

Wir erbringen für den Auftraggeber Leistungen gemäss der gültigen Preisliste und unseres ausführlichen Angebots. Neben den in dem Angebot enthaltenen Vereinbarungen gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Entgegenstehende AGB sind nur dann bindend, wenn diese schriftlich anerkannt werden. Schweigen auf entgegenstehende AGB gilt nicht als Anerkennung. Diese AGB gelten uneingeschränkt, soweit nicht eine abweichende, schriftliche Individualvereinbarung vorrangig ist. Erbringt OSMZ (auch) andere als die nachfolgend genannten Leistungen, so gelten diese AGB sinngemäss auch für diese Leistungen.

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Annahme umgeleiteter Telefongespräche im Namen des Auftraggebers, (der Meldetext bei Entgegennahme eines Anrufes kann vom Auftraggeber jederzeit geändert werden);
- (2) Nachrichten, die vom Auftraggeber hinterlegt wurden, an Anrufer weitergeben;
- (3) Daten des Auftraggebers (lt. Kunden-Datenbogen) an den Anrufer weiterzugeben;
- (4) Mitteilungen für den Auftraggeber entgegenzunehmen, für den Auftraggeber entgegengenommene Mitteilungen per Telefax, E-Mail, SMS oder auf Abruf telefonisch zu übermitteln;
- (5) Weitere allgemeinen Sekretariatsdienstleistungen nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber. Auf Verlangen von uns hat der Auftraggeber die Schriftstücke, die an einen seiner Kunden weitergeleitet werden sollen, sowie sonstige Mitteilungen schriftlich abzufassen bzw. schriftlich zu bestätigen;
- (6) Annahme von Warensendungen, bis maximal 60 x 60 x 120 und einem Höchstgewicht von 30 kg pro Paket. Für grössere Masse bzw. höheres Gewicht muss eine Sondervereinbarung zwischen der OSMZ und dem Auftraggeber vereinbart werden.
- (6) OSMZ ist berechtigt, Dienstleistungsunternehmen bei der Erbringung der zuvor genannten Leistungen einzuschalten, solange dies dem Vertragszweck nicht widerspricht, diese die selben Qualitätsstandards einhalten wie die OSMZ selbst und sich ausdrücklich zur umfassenden Verschwiegenheit gegenüber Dritten verpflichten.

§ 2 Geschäftszeiten

- (1) Grundsätzlich werden alle Leistungen nur während der üblichen Bürozeiten Montag bis Freitag von 08.00 bis 16.00 Uhr erbracht.
- (2) Leistungen an Samstagen, Sonntagen, Feiertagen und ausserhalb der normalen Bürozeiten werden mit einem Aufschlag gemäss unserer derzeit gültigen Preisliste berechnet.

§ 3 Leistungsentgelt

- (1) Das Leistungsentgelt wird grundsätzlich zu den in der jeweilig aktuellen Preisliste aufgeführten Konditionen verrechnet.
- (2) Angefangene Zeiteinheiten werden jeweils zur vollen Zeiteinheit (1/4 Stunde) aufgerundet.
- (3) OSMZ behält sich die Änderung des Leistungsentgelts vor. Sie kann eine Erhöhung insbesondere in dem Fall vornehmen, in dem sie selbst Preiserhöhungen durch Dritte (Telekommunikationsunternehmen, SMS-Anbieter o.ä.) oder durch sonstige im gewöhnlichen Betrieb entstehenden Kostenfaktoren ausgesetzt ist.

§ 4 Storno-Regelung

Sollte der Auftrag abgesagt werden, so gilt folgende Regelung:

- (1) Bei Absage vom Buchungszeitpunkt an bis 7 Tage vor dem Auftragsbeginn werden 10 % vom Preis als Stornogebühren berechnet.
- (2) Bei der Absage ab 7 Tage vor dem Auftragsbeginn berechnen wir 20 % vom Angebotspreis.
- (3) Bei Absage am Vortag bis spätestens 10:00 Uhr berechnen wir 40 % vom Angebotspreis.
- (4) Bei späterer Absage berechnen wir 50 % des Angebotspreises.

§ 5 Zahlungsbedingungen

- (1) Die Abrechnung erfolgt monatlich.
- (2) Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.
- (3) Zahlungen gelten erst dann als geleistet, wenn wir verlustfrei über den geschuldeten Betrag verfügen können.

§ 6 Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts

- (1) Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts unverzüglich nach Erhalt der Rechnung zu erheben und nachvollziehbar zu erklären, gegen welche einzelnen Rechnungsposten sich die Einwendungen richten.
- (2) Die OSMZ verpflichtet sich, unverzüglich die Berechtigung der Einwendungen zu prüfen und hierzu schriftlich oder per E-Mail Stellung zu nehmen. Verlangt der Auftraggeber eine Einzelaufstellung der im Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen, so erteilt die OSMZ dem Auftraggeber eine solche Aufstellung der umstrittenen Dienstleistungsgruppe, wenn dies zur Klärung des Sachverhalts beitragen kann.
- (3) Die Erhebung von Einwendungen hat keinen Einfluss auf die Fälligkeit des Leistungsentgelts, solange die OSMZ die Einwendungen nicht als berechtigt anerkennt. Sie berechtigt den Auftraggeber insbesondere nicht, die Rücklastschrift bereits eingezogener Beträge zu veranlassen.
- (4) Erkennt die OSMZ die Einwendungen ganz oder teilweise an, so werden dem Auftraggeber die hierauf entfallenden Beträge unverzüglich durch Überweisung auf das Konto des Auftraggebers zurückerstattet.
- (5) Erkennt die OSMZ die Einwendungen nicht an, so steht dem Auftraggeber ein - wie auch immer geartetes - Zurückbehaltungsrecht allenfalls in der Höhe zu, in der er einzelne Rechnungsposten gerügt hat.

§ 7 Zahlungsverzug

- (1) Sollte bis spätestens 4 Wochen nach Rechnungsstellung kein Forderungsausgleich beim Auftragnehmer erfolgen, so behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, für alle noch ausstehenden Leistungen Vorauszahlung zu verlangen oder ein Zurückbehaltungsrecht auszuüben. In diesem Falle ist dem Auftraggeber nicht gestattet, weiterhin Telefonanschlüsse zum Auftragnehmer umzuleiten.
- (2) Dieses Recht (Nr. 1) steht der OSMZ auch zu, wenn der Auftraggeber mit Leistungen aus anderen zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen in Verzug kommt.
- (3) Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungsziele kann die OSMZ das Zurückbehaltungsrecht nach Nr. 1 auch dann ausüben, wenn den Auftraggeber kein Verschulden trifft.

§ 8 Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen der OSMZ weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen - gleich welcher Art - verstossen. Er hat jeglichen Eindruck im Rechts- und Geschäftsverkehr zu vermeiden, von ihm zu verantwortende Inhalte seien der OSMZ zuzurechnen.
- (2) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die OSMZ davon in Kenntnis zu setzen, wenn er oder ein von ihm benannter Ansprechpartner/Vertreter für einen längeren Zeitraum als 2 Wochen telefonisch nicht zu erreichen und auch sonst nicht in der Lage ist, für ihn bestimmte Benachrichtigungen abzurufen. Er hat selbständig dafür Sorge zu tragen, dass die technischen Einrichtungen, über die er Benachrichtigungen empfängt (Mobiltelefon, Faxgerät etc.) empfangsbereit sind und trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass eventuelle Anrufweiterleitungen seiner Anschlüsse auf die OSMZ-Telefonnummer korrekt geschaltet sind. Weiter verpflichtet sich der Auftraggeber, die OSMZ unverzüglich über eventuelle Änderungen seiner Anschrift, der Rechtsform oder der gesetzlichen Vertretung zu unterrichten.

- (3) Kommt der Auftraggeber einer seiner Verpflichtungen aus den Absätzen 1 und 2 nicht nach, ist der OSMZ berechtigt, gegenüber Dritten zu offenbaren, dass sie als externer Dienstleister für den Auftraggeber tätig ist, wenn dies zur Wahrung ihrer eigenen Belange, insbesondere dem Schutz ihrer Mitarbeiter, erforderlich ist.
- (4) Sobald dem Auftraggeber Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Informationen durch Mitarbeiter der OSMZ möglicherweise unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig weitergeleitet wurden, obliegt es dem Auftraggeber, im ihm zumutbaren Umfang - durch Rückfrage bei dem Anrufer und/oder andere hierfür geeignete Massnahmen - diese Unklarheiten auszuräumen, um eventuell drohende Schäden zu verhindern bzw. so gering wie möglich zu halten. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Informationen solche Vorgänge betreffen, die erhebliche wirtschaftliche oder sonstige Auswirkungen für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers oder dessen Vertragspartner haben können.
- (5) 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

§ 9 Datenschutz

- (1) OSMZ erhebt, speichert und verarbeitet im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangte Daten entsprechend den gesetzlichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, und zwar einerseits zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten, andererseits zum Nachweis der einzelnen angefallenen Nutzungsentgelte. Hierauf wird ausdrücklich hingewiesen (§ 33 BDSG).
- (2) Insbesondere werden gespeichert: Kundennummer und Kennung des Käufers, die Verbindungsdaten eingehender und abgehender Telefonate einschliesslich der jeweiligen Rufnummer und des Namens des Anrufers/Angerufenen, der genaue Zeitpunkt und der wesentliche Inhalt des Gesprächs sowie die weiter veranlassten Massnahmen einschliesslich eventuell erbrachter Sonderdienstleistungen.
- (4) Soweit die Daten zum Nachweis der Nutzungsentgelte gespeichert werden, verpflichtet sich die OSMZ, 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 der OSMZ nur dann an Dritte weiter, wenn und soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht (z. B. § 13 UKlaG).

§ 10 Haftung

- (1) Wir sind für die Art und Weise sowie für den Inhalt der im Namen und Auftrag des Kunden zu erbringenden Leistungen nicht verantwortlich; dies gilt insbesondere für den Inhalt der Briefe, Fernschreiben, Telefonate, Mitteilungen oder Handlungen, die von uns im Auftrag des Auftraggebers bearbeitet werden oder die wir aufgrund des Auftrages des Auftraggebers fertigen, weiterleiten oder unternehmen.
- (2) Geschäftsräume, Adresse oder Telefon- und Telekommunikationseinrichtungen dürfen nicht genutzt werden zur Übermittlung oder Weiterleitung illegaler oder obszöner Materialien bzw. für Publikationen dieser Art sowie zu ungesetzlichen, betrügerischen oder unehrenhaften Zwecken.
- (3) Es ist möglich, dass die Annahmeplatze besetzt sind. Der Auftraggeber erkennt an, dass solche Konsultationen nicht zum Schadensersatz berechtigen.
- (4) Für Ausfallzeiten, Fehler sowie Datenverluste, die durch Stromausfall, Hardware oder Software entstehen, wird keine Haftung übernommen.
- (5) Für Fehlbildungen oder Fehleinschätzungen durch Mitarbeiter oder bei Missbrauch von Daten haftet der Auftragnehmer nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (6) Mit der Freischaltung vom OSMZ erkennt der Auftraggeber an, dass der Auftragnehmer keine Haftung für Folgen der Nutzung vom OSMZ, insbesondere der Sicherheit der Daten, übernimmt
- (7) Eine Haftung für zur Verfügung gestellte Unterlagen oder Gegenstände jeglicher Art ist ausgeschlossen.
- (8) Hinsichtlich der Erbringung der vertraglichen Hauptleistungspflichten haftet der OSMZ nicht für leichte Fahrlässigkeit.
- (9) Die OSMZ kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass sie nicht in Einzelfällen durch höhere Gewalt oder Verschulden Dritter - beispielsweise durch Überlastung des Telefonnetzes - oder zur Durchführung unaufschiebbaren Wartungsarbeiten am technischen System an der (rechtzeitigen) Erbringung ihrer Dienstleistungen gehindert wird. Sie wird diese Wartungsarbeiten nach Möglichkeit zu Zeiten tun, in denen keine oder jedenfalls nur geringe Beeinträchtigungen für den Käufer zu erwarten sind. In unaufschiebbaren Fällen ist die OSMZ berechtigt, Wartungsarbeiten auch zu Zeiten durchzuführen, in denen Beeinträchtigungen nicht vollständig auszuschliessen sind. Sie wird alle Massnahmen ergreifen, die Beeinträchtigungen auf das Notwendigste begrenzen.
- (10) Der Auftragnehmer sorgt für eine angemessene telefonische Erreichbarkeit während der o. g. Geschäftszeiten.
- (11) Die OSMZ haftet nicht für Übermittlungsfehler aufgrund von Missverständnissen zwischen Personen, die Informationen geben oder empfangen in Bezug auf den Inhalt dieser Informationen; jegliche Verzögerungen bei der Übermittlung von Mitteilungen infolge des Verschuldens der Post oder sonstiger Übermittlungsstellen, auf die wir keinen Einfluss haben.

§ 11 Kreditwürdigkeit und Vermögensverschlechterung

- (1) Die OSMZ ist berechtigt, in gebotem Umfang, die berechtigte Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Auftraggebers rechtfertigen oder tritt nach dem Abschluss des Vertrags in den Vermögensverhältnissen des Auftraggebers eine wesentliche Verschlechterung ein, vom Vertrag zurückzutreten.
- (2) Der Auftraggeber kann die Wirkungen des Rücktritts dadurch abwenden, dass er, in der Auftragsbestätigung angegebenen Preis für den vereinbarten Zeitraum im Voraus entrichtet. Die Zahlung hat vor dem vereinbarten Arbeitsbeginn, spätestens aber zwei Wochen nach der Erklärung des Rücktritts zu erfolgen.

- (3) Die Rechte der OSMZ aus § 321 BGB bleiben von der Möglichkeit des Rücktritts unberührt.

§ 12 Fahrt- und Übernachtungskosten

Fallen für das Personal der OSMZ Fahrt- oder Übernachtungskosten an, trägt diese der Auftraggeber.

§ 13 Sonstiges

- (1) Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber eine Telefonnummer mit, auf die der Auftraggeber seine Anrufe ständig oder bei Bedarf weiterleiten kann.
- (2) Die Änderung der zugewiesenen Telefonnummer aus technischen oder betrieblichen Gründen bleibt vorbehalten.
- (3) Der Auftraggeber darf die ihm zugewiesene Telefonnummer nach aussen nicht veröffentlichen, sondern nur zur Weiterleitung verwenden.
- (4) Der Auftraggeber erhält mit dem Dienstleistungsauftrag ein Exemplar dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese werden vom Auftraggeber voll inhaltlich anerkannt, was er mit seiner Unterschrift bestätigt.

§ 14 Erfüllungsort

Sofern in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbart, ist unser Geschäftssitz Erfüllungsort für Zahlung und Lieferung.

§ 15 Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem OSMZ und dem Auftraggeber ist unser Hauptsitz, also zur Zeit Weiden, sofern der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des § 38 I ZPO, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

§ 16 Teilunwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung im Rahmen der gesondert getroffenen Vereinbarungen oder dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen und Vereinbarungen nicht berührt.

§ 17 Anwendbares Recht

Für diese AGB und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen der OSMZ und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.