Should the customer not request the return of the material, the obligation to file the material will end two months after publication of the document or at the time of the first publication, respectively. Dialog then has the right to destroy the material without prior notice.
2. The customer is responsible for correctness, completeness and legal admissibility of all details and information given to Dialog, especially regarding the according company logos, bench marks, trade marks, cachets or other marks and symbols as much as the used internet domain and rights in respect of copyright and fair competition. The customer releases Dialog from any third party claims resulting from such infringements of rights and the costs for necessary legal action.
3. The customer is obligated to announce in writing immediately any change of the details he made on his order form and which are necessary to execute the order.

V. Licences

Copy rights, design patent or any other rights on texts, concepts, layouts, designs, graphics and similar services created and designed by Dialog remain with Dialog unless stated otherwise in written agreements. The customer has a simple, not exclusive and not transferable right of use during runtime of the order. The range of content, time and area result from the according order purpose.

VI. Rates, Conditions of Payment

1. Rates result from the respective agreement specified in a written order confirmation. In case of long-term projects, monthly advance payments can be agreed upon. All prices, as well as passed on charges, are net rates and not subject to the current VAT.
2. Contact telephone numbers, which have to be acquired by Dialog from telecommunication service providers on behalf of the customer, will be charged separately, unless agreed upon

otherwise in writing. Dialog does not take any responsibility for the correctness of the information given from the telecommunication service provider.

3. Invoices have to be settled immediately after issuing without reduction, unless agreed upon otherwise. Payments effected by direct debit authorization will be debited three days after issuing. Return debit notes are subject to a handling surcharge of € 15.00 net.
4. In case of payment arrears or prolongation of the payment deadline, a handling fee as well as 8% interest above the current base lending rate, will be charged. Second and each further reminder will be charged with € 3.00. Payments are only to be made on the Dialog account specified on the invoice with reference to the customer's invoice number and customer number.
5. The customer is only entitled to the rights of set-off and retention, if his claims are stated as absolute or if Dialog does not dispute his claim. Besides this, the customer enjoys the right of retention only insofar as his counterclaim has its origin in the same contractual relationship.

VII. Liability

1. Dialog is liable for damages or efforts made in vain – irrespective of the cause in law – only, if these damages and efforts made in vain have been caused by Dialog or its vicarious agents due to neglecting a contract duty that is essential for fulfilment of the order (breach of cardinal obligations) or due to a wilful action or gross negligence.
2. In case of breach of cardinal obligations resulting from simple negligence, Dialog bears liability only for damage typical to the contract which could be reasonably foreseen upon conclusion of the contract. In such case Dialog is particularly not liable with regard to indirect consequential damage or loss of profit. The same applies for damages due to gross negligence, wilful action, or breach of cardinal obligations by employees and agents of Dialog, if they are not members of the management or executives in a leading position at Dialog.
3. Dialog's liability to pay compensation is limited to the order value, with a maximum of €12,500.00, for all damage caused by Dialog, unless such damage can be attributed to wilful action or gross negligence.
4. The aforesaid limitations on liability do not apply in the event that claims against Dialog are asserted based on damage to life or health or bodily harm, in the event liability is mandatory based on the Product Liability Act or in case a fraudulent concealment of a defect is involved. If a guaranteed characteristic is missing, Dialog only bears liability in case of damages, the prevention of which was part of the guarantee.
5. Any liability above the aforementioned is denied without consideration of the legal nature of the claim.
6. As far as liability towards Dialog is limited or disclaimed this also applies towards the personal liability of its employees, representatives, assistants and vicarious agents.
7. Should Dialog be prevented from meeting its commitments by Force Majeure and by the occurrence of unforeseen events which affect either Dialog or its suppliers and which Dialog could not have prevented by taking all due care demanded by the prevailing circumstances such as interruption of operation due to fire, water and similar circumstances, breakdown of machines, outage on side of the telecommunication service provider, interruption of operation due to lack of raw material, energy or employees, labour disputes, measures implemented by official authorities, war, etc., the deadline will be extended by at least the period of delay incurred plus a suitable start-up period. There is no liability to fulfil orders or pay compensation. After the elapse of a period of 6 months, Dialog, as well as the customer, is entitled to withdraw from the contract excluding all warranties of claims.
8. Short time breakdowns and interruptions of the network and the telephone system do not cause entitlement to damage by the customer. The same applies to loss of data, which Dialog is not responsible for.

VIII. Limitation of claims

1. Any claims of the customer based on defects or compensation for damage expire within one year of commencement of the legal limitation period. This does not apply to the limitation of demands in respect of claims based on breaches of duty caused by wilful action or gross negligence or to the cases specified in VII. 4. hereof.

IX. Contract duration, Notice of Cancellation

1. The order is only valid for the period agreed upon in the written contract. In case no duration is fixed both parties are entitled to cancel the order at the end of each calendar month, subject to a period of 3 months, without giving reasons. Notice of cancellation has to be made in written form.
2. Due to important reasons the contract can be terminated without notice at any time. Important reasons are, amongst others, especially default of payment or neglect of duty which result from the contract by the customer.
3. Dialog is entitled to cancel or adjust the contract at any time with immediate effect if documents and data material delivered by the customer are not representative for the further documents and data material to be allocated, and when Dialog therefore can not work efficiently according to the expectations.

X. Place of Performance, Place of Jurisdiction, Law in Force

1. The place of performance will be Essen. Should the customer be a merchant entered in the Commercial Register, a legal person under public law or a separate estate under public law, the place of jurisdiction will be Essen. However, Dialog is also entitled to institute legal proceedings against the customer at the court of the customer's domicile. Should the customer transfer his domicile or usual place of abode to a location outside the jurisdiction of the Federal Republic of Germany after conclusion of the contract, the place of jurisdiction will be Essen. This applies likewise in the event the domicile or usual place of abode is unknown at the time at which legal proceedings are instituted.

XI. Privacy, Obligation of Secrecy

1. The name and address of the customer as well as all data required for the fulfilment of the order are stored in automated files.
2. Dialog is entitled to use the customer's data for the purpose of its own advertising or market research, if the customer does not disapprove.
3. Dialog is entitled to hand on individual details of the customer to organizations like Schufa or any other credit agency for the purpose of running a credit check in case this should be necessary for order execution.
4. Dialog will strictly observe confidentiality regarding all business and company secrets that were disclosed in connection with the order.
5. Dialog will observe the regulations of the Federal Ordinance on the Protection of Data (Bundesdatenschutzgesetz) which are binding for Dialog and its employees. Furthermore, Dialog attends to the Code of Honor of the "Call Center Forum Deutschland e.V."

January 2009