

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der regiocom Customer Care SE

Stand 01.09.2021

## 1. Vertragsabschluss

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen Customer Care und dem Vertragspartner abgeschlossenen und alle künftigen Verträge, ohne dass es jeweils einer erneuten Vereinbarung bedarf.
- 1.2. Mit Customer Care i.S.d. §§ 15 ff AktG verbundene Unternehmen sind nicht Dritte i.S.d. nachfolgenden AGB.
- 1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragspartner werden nur durch ausdrückliche schriftliche Erklärung von Customer Care Vertragsinhalt, auch sofern sie Angebotsabforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigelegt sind und ihrer Geltung nicht widersprochen wird oder die Leistungsausführung vorbehaltlos erfolgt.
- 1.4. Alle Angebote sind freibleibend. Der Vertrag kommt mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

## 2. Leistungserbringung

- 2.1. Leistungen der Customer Care im Sinne dieser Bestimmungen erfassen Dienst- und Werkleistungen sowie die Einräumung oder Übertragung von Rechten und Sachen.
- 2.2. Customer Care ist zu Teilleistungen berechtigt, wenn diese wirtschaftlich und fachlich sinnvoll abtrennbar erbracht werden können.
- 2.3. Customer Care ist berechtigt, die Leistung durch Subunternehmen ausführen zu lassen.
- 2.4. Erfolgt im Zusammenhang mit der Leistungserbringung ein Versand, geht die Gefahr mit Übergabe an die Transportperson auf den Vertragspartner über.
- 2.5. Bei Werkleistungen gilt die Abnahme spätestens nach Ablauf der zur Abnahme bestimmten Frist oder ab Übernahme der Leistung in den Produktivbetrieb des Vertragspartners als erfolgt.
- 2.6. Sobald die Gefahr einer vom Vertragspartner zu vertretenden Rechtsverletzung bekannt wird, ist Customer Care zur sofortigen Ergreifung von Maßnahmen hiergegen berechtigt (z.B. Informationen entfernen, Zugriff durch Dritte ausschließen, Leistungserbringung unterbrechen). Der Vertragspartner hat Customer Care den hieraus resultierenden Aufwand zu erstatten, u.a. Personalkosten für nicht anderweitig einsetzbare Beschäftigte.
- 2.7. Customer Care ist berechtigt, sich zur Abwicklung von Verträgen der mit ihr i.S.d. §§ 15 ff AktG verbundenen Unternehmen zu bedienen.
- 2.8. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist Magdeburg.
- 2.9. Erfolgt die Leistungserbringung bei oder in direktem Kontakt mit Kunden des Vertragspartners, arbeitet Customer Care im Verhältnis zu Endkunden/Verbrauchern ausschließlich als Erfüllungsgehilfin ihres Vertragspartners.

## 3. Obliegenheiten des Vertragspartners

- 3.1. Der Vertragspartner versichert, dass von ihm zur Veröffentlichung oder Weitergabe bereitgestellte Daten, Dokumente, Texte usw. weder gegen nationales oder internationales Recht noch gegen Datenschutz-, Wettbewerbs-, Urheberrecht oder berufsrechtliche Schweigepflichten verstoßen und frei von Rechten Dritter sind.
- 3.2. Sofern sich während der Auftragsausführung durch die Einführung oder Änderung gesetzlicher Bestimmungen Auswirkungen auf die Leistungserbringung ergeben, vereinbaren der Vertragspartner und Customer Care angemessene Maßnahmen zur Anpassung. Den daraus resultierenden vertragsspezifischen Mehraufwand hat der Vertragspartner zu erstatten.

## 4. Vergütung, Eigentumsvorbehalt

- 4.1. Ist ein Festpreis vereinbart, hat Customer Care Anspruch auf Abschlagszahlungen für erbrachte, in sich abgeschlossene Teilleistungen.
- 4.2. Die Aufrechnung mit einem Vergütungsanspruch von Customer Care ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen möglich. Entsprechendes gilt für Zurückbehaltungs- oder sonstige Gegenrechte.
- 4.3. Die Änderung einschlägiger gesetzlicher Bestimmungen über einen zu zahlenden Mindestlohn, insbesondere des Mindestlohngesetzes, von Tariffreuebestimmungen oder Tarifverträgen, berechtigt Customer Care zur entsprechenden Anpassung der Vergütung.
- 4.4. Bis zur vollständigen Bezahlung aller im Zusammenhang mit

der Geschäftsbeziehung stehenden offenen Forderungen bleiben alle Leistungen i.S.v. 2.1. Eigentum von Customer Care. Ist der Vertragspartner Kaufmann i.S.d. HGB, ist für die Herausgabe der Leistung ein Rücktritt vom Vertrag nicht erforderlich.

- 4.5. Zur Weiterveräußerung von Leistungen i.S.v. 2.1. ist der Vertragspartner nur widerruflich ermächtigt. Sich aus der Weiterveräußerung ergebende Forderungen tritt der Vertragspartner hiermit an die dies annehmende Customer Care ab.
- 4.6. Die Umbildung, Vermischung oder Verarbeitung einer Leistung i.S.v. 2.1. mit der Customer Care fremden Sachen führt zum Miteigentumserwerb durch Customer Care an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Leistung zur neuen Sache.

## 5. Sach- oder Rechtsmängel

- 5.1. Der Vertragspartner hat die Beschaffenheit der Leistung unverzüglich zu prüfen. Festgestellte Beanstandungen hat er beweissicher zu dokumentieren und unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Anderenfalls gilt die Leistung von Customer Care als mangelfrei.
- 5.2. Customer Care haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Daten, die im Rahmen der Vertragserfüllung von Datendienstern und anderen Unternehmen (z.B. vom Vertragspartner, von Schufa, Deutsche Post, Deutsche Bundesbank usw.) übernommen werden.
- 5.3. Die Geltendmachung von Ansprüchen wegen Schlecht- oder Falschlieferung bzw. von Schadensersatzansprüchen gegen Customer Care ist ausgeschlossen, wenn
  - der Vertragspartner diese nicht gem. 5.1. anzeigt
  - Vertragspartner oder von ihm beauftragte Dritte in nicht abgestimmter Weise in die Leistung eingreifen oder diese nicht bestimmungsgemäß gebrauchen.

## 6. Zahlungen

- 6.1. Alle Preise sind Nettopreise und werden zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt.
- 6.2. Einwände gegen die Abrechnung sind innerhalb von 6 (sechs) Wochen nach Rechnungszugang geltend zu machen, anderenfalls gilt die Rechnung als anerkannt.
- 6.3. Alle Zahlungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum auf das in der Rechnung angegebene Konto gebührenfrei zu überweisen. Sie sind rechtzeitig, wenn Customer Care der Geldbetrag am Fälligkeitstag zur Verfügung steht.
- 6.4. Bei vereinbartem Bankeinzug erfolgt der Einzug drei Tage nach Rechnungsdatum.
- 6.5. Schecks und Wechsel werden nur zahlungshalber angenommen. Zinsen sind sofort nach Rechnungstellung fällig.
- 6.6. Bei Zahlungsverzug wird der Rechnungsbetrag mit 9 (neun) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz verzinst. Die Geltendmachung von Verzugszinsen schließt diejenige weiterer Verzugsschäden nicht aus.
- 6.7. Zurückbehaltungs- oder sonstige Gegenrechte am Rechnungsbetrag oder dessen Aufrechnung mit bestrittenen bzw. nicht rechtskräftig festgestellten Forderungen sind ausgeschlossen.
- 6.8. Bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Vertragspartners, z.B. bei Antrag auf Eröffnung des Vergleichs- bzw. Insolvenzverfahrens über sein Vermögen, bei Wechselprotest und wegen mangelnder Deckung von Schecks wird die Gesamtforderung gegen den Vertragspartner fällig. Customer Care ist berechtigt, ausreichende Sicherheit zu verlangen oder die Belieferung einzustellen.
- 6.9. Die Abrechnung durch Lieferanten und Dienstleister über elektronische Rechnungen/Gutschriften bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Customer Care. Elektronische Rechnungen/Gutschriften müssen an die E-Mail-Adresse rechnungseingang.srccc@snt-regiocom.com gerichtet sein, um als zugegangen zu gelten, und pdf-Format aufweisen. Eine E-Mail darf nur eine Rechnung/Gutschrift enthalten. Enthält sie eine Signatur, muss diese gültig und verifizierbar sein.

## 7. Datenschutz, Geheimhaltung

- 7.1. Der Vertragspartner ist damit einverstanden, dass Customer Care für die Dauer des Vertrages Daten des Vertragspartners verarbeitet und speichert, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszweckes und zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.
- 7.2. Customer Care ist zur Weiterleitung von Daten an Dritte berechtigt, sofern gegenüber Ermittlungsbehörden oder Einrichtungen des öffentlichen Rechts dazu eine gesetzliche Verpflichtung besteht oder die Weiterleitung an ein mit

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der regiocom Customer Care SE

Stand 01.09.2021

Customer Care i.S.d. §§ 15 ff AktG verbundenes Unternehmen erfolgt.

- 7.3. Customer Care weist den Vertragspartner ausdrücklich auf die nur eingeschränkt vorhandene Datensicherheit im Internet hin. Seitens Customer Care kann diese nicht vollumfassend gewährleistet werden. Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Möglichkeiten zur Datensicherung stets voll auszuschöpfen; das gilt auch für jede Datenübertragung an Customer Care.
- 7.4. Der Vertragspartner ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Zf. 7 und Art. 24 DS-GVO. Er ist verantwortlich für den Abschluss einer etwaigen erforderlichen Vereinbarung nach Art. 28 DS-GVO mit der Customer Care, die als Auftragsverarbeiter die für sie geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen wahrnimmt. Der Vertragspartner hat eigenverantwortlich die ihm obliegenden datenschutzrechtlichen Verpflichtungen organisatorisch und technisch umzusetzen und ständig dahingehend zu überprüfen, dass diese fehlerfrei sind und der jeweils aktuellen Rechtsprechung und Gesetzeslage entsprechen.
- 7.5. Der Vertragspartner gewährleistet, dass alle von ihm der Customer Care zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten rechtmäßig erworben wurden, deren Weiterleitung und Verarbeitung zu dem vertraglich vorgesehenen Zweck statthaft ist, insbesondere nicht gegen einschlägige datenschutz- und wettbewerbsrechtliche Bestimmungen verstößt. Bei Verletzung dieser Bestimmung gilt 8.4.
- 7.6. Das Vertragsverhältnis unterliegt bis 5 (fünf) Jahre über seine Beendigung hinaus gegenüber Dritten der strengen Geheimhaltung über die im Rahmen der Vertragsbeziehung ausgetauschten Informationen, insbesondere über Geschäftsgeheimnisse, firmeneigenes Know-how, Kunden- und Mitarbeiterdaten. Wichtige und vertrauliche Geschäftsunterlagen, Dokumente, Daten oder Datenträger sind vor der Einsichtnahme oder dem Zugriff Dritter zu schützen und jeweils nur denjenigen Mitarbeitern zugänglich zu machen, die unmittelbar mit der Bearbeitung zwecks Vertragserfüllung betraut sind. Diese Mitarbeiter sind auf die Geheimhaltung und die daraus resultierenden Sorgfaltspflichten zu verpflichten.

## 8. Haftung

- 8.1. Customer Care haftet nur für Schäden, die ein gesetzlicher Vertreter, Erfüllungsgehilfe oder Mitarbeiter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Die Haftung ist auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt und im Übrigen, insbesondere bei höherer Gewalt, für entgangenen Gewinn sowie sonstige immaterielle Schäden, sofern diese nicht Leben oder körperliche Unversehrtheit betreffen, ausgeschlossen. Darüber hinaus haftet Customer Care nur aufgrund unabdingbarer, zwingender gesetzlicher Vorschriften.
- 8.2. Sofern nicht Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistung, haftet Customer Care für einen bei Auftragsausführung eintretenden Datenverlust nur, wenn der Vertragspartner eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat. Die Haftung ist beschränkt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten.
- 8.3. Für die Aufrechnung gegen Customer Care mit Ansprüchen auf Schadensersatz gilt 4.2. entsprechend.
- 8.4. Der Vertragspartner stellt Customer Care frei von Ansprüchen Dritter, die aufgrund seines rechtswidrigen Verhaltens oder inhaltlicher oder technischer Fehlerhaftigkeit des von ihm zur Verfügung gestellten Materials (z.B. Software, Datenträger, fehlerhafter Datentransfer, fehlerhafte/rechtsunwirksame Einwilligung zur Kontaktaufnahme) beruhen. Die Freistellung gilt insbesondere für Schäden wegen Verstoßes gegen datenschutz-, wettbewerbs- oder urheberrechtliche Bestimmungen. Die Haftungsfreistellung umfasst neben Schadensersatzleistungen auch Bußgelder, Verfahrens- und Kosten der Rechtsverfolgung.
- 8.5. Bei lieferstellenbezogenen Abrechnungsdienstleistungen ist die Haftung auf das Fünffache dessen begrenzt, was Customer Care im betreffenden Abrechnungszeitraum als Entgelt für die Dienstleistung zu erhalten hat, die konkret für die betroffenen Lieferstellen erbracht wurde.

## 9. Kündigung

- 9.1. Jede Kündigung eines Vertrages muss schriftlich erfolgen.
- 9.2. Die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses oder einzelner abtrennbarer Teile hiervon aus wichtigem Grund ist insbesondere möglich, wenn

- gegen den Vertragspartner ein Insolvenzantrag gestellt, seitens des Insolvenzgerichts ein Verfügungsverbot gegen ihn angeordnet oder über sein Vermögen ein Vergleichs- oder Insolvenzverfahren eröffnet wurde
- der Vertragspartner trotz Mahnung mit seinen Zahlungen um mehr als 14 Tage in Verzug geraten ist
- dem Vertragspartner eine erhebliche Rechtsgutsverletzung vorzuwerfen ist oder seitens Dritter substantiell vorgeworfen wird, die Auswirkungen auf die Geschäftsbeziehung zu Customer Care haben könnte.

## 10. Geistiges Eigentum und gewerbliche Schutzrechte

- 10.1. Gewerbliche Schutzrechte an Dokumenten, Software und sonstigen Objekten, die Customer Care dem Vertragspartner zugänglich macht, insbesondere Designs, Konzepte, Techniken und Prozesse, technische Innovationen, Entwicklungen, Erfindungen, Entdeckungen, Verbesserungen und Modifikationen, sind und bleiben Eigentum von Customer Care.
- 10.2. Soweit Customer Care im Rahmen der Vertragsbeziehung Leistungen, Werke, insbesondere Software, die urheber-, patent- oder markenrechtlich geschützt werden können, entwickelt oder konzipiert, stehen die Schutzrechte hieran ausschließlich Customer Care zu.
- 10.3. Das Recht, gewerbliche Schutzrechte nach 10.1. oder 10.2. sowie auch von Customer Care erworbene Nutzungs- und Lizenzrechte Dritter zu nutzen, steht dem Vertragspartner nur zu, soweit dies vertraglich geregelt ist.
- 10.4. Sollte aufgrund eines Verstoßes des Auftraggebers gegen 10.3. Customer Care die Erbringung der Leistungen untersagt werden oder unmöglich sein, hat der Vertragspartner Customer Care die daraus resultierenden Schäden, insbesondere die Personalkosten für Beschäftigte, die nicht anderweitig eingesetzt werden können, für den entsprechenden bzw. denjenigen Zeitraum bis zur frühestmöglichen Vertragsbeendigung zu ersetzen.

## 11. Abwerbeverbot

- 11.1. Wirbt der Vertragspartner, ein mit ihm i.S.d. §§ 15 AktG verbundenes Unternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder Subunternehmer Mitarbeiter von Customer Care oder eines mit Customer Care i.S.d. §§ 15 AktG verbundenen Unternehmens ab, wird pro abgeworbenem Mitarbeiter ein pauschaler Schadensersatz von 5.000 Euro fällig.
- 11.2. Diese Bestimmung gilt 2 (zwei) Jahre über die Beendigung der Geschäftsbeziehung hinaus fort.

## 12. Gerichtsstand, anwendbares Recht

- 12.1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist Magdeburg, sofern vom Gesetz nicht zwingend ein anderer Gerichtsstand vorgeschrieben ist.
- 12.2. Für die Rechtsbeziehung mit dem Vertragspartner ist das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Abschluss des UN-Kaufrechts maßgebend.

## 13. Sonstiges

- 13.1. Verträge oder Vereinbarungen zu bestehenden Verträgen werden nur wirksam, wenn sie von Customer Care nachweisbar bestätigt werden.
- 13.2. Customer Care nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen nicht teil. Customer Care ist gesetzlich hierzu nicht verpflichtet.
- 13.3. Der Vertragspartner kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von Customer Care auf Dritte übertragen.
- 13.4. Customer Care ist zur Abtretung von Ansprüchen aus der Geschäftsbeziehung zum Vertragspartner und zur Weitergabe zugehöriger Daten berechtigt, sofern sie den Abtretungsempfänger in derselben Weise zur Vertraulichkeit verpflichtet, wie sie Customer Care gegenüber dem Vertragspartner obliegt.
- 13.5. Sollte eine Bestimmung des jeweiligen Vertrages unwirksam oder lückenhaft sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. An ihre Stelle tritt diejenige wirksame Bestimmung, die der Vertragspartner und Customer Care getroffen hätten, wenn die Unwirksamkeit der Bestimmung oder die Regelungslücke erkannt worden wäre.