

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der converneo GmbH für die Nutzung der Multichannel Lösung**

## **1. Anwendungsbereich**

- 1.1 converneo GmbH (nachfolgend „**converneo**“) erbringt Lieferungen und Leistungen gemäß Ziffer 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) nur aufgrund und unter Geltung dieser AGB.
- 1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis von converneo, nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses, es sei denn, converneo hat derartige Geschäftsbedingungen vor Vertragsschluss ausdrücklich und schriftlich anerkannt.
- 1.3 Die Kontaktdaten von converneo lauten:  
  
converneo GmbH  
Nikolaistr. 12-14  
04109 Leipzig  
Deutschland  
Tel: +49 341 22 389 100  
Fax: +49 341 22 389 199  
E-Mail: info@converneo.de  
Internet: www.converneo.de
- 1.4 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für sämtliche zukünftigen Geschäfte des Kunden mit converneo über Leistungen gemäß Ziffer 2.

## **2. Leistungen von converneo**

- 2.1 Gegenstand des Vertrages ist die Zurverfügungstellung der Funktionen eines Serversystems mit Software via Datenfernübertragung (nachfolgend „**Multichannelsystem**“) als Call- bzw. Contactcenter-Applikation durch converneo zur Nutzung durch den Kunden sowie damit verbundene weitere Leistungen gemäß den nachfolgenden Bedingungen.
- 2.2 converneo verpflichtet sich, dem Kunden die vertragsgegenständliche Software des Multichannelsystems nach Maßgabe der nachfolgenden Ziffer 3 zur Nutzung via Datenfernübertragung zugänglich zu machen. Zu diesem Zwecke speichert converneo die Software auf einem Server, der über einen vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internetanschluss erreichbar ist und dessen Standort converneo nach billigem Ermessen frei bestimmen kann.

converneo weist darauf hin, dass das ordnungsgemäße Vorliegen und Funktionieren der IT-Systeme des Kunden, insbesondere seiner Internetverbindung, ausschließlich in der Risikosphäre des Kunden liegt. Störungen, Mängel oder sonstige Einschränkungen dieser technischen Vorrichtungen hat converneo nicht zu vertreten.

## **3. Rechteeinräumung / Nutzung der Software**

- 3.1 converneo räumt dem Kunden das nichtausschließliche und auf die Dauer des Vertrags beschränkte Recht ein, die Funktionalitäten des Multichannelsystems betriebsintern zu nutzen. Im Übrigen bleiben alle Rechte bei converneo oder den betreffenden Herstellern.
- 3.2 Eine Übertragung von Eigentum an der genutzten Hardware findet nicht statt.
- 3.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die vertragsgegenständliche Software und/oder ihre Funktionalitäten Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

#### **4. Vertragsverhältnisse / Vertragsschluss**

- 4.1 Angebote von converneo auf ihrer Website [www.converneo.com](http://www.converneo.com), in Prospekten und Anzeigen sind freibleibend und unverbindlich und stellen lediglich eine Aufforderung an den Kunden dar, converneo selbst den Abschluss eines Vertrags anzubieten.
- 4.2 Der Kunde kann converneo einen solchen Vertragsschluss durch Absendung des vollständig ausgefüllten Onlineantragsformulars direkt online oder per E-Mail oder durch Ausdrucken und Zusendung des ausgefüllten Antragsformulars per Post oder Telefax anbieten. Der Vertrag kommt in jedem Fall erst mit Zugang einer Auftragsbestätigung durch converneo bzw. durch Übermittlung der Zugangsdaten durch converneo an den Kunden zustande.

#### **5. Kündigung**

- 5.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, können beide Vertragspartner das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen zum Monatsende in Textform (Brief, Fax, E-Mail) ordentlich kündigen.
- 5.2 Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

#### **6. Vergütung / Abrechnung / Zahlungsmodalitäten**

- 6.1 Der Kunde zahlt für die Inanspruchnahme des Multichannelsystems an converneo die vereinbarten Entgelte.
- 6.2 converneo ist berechtigt, die Entgelte für die Inanspruchnahme des Multichannelsystems mit Wirkung zum Beginn eines jeden Kalenderjahres unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten zu erhöhen. Der Kunde ist bei einer solchen Preiserhöhung berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende schriftlich zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht kann vom Kunden jedoch nur innerhalb eines (1) Monats nach Zugang der betreffenden Erhöhungsankündigung ausgeübt werden. Bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung des Kunden wirksam wird, gelten die alten Entgelte fort.
- 6.3 Für den – sowohl im Inbound- und Outboundverkehr (eingehende und ausgehende Gespräche) – entstehenden Datenverkehr fallen für den Kunden die jeweils vom Kunden mit dessen Internet-Zugangs-Anbieter vereinbarten Entgelte an.
- 6.4 Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, wird der Kunde bei Vertragsschluss gegenüber converneo eine Schätzung hinsichtlich der von ihm benötigten Gesprächsminuten abgeben. converneo stellt dem Kunden sodann zu Beginn des Nutzungszeitraumes einen Betrag in Höhe von 50 % der aufgrund der Schätzung zu erwartenden monatlichen Nutzungs- und Telefongebühren in Rechnung. converneo wird dem Kunden anschließend monatlich den auf die tatsächliche Nutzung entfallenden Restbetrag sowie eine aufgrund des Verbrauchs vom Vormonat berechnete hälftige Gebührenvorauszahlung in Rechnung stellen. Die Rechnung ist innerhalb von vierzehn (14) Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Kunde ist verpflichtet, eine zu erwartende erhebliche Überschreitung der geschätzten oder aufgrund der auf dem Vormonat basierenden Anzahl von Gesprächsminuten durch converneo in Rechnung gestellten Gesprächsminuten converneo unverzüglich mitzuteilen.
- 6.5 Im Einzelfall können im Rahmen einzelvertraglicher Vereinbarungen auch feste Nutzungskontingente (Prepaid-Nutzung) zu gesonderten Bedingungen erworben werden.
- 6.6 Auf Wunsch des Kunden wird diesem gemäß der jeweils aktuellen converneo-Preisliste für den Folgemonat ein Einzelbindungsnachweis erteilt. Die nachträgliche Erstellung eines Einzelbindungsnachweises ist nicht möglich.

#### **7. Aufrechnungsverbot**

Der Kunde darf gegen Forderungen von converneo nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder die von converneo anerkannt worden sind.

## **8. Benutzerhandbuch / Schulungen / Service-Hotline**

- 8.1 converneo wird dem Kunden ein Benutzerhandbuch in englischer Sprache entweder in gedruckter oder elektronischer Form zugänglich machen.
- 8.2 Auf Wunsch des Kunden bietet converneo dem Kunden nach Absprache eine individuelle Schulung des Kunden und/oder seiner Mitarbeiter gemäß der jeweils geltenden Preisliste an.
- 8.3 Auf Wunsch bietet converneo dem Kunden gemäß der jeweils geltenden Preisliste die Nutzung einer telefonischen Service-Hotline in deutscher Sprache an, um Fragen zur Anwendung des Multichannelsystems zu beantworten. Diese Hotline steht dem Kunden Montag bis Freitag (außer an Feiertagen des Bundeslandes Sachsen) in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

## **9. Notruf / Sondernummern**

- 9.1 Das Multichannelsystem ist nicht zur Absendung von Notrufen an Notrufsondernummern eingerichtet.
- 9.2 Die Herstellung von Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung Vermögensvorteile erhalten soll (kostenpflichtige Sondernummern z.B. 0190, 0900, Auskunft u.ä.) oder zu kostenpflichtigen oder kostenlosen Servicenummern (z.B. 0180, 0800 u.ä.) ist nicht gestattet. converneo behält sich das Recht vor, die Anwahl solcher Nummern zu sperren.

## **10. Verfügbarkeit / Gewährleistung / Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit**

- 10.1 Soweit nicht anderweitig vereinbart, stellt converneo das Multichannelsystem Montag bis Freitag (außer an Feiertagen des Bundeslandes Sachsen) von 08.00 bis 21.00 Uhr mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen das Multichannelsystem aufgrund von Umständen nicht zu erreichen ist, die converneo nicht zu vertreten hat.
- 10.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Ausfall oder Störungen des Multichannelsystems unverzüglich unter der Hotline +49 341 22389120 oder per E-Mail an support@converneo.de zu melden, damit seitens converneo schnellstmöglich mit der Fehlerbeseitigung begonnen werden kann.

## **11. Haftung**

- 11.1 converneo haftet unbeschränkt für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von converneo beruhen.
- 11.2 Für fahrlässiges Verhalten haftet converneo nur im Falle der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würde (Kardinalpflicht). In diesem Fall ist die Haftung auf Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens begrenzt.
- 11.3 Soweit § 536a Abs. 1 BGB eine verschuldensunabhängige Haftung von converneo begründet, besteht diese nur, soweit converneo ein Verschulden trifft. Ziffer 11.2 bleibt unberührt.
- 11.4 Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten nicht für den Fall einer schriftlich übernommenen Garantie, für den Fall des arglistigen Handelns, für Schäden aufgrund einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und im Falle gesetzlich zwingend vorgeschriebener verschuldensunabhängiger Haftung.
- 11.5 Die Haftungsbeschränkungen gelten ebenfalls nicht, soweit die Schäden durch eine Betriebshaftpflichtversicherung von converneo gedeckt sind und der Versicherer Ersatzleistungen an converneo geleistet hat.
- 11.6 Soweit die Haftung von converneo ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Mitarbeiter, Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von converneo.

## 12 Fernmeldegeheimnis / Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung

- 12.1 converneo wahrt das Fernmeldegeheimnis im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. converneo beachtet ferner das jeweils geltende Datenschutzrecht.
- 12.2 Der Kunde hat im Rahmen der Nutzung des Multichannelsystems die Möglichkeit, im Multichannelsystem personenbezogene Daten derjenigen Personen und Organisationen zu speichern, die der Kunde über das Multichannelsystem kontaktieren möchte; ferner werden im Multichannelsystem von denjenigen Mitarbeitern des Kunden, die das Multichannelsystem nutzen, Zugangsdaten sowie Daten über die Dauer und Art der Benutzung des IT-Multichannelsystems gespeichert; alle vorstehend genannten Daten werden im Folgenden „**Kundendaten**“ genannt. Soweit converneo (i) Zugriff auf Kundendaten erhält und/oder (ii) die Kundendaten im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Pflichten von converneo anderweitig verarbeiten oder nutzen muss, geschieht dies ausschließlich im Auftrag und/oder auf Weisung des Kunden gemäß § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). converneo wird die Kundendaten nur in dem Maße nutzen und verarbeiten, wie es für die Erbringung der von converneo gegenüber dem Kunden geschuldeten Leistungen erforderlich ist; entsprechend darf der Kunde nur Weisungen im Rahmen der vertraglichen Pflichten von converneo erteilen.
- 12.3 converneo wird die Kundendaten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten oder nutzen. Gehen die Weisungen des Kunden über die Anforderungen des BDSG hinaus, hat der Kunde den converneo hierdurch entstehenden angemessenen Aufwand zu vergüten.
- 12.4 converneo wird den Kunden unverzüglich darauf hinweisen, wenn converneo der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt. Entsprechendes gilt, wenn converneo erfährt, dass im Verantwortungsbereich von converneo gegen geltendes Datenschutzrecht oder gegen Vereinbarungen aus Ziffer 12 verstoßen worden ist.
- 12.5 Der Kunde ist alleine verantwortlich für die Einhaltung der Bestimmungen des anwendbaren Datenschutzrechts im Hinblick auf (i) die Erhebung der Kundendaten, (ii) die Offenlegung der Kundendaten gegenüber converneo sowie (iii) die von converneo gemäß Auftrag oder auf Weisung des Kunden vorgenommene Verarbeitung oder Nutzung der Kundendaten.
- 12.6 Der Kunde stellt converneo von allen Rechten und Ansprüchen frei, die Dritte gegen converneo wegen einer Verletzung der Pflichten des Kunden aus Ziffer 12.5 geltend machen. Der Kunde übernimmt ferner sämtliche Schäden, notwendigen und nützlichen Aufwendungen sowie sonstigen angemessenen Kosten (einschließlich Anwaltskosten), die converneo dadurch entstehen, dass ein Dritter (einschließlich staatlicher Behörden) rechtliche Schritte (gerichtlich oder außergerichtlich) gegen converneo wegen einer Verletzung der Pflichten des Kunden aus Ziffer 12.5 einleitet oder unternimmt.
- Vorstehende Pflichten des Kunden bestehen nicht, soweit der Kunde die Verletzung der Pflichten aus Ziffer 12.5 nicht zu vertreten hat.
- 12.7 converneo wird nur solche Mitarbeiter einsetzen, die converneo vorab gemäß § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet hat.
- 12.8 converneo wird alle technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, die erforderlich sind, um die für converneo anwendbaren Vorschriften des BDSG zu erfüllen, insbesondere die in der Anlage zu § 9 Satz 1 BDSG genannten Anforderungen.
- 12.9 converneo ist berechtigt, für die Datenverarbeitung gemäß Ziffer 12 Subunternehmer einzusetzen. Soweit converneo von diesem Recht Gebrauch macht, hat converneo sicherzustellen, dass alle in Ziffer 12 dieses Vertrags genannten Pflichten von converneo auch von den betreffenden Subunternehmern eingehalten werden.
- 12.10 converneo teilt dem Kunden auf Wunsch die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten von converneo mit.
- 12.11 converneo gewährleistet, dass converneo die Pflichten aus § 11 Abs. 4 BDSG erfüllt. Insbesondere gewährleistet converneo, dass der Datenschutzbeauftragte von converneo und

die für converneo im Bereich Datenschutzrecht zuständigen Aufsichtsbehörden ihre gesetzlichen Aufsichts- und Kontrollrechte wahrnehmen können.

- 12.12 converneo wird alle Kundendaten vertraulich behandeln und sicher verwahren. converneo darf die Kundendaten nicht an Dritte weitergeben, außer der Kunde hat zuvor ausdrücklich zugestimmt.
- 12.13 Nach Beendigung des Vertrags wird converneo vom Kunden übergebene Datenträger, die Kundendaten enthalten, an den Kunden zurückgeben und die bei converneo gespeicherten Kundendaten löschen; dies gilt nicht, soweit converneo aufgrund gesetzlicher Vorschriften zu einer längeren Aufbewahrung bzw. Speicherung von Kundendaten verpflichtet ist. Im Falle einer solchen längeren gesetzlichen Aufbewahrungs- bzw. Speicherungspflicht wird converneo die betreffenden Datenträger zurückgeben und die Kundendaten löschen, sobald das Gesetz dies zulässt.
- 12.14 converneo wird den Kunden auf schriftliches Verlangen des Kunden bei der Wahrung der Rechte der Betroffenen, insbesondere im Hinblick auf die Benachrichtigung, Auskunftserteilung sowie die Berichtigung, Sperrung oder Löschung der Kundendaten im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Der Kunde hat den converneo hierdurch entstehenden angemessenen Aufwand zu vergüten.
- 12.15 Soweit erforderlich, kann sich der Kunde nach vorheriger Abstimmung mit converneo zu Prüfzwecken in den Betriebsstätten von converneo bzw. deren Subunternehmer von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsdatenverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen, vorausgesetzt das erfolgt zu den üblichen Geschäftszeiten von converneo bzw. der betreffenden Subunternehmer und ohne Störung des jeweiligen Betriebsablaufs.

Eine Kontrolle gemäß dem vorstehenden Absatz ist insbesondere nicht erforderlich, soweit der Kunde seine Kontrollpflichten gegenüber converneo aus § 11 BDSG durch schriftliche Auskünfte von converneo erfüllen kann und converneo dem Kunden die erforderlichen Auskünfte in ausreichendem Umfang tatsächlich schriftlich erteilt hat.

### **13. Rechts- oder vertragswidrige Nutzung des Multichannelsystems durch den Kunden**

- 13.1 converneo kann die Inhalte der über das Multichannelsystem geführten Gespräche nicht kontrollieren. converneo übernimmt daher keinerlei Haftung für eine rechtswidrige Nutzung des Multichannelsystems durch den Kunden oder dessen Gesprächspartner.
- 13.2 Nutzt der Kunde das Multichannelsystem in rechtswidriger Weise, insbesondere unter Verstoß gegen rechtliche Vorschriften (z.B. durch Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers gegenüber einem Angerufenen bei Werbeanrufen, die Durchführung wettbewerbswidriger Werbeanrufe, bedrohende oder belästigende Anrufe oder die Verbreitung von Informationen mit rechtswidrigem oder sittenwidrigem Inhalt) oder unter Verstoß gegen vertragliche Vereinbarungen mit converneo, so ist converneo berechtigt, das Multichannelsystem unverzüglich zu sperren. Sonstige Rechte von converneo bleiben hiervon unberührt.
- 13.3 Der Kunde stellt converneo von allen Rechten und Ansprüchen frei, die Dritte gegen converneo wegen einer Nutzung des Multichannelsystems durch den Kunden entstehen, die rechtswidrig ist oder gegen vertragliche Vereinbarungen mit converneo verstößt. Der Kunde übernimmt ferner sämtliche Schäden, notwendigen und nützlichen Aufwendungen sowie sonstigen angemessenen Kosten (einschließlich Anwaltskosten), die converneo dadurch entstehen, dass ein Dritter (einschließlich staatlicher Behörden) rechtliche Schritte (gerichtlich oder außergerichtlich) gegen converneo wegen einer solchen rechts- oder vertragswidrigen Nutzung des Multichannelsystems durch den Kunden einleitet oder unternimmt.

Die vorstehenden Pflichten des Kunden gelten nicht, soweit der Kunde den betreffenden Rechts- oder Vertragsverstoß nicht zu vertreten hat.

- 13.4 Ist converneo wegen einer Nutzung des Multichannelsystems durch den Kunden, die rechtswidrig ist oder gegen vertragliche Vereinbarungen mit converneo verstößt, verpflichtet,

sich an einer Rufnummernermittlung eines Telekommunikationsanbieters zu beteiligen oder aufgrund einer Rufnummernermittlung eines Telekommunikationsanbieters die Beschwerde eines vom Kunden Angerufenen an den Kunden oder Dritte weiterzuleiten, so ist converneo berechtigt, vom Kunden einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von EUR 10,00 zu verlangen.

Dies gilt nicht, soweit der Kunde den betreffenden Rechts- oder Vertragsverstoß nicht zu vertreten hat.

Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass converneo kein oder nur ein wesentlich niedriger Schaden als dieser pauschalierte Schadensersatz entstanden ist. converneo bleibt es unbenommen, anstelle des pauschalierten Schadensersatzes den tatsächlichen Schaden geltend zu machen.

#### **14. Änderung dieser AGB**

converneo behält sich vor, diese AGB jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern, es sei denn, dies ist für den Kunden nicht zumutbar. converneo wird den Kunden rechtzeitig vorab über Änderungen der AGB benachrichtigen. Widerspricht der Kunde den geänderten AGB nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt einer solchen Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als vom Kunden angenommen. converneo wird den Kunden in der Benachrichtigung auf sein Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist hinweisen.

#### **15. Schlussbestimmungen**

- 15.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- 15.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der ausschließliche Gerichtsstand am Sitz von converneo. converneo kann den Kunden jedoch auch an jedem anderen zuständigen Gericht verklagen.