

Besondere Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste GmbH für das AS-Callcenter / Telefonsekretariat

1. Präambel

1. Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der AS-Infodienste GmbH, nachfolgend AS-Infodienste genannt, und dem Vertragspartner, nachfolgend Kunde oder Partner genannt, hinsichtlich sämtlicher von AS-Infodienste erbrachter Callcenter- und Telefonsekretariatsleistungen.

2. AS-Infodienste erbringt Callcenter- und Telefonsekretariatsleistungen ausschließlich nach Maßgabe dieser Besonderen Geschäftsbedingungen sowie den zusätzlich veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der jeweiligen Auftragsformulare, ggf. gesonderter Leistungsbeschreibungen und ggf. gesonderter Service Level Agreements (SLA) und der vereinbarten Preise (Preislisten). Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn AS-Infodienste ihnen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

3. Sofern Regelungen der Besonderen Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste von denen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, gelten die spezielleren Bedingungen der Besonderen Geschäftsbedingungen vorrangig.

2. Leistungen der AS-Infodienste

1. Die Leistungen der AS-Infodienste erfolgen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften sowie den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur.

2. AS-Infodienste ermöglicht dem Kunden die Nutzung eines Inbound-Telefonservice zur persönlichen Entgegennahme von Telefongesprächen.

3. Der Kunde hat die Wahl, ob er von AS-Infodienste ein Telefonsekretariat mit standardisierten Leistungsumfang (Basic-Service) oder einen Callcenterservice mit individuell vereinbartem Leistungsumfang (Professional-Service) in Anspruch nimmt.

3. Details zum Leistungsumfang des Basic-Service ergibt sich aus der gesondert veröffentlichten Leistungsbeschreibung. Der Leistungsumfang des Professional-Service wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

3. Zugangsrufnummer zum AS-Callcenter

1. AS-Infodienste stellt dem Kunden eine persönliche Zugangsrufnummer im deutschen Festnetz zur Nutzung des AS-Callcenter zur Verfügung. Diese Rufnummer gilt lediglich als technische Rufnummer. Der Kunde erhält keine weitergehende Nutzungsrechte an dieser Rufnummer. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, diese Rufnummer Dritten zu benennen oder direkt als Kontaktrufnummer zu kommunizieren.

2. Zur Nutzung des AS-Callcenter obliegt es dem Kunden bei sich (z. B. auf Servicerufnummern, Fest- oder Mobiltelefonanschlüssen) ankommende Verbindungen durch eine geeignete Anrufweiterschaltung auf die von AS-Infodienste zur Verfügung gestellte Zugangsrufnummer weiterzuleiten. Bestimmte für Anrufer kostenpflichtige Servicerufnummern sind von einer Weiterleitung in das AS-Callcenter ausgeschlossen, siehe Nr. 4.6.

3. Die Einrichtung und der Betrieb der Anrufweiterschaltung obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Kunde trägt zudem die Kosten für die Anrufweiterleitung auf die von AS-Infodienste bereitgestellte Zugangsrufnummer.

4. Die Zugangsrufnummer des Kunden wird technisch auf die bestehende Telefonanlage im AS-Callcenter aufgeschaltet. Entsprechend der Gesamtkapazität der Telefonanlage werden ankommende Gespräche angenommen und (gemäß der vom Kunden im Onlineaccount hinterlegten Einstellungen bzw. Ansagen und Warteschleifen) an die vorhandenen Mitarbeiter (Agenten) verteilt.

5. Im Falle einer Überschreitung der Gesamtkapazität der TK-Anlage oder im Falle von Wartungszeitfenstern behält sich AS-Infodienste für den betroffenen Zeitraum vor, den Zugang zur Zugangsrufnummer zu unterbinden. Die Zielrufnummer signalisiert dann ein Besetzt-Zeichen (Standardfall) oder gibt ggf. auch eine entsprechende Hinweisansage aus.

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde ist angehalten, sein Callcenterprofil stets aktuell zu halten, so dass AS-Infodienste gegenüber den Anrufern korrekte Auskünfte erteilen kann.

2. Die hinterlegten Einstellungen, Anweisungen und Informationen sollten möglichst kompakt und eindeutig formuliert werden, damit die Agenten die Daten möglichst schnell erfassen und anwenden können.

3. Bei Verwendung der Weitermittlungsfunktion sollte der Kunde sicherstellen, dass die angegebenen Zielrufnummern (Rufnummern, auf die weitervermittelt werden) ein ankommendes Gespräch nicht erneut in das AS-Callcenter weiterleiten, da dadurch Kettengespräche entstehen würden.

4. Der Kunde ist ferner angehalten, bei der Gestaltung von Textvorlagen (insbesondere der persönlichen Meldeformel) keine übermäßig langen, komplizierten oder unübliche Formulierungen zu verwenden. Insbesondere sind auch anstößige oder sittenwidrige Formulierungen zu unterlassen. AS-Infodienste behält sich nach Kenntnisnahme eine Anpassung bzw. Löschung etwaiger Texte vor.

5. Sofern der Kunde ein untypisch hohes Gesprächsaufkommen erwartet (z. B. aufgrund der Schaltung von Werbekampagnen, Radio- oder TV-Spots) und die dadurch generierten Mehranrufe ganz- oder teilweise in das AS-Callcenter weitergeleitet werden sollen, so ist AS-Infodienste vorab über die Art der Werbemaßnahmen (z. B. in Form

Besondere Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste GmbH für das AS-Callcenter / Telefonsekretariat

eines Mediaplans) oder über die Anzahl und den Zeitraum der erwarteten Anrufe zu informieren. AS-Infodienste bemüht sich dann die Kapazitäten entsprechend anzupassen, wenngleich hierzu keine Verpflichtung besteht. Die exklusive Bereitstellung von Mitarbeiterkapazitäten ist ggf. durch Abschluss eines gesonderten Vereinbarung möglich.

6. Zur Vermeidung von Verstößen gegen die gesetzliche Anforderung des §66g TKG ist die Weiterleitung von Rufnummern in das AS-Callcenter, die der Erfordernis einer kostenlosen Warteschleife unterliegen, nicht gestattet. AS-Infodienste übernimmt für daraus resultierende Verstöße gegen §66g TKG keinerlei Haftung, wenn der Auftraggeber dennoch entsprechende Servicrufnummern in das AS-Callcenter weiterleitet. Die Weiterleitung von für den Anrufer kostenpflichtigen 0900-Rufnummern ist ebenfalls nicht gestattet.

5. Laufzeit und Kündigung

1. Verträge über das AS-Callcenter mit BASIC-Service (Telefonsekretariat) werden ohne abweichende Vereinbarung zunächst auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Eine Mindestlaufzeit besteht, sofern zwischen den Parteien keine abweichende Vereinbarung getroffen wird, nicht. Verträge können jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von einem Werktag gekündigt werden. Diese Kündigungsmöglichkeit gilt, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt oder angegeben ist, sowohl hinsichtlich einzelner beauftragter Leistungen, als auch hinsichtlich des Vertragsverhältnisses als Ganzem (inkl. Rahmenverträge). Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien unbenommen.

2. Verträge über das AS-Callcenter mit Professional-Service (Individualverträge mit individuell vereinbartem Leistungsumfang) werden, sofern im zugrundeliegenden Vertrag nichtsabweichendes vereinbart ist, mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 1 Monat vor Vertragsende gekündigt wurde. Diese Kündigungsmöglichkeit gilt, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt oder angegeben ist, sowohl hinsichtlich einzelner beauftragter Leistungen als auch hinsichtlich des Vertragsverhältnisses als Ganzem (inkl. Rahmenverträge). Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien unbenommen.