

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der global office GmbH

Die global office GmbH stellt ihren Kunden einen Zugang zu ihrem Online-Portal unter [www.global-office.de](http://www.global-office.de) zur Verfügung. Sie bietet hierüber Dienstleistungen an, die ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen den Vertragsparteien erfordern. Bei den Dienstleistungen handelt es sich um die Bereitstellung:

- eines Erreichbarkeits-Services (Inbound Telefonie)
- eines Anruf-Services (Outbound Telefonie)
- eines Terminierungs-Services
- eines Chat-Service
- Mail-Service
- und eines Onlineformular-Services

Um diesem Dienstleistungsangebot Rechnung zu tragen und den aus dem Vertrag resultierenden Rechten und Pflichten beider Seiten möglichst umfassend gerecht zu werden und transparent zu machen und um die für die tatsächliche Abwicklung notwendigen Verfahrensabläufe festzuschreiben, gelten die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Das Angebot richtet sich ausschließlich an gewerbliche Kunden. Hiermit erklärt sich der Auftraggeber durch die Auftragsbestätigung und Freischaltung seines Zugangs ausdrücklich einverstanden.

### § 1 Leistungsumfang

#### 1. Allgemeines

**(a) Die von der global office GmbH angebotenen Dienstleistungen richten sich ausschließlich an gewerbliche Kunden.** Die global office GmbH erbringt die Dienste entsprechend dem über das Online-Portal gewählten Produkt und in Absprache mit dem Auftraggeber. Ist eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich, erbringt die global office GmbH ihre Dienste so, wie es dem mutmaßlichen Willen des Auftraggebers entspricht. Der Leistungsumfang im Einzelnen ergibt sich aus der jeweils konkreten Leistungsbeschreibung.

**(b)** Die global office GmbH verpflichtet sich, alle Dienste immer mit größter Sorgfalt auszuführen. Sollten Informationen in Einzelfällen unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig an die global office GmbH übermittelt bzw. von Mitarbeitern der global office GmbH unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden und weitergeleitet werden, so wird eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Informationen nicht übernommen.

**(c)** Die global office GmbH behält sich eine zeitweilige Beschränkung oder Unterbrechung der Dienste aus wichtigem Grund vor, insbesondere bei kurzzeitiger Belegung aller Sekretariatsplätze wegen nicht vorhersehbaren, überdurchschnittlichen Anrufaufkommens,

- Wartungsarbeiten, Reparaturen etc., die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb notwendig sind,
- technisch notwendiger Änderungen am System (z.B. Austausch von Hardware, Aufschaltung neuer Leitungen etc.).

Die global office GmbH wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen zu vermeiden und so gering wie möglich zu halten sowie den Auftraggeber bei absehbar längeren Beschränkungen in geeigneter Weise zu unterrichten.

**(d)** Die global office GmbH ist berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. Der Dritte wird die gleichen Sicherheits- und Verschwiegenheitsstandards einhalten, wie die global office GmbH, soweit dem nicht berechnete Interessen des Auftraggebers entgegenstehen. Der Auftraggeber nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der global office GmbH an soweit nicht ausdrücklich eine Vermittlung zum Abschluss eines Vertrages direkt mit dem Dritten vertraglich vorgesehen ist.

**(e)** Die global office GmbH ist berechtigt, die Leistungsbeschreibungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die global office GmbH dem Auftraggeber die Änderungen in Textform mit. Weicht die geänderte Leistungsbeschreibung zum Nachteil des Auftraggebers von der bisherigen ab, ist er berechtigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden außerordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen. Ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die global office GmbH den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## **2. Dienstleistungen**

### **(a) Erreichbarkeits-Service [call2call-Service]**

**(aa)** Im Rahmen des Erreichbarkeits-Services besteht kein Anspruch auf Erteilung bestimmter Zielrufnummern für Telefon und Fax oder auf Eintragung dieser Rufnummern in öffentliche Verzeichnisse. Der Kunde bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den Zielrufnummern.

**(bb)** Der Meldetext des Erreichbarkeits-Services kann vom Kunden jederzeit geändert werden. Er kann auch einfache geschäftliche Vorgänge (Bestell- oder Auftragsannahmen, Erteilung einfacher Informationen) beinhalten, sofern diese einem vorab festgelegten und für die global office GmbH einfach standardisier baren Schema folgen. Die global office GmbH behält sich insoweit vor, Art und Umfang des Textes auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Maß zu begrenzen. Individuelle Verkaufs oder Beratungsdienstleistungen im Auftrag des Käufers durch Mitarbeiter der global office GmbH sind in jedem Fall ausgeschlossen.

**(cc)** In Absprache mit dem Kunden übernimmt die global office GmbH auch die Terminplanung, Telefonauskünfte des Kunden und stellt ein Dokumenten-Management zur Verfügung. In diesem persönlichen „Daten-Schließfach“ können Dokumente hinterlegt und archiviert werden. Des Weiteren kann auch die telefonische Bestellannahme durch die global office GmbH unterstützt werden. Im Rahmen des Auftrages tritt die global office GmbH als Erfüllungsgehilfin des Auftraggebers und in dessen Namen auf. Alle Bestellungen werden nur zu den Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen des Kunden angenommen. Die global office GmbH übernimmt keine Gewähr, dass die durch global office im Auftrag und Namen den Kunden aufgenommenen Waren oder Dienstleistungen auch tatsächlich und zu den genannten Preisen lieferbar sein werden.

Die global office GmbH haftet nicht für Fehlleistungen, Übertragungsfehler, Missverständnisse und sonstige aus dem üblichen Geschäftsverkehr entstehende Falschmeldungen.

**(dd)** Die global office GmbH sichert zu, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, dass die zuvor genannten Dienstleistungen jederzeit im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht werden können.

Sie sorgt u.a. durch Schulungen der Mitarbeiter und anderweitige Qualitätssicherungsmaßnahmen dafür, dass die telefonischen Übermittlungsdienste und andere angebotene Dienstleistungen stets mit der größten Sorgfalt ausgeführt werden. Gleichwohl kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen versehentlich unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden bzw. weitergeleitet werden. Für einen möglichst umfassenden Schutz vor den hieraus ggf. resultierenden Schäden ist daher die ergänzende Mitwirkung des Auftraggebers unabdingbar.

**(ee)** Die global office GmbH ist berechtigt, in gebotem Umfang Wartungsarbeiten an ihren technischen Systemen durchzuführen. Sie wird dies nach Möglichkeit zu Zeiten tun, in denen keine oder jedenfalls nur geringe Beeinträchtigungen für den Auftraggeber zu erwarten sind. In unaufschiebbaren Fällen ist die global office GmbH berechtigt, Wartungsarbeiten auch zu Zeiten durchzuführen, in denen Beeinträchtigungen nicht vollständig auszuschließen sind. Sie wird alle Maßnahmen ergreifen, die Beeinträchtigungen auf das Notwendigste begrenzen.

**(ff)** Die global office GmbH 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 verpflichtet sich in diesem Fall, sämtliche ihr technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, diesen Hinderungsgrund alsbald zu beseitigen.

**(gg)** Die global office GmbH ist berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen, sofern der Dritte die gleichen Sicherheits- und Verschwiegenheitsstandards einhält, wie die global office GmbH und soweit dem nicht berechtigten Interessen des Auftraggebers entgegenstehen. Der Auftraggeber nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der global office GmbH an.

## **(b) Anruf-Service/ Outbound-Telefonie [call2you-Service]**

Die global office GmbH stellt in ihrem Portal die Buchung von Anruf-Services (sog. Outbound Telefonie) zur Verfügung.

Wünscht der Auftraggeber einen Anruf-Service, in dem persönliche Anrufe erfolgen (sog. Outbound), übernimmt die global office GmbH die Erfüllung selbst oder übernimmt die Vermittlung der Anfragen an die angeschlossenen Partner-Call Center. Die der global office GmbH übertragenen Aufgaben werden auf dienstvertraglicher Basis abgewickelt. Im Rahmen des Vertrages tritt die global office GmbH als Erfüllungsgehilfin des Auftraggebers und in dessen Namen auf. Der Auftraggeber erhält ein Angebot und mit Bestätigung dessen gelten die dort aufgeführten Preise und AGB des jeweiligen Call Center Partners und der Vertrag kommt zustande.

Sowohl die global office GmbH als auch die angeschlossenen Partner-Call Center nehmen ausschließlich Outbound-Tätigkeiten Richtung Gewerbetreibenden vor und sind befugt, Anfragen jederzeit abzulehnen. Die Einholung und Sicherstellung der Ansprech- bzw. Anruferlaubnis (Opt-in) liegt bei dem Auftraggeber, die global office GmbH als auch die angeschlossenen Partner-Call Center übernehmen hier keinerlei Haftung.

### **(c) Terminierungs-Service [time2call-Service]**

Bei Bedarf von Terminplanungs-Diensten übernimmt die global office GmbH im Rahmen seiner Gesprächsannahme die Eintragung der Terminwünsche und Terminoptionen in den im Kundenportal hinterlegten Kalender. Dies kann ausschließlich im Zusammenhang mit dem call2call und/oder call2you-Service erfolgen.

### **(d) Chat- Service [chat2call-Service]**

Beim Chat-Service nimmt die global office GmbH eingehende Chat-Anfragen im Namen des Kunden entgegen und beantwortet diese gemäß Kunden-Briefing und der im Portal der global office GmbH hinterlegten Informationen. Für das Briefing als auch die hinterlegten Portalinformationen zur korrekten Bearbeitungen der Chatanfragen ist der Kunde verantwortlich.

### **(e) Mail-Service [mail2call-Service]**

Beim Mail-Service nimmt die global office GmbH eingehende Mail-Anfragen im Namen des Kunden entgegen und beantwortet diese gemäß Kunden-Briefing und der im Portal der global office GmbH hinterlegten Informationen. Für das Briefing als auch die hinterlegten Portalinformationen zur korrekten Bearbeitungen der Mailanfragen ist der Kunde verantwortlich.

### **(f) Online-Formular-Service [research2call-Service]**

Hierbei stellt die global office GmbH im Rahmen seiner Gesprächsannahme ein Onlinebefragungs- und Auswertungs-System bereit, dessen Inhalte vorab vom Kunden freigegeben wurden und anschließend durch die global office GmbH im Namen des Kunden im Zuge der Inbound- oder auch Outbound-Telefonie-Service bearbeitet wird. Dabei handelt es sich ausschließlich um einfache Befragungen auf Grundlage eines Onlineformulars, Marktforschungsaufgaben sind ausgeschlossen. Der reseach2call-Service kann nur in Verbindung mit der Beauftragung des call2call und/oder call2you-Service erfolgen.

## **§ 2 Vertragsbeginn**

Das Vertragsverhältnis beginnt zum vereinbarten Termin, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Dienste. Die global office GmbH sendet dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung in Textform zu. Diese enthält die wesentlichen vereinbarten Vertragsdaten, insbesondere zum Vertragsbeginn, die Leistungsbeschreibung des gewählten Produkts und das aktuelle Preisverzeichnis, soweit diese dem Auftraggeber nicht bereits mit dem Angebot übersandt wurden.

Die global office GmbH behält sich eine Identitätsprüfung des Auftraggebers bzw. seiner / seines gesetzlichen Vertreter(s) / in durch geeignete Maßnahmen (Vorlage des Personalausweises, Post-Ident-Verfahren o. ä.), eine Bonitätsprüfung sowie die Stellung von Sicherheiten vor.

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber das Angebot schriftlich per Unterzeichnung bestätigt. Neben diesen Vertragsbestimmungen gelten die hier aufgeführten AGB. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen. Ungeachtet dessen ist die global office GmbH zur nachträglichen Abstandnahme vom Vertrag berechtigt, wenn nachfolgend aufgeführte Gründe für eine Zurückweisung des Textes gegeben sind. Im Falle der Zurückweisung bestehen zwischen den Parteien keinerlei Leistungspflichten und/oder sonstige (Ersatz-) Ansprüche.

Das Vertragsschlussprocedere wird von der global office GmbH verwaltet. Sofern nicht abweichend geregelt, sind Preiskalkulationen der global office GmbH stets freibleibend und unverbindlich. Die global office GmbH kann den Vertragsschluss von einem schriftlichen Nachweis der ordnungsgemäßen Bevollmächtigung, einer Vorauszahlung bzw. der Vorlage einer Bürgschaftserklärung einer deutschen Bank abhängig machen. Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie von zuvor schriftlich bestätigt worden sind.

### **§ 3 Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers**

**(1)** Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen der global office GmbH weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen gleich welcher Art verstoßen. Es ist jeglicher Eindruck im Rechts- und Geschäftsverkehr zu vermeiden, die von ihm zu verantwortende Inhalte seien der global office GmbH zuzurechnen.

**(2)** Der Auftraggeber verpflichtet sich, die global office GmbH unverzüglich über Änderungen der Rechtsform, der gesetzlichen Vertretung, der Anschrift oder seiner Kontoverbindung zu unterrichten.

**(3)** Der Auftraggeber verpflichtet sich, die global office GmbH 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 global office-Telefonnummern korrekt geschaltet sind. Weiter verpflichtet sich der Auftraggeber, die global office GmbH unverzüglich über eventuelle Änderungen seiner Anschrift, der Rechtsform oder der gesetzlichen Vertretung zu unterrichten.

**(4)** Kommt der Auftraggeber einer seiner Verpflichtungen aus den Absätzen 1 bis 3 dieses Paragraphen nicht nach, ist die global office GmbH 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. Weitere Rechte, insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung, bleiben hiervon unberührt.

Im Falle der Verletzung der Pflichten aus Absatz 3 ist die global office GmbH zudem berechtigt, dem Auftraggeber für die Aufforderung zur Aktualisierung der dort genannten Daten eine pauschale Gebühr von 5,00 € in Rechnung zu stellen und - falls er dieser Aufforderung nicht nachkommt und entsprechende Nachforschungen erforderlich werden - eine Recherchegebühr von 25,00 €.

Dem Auftraggeber bleibt es ausdrücklich gestattet, den Nachweis zu führen, dass ein entsprechender Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die jeweilige Pauschale ist. Die global office GmbH behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens vor, soweit dieser die Pauschale nicht nur unwesentlich übersteigt.

**(5)** Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, seinen Portal-Zugang vor dem unbefugten Zugang durch Dritte zu schützen, insbesondere die ihm zugewiesenen Passwörter - beispielsweise durch regelmäßige Änderung - zu sichern und durch angemessene Maßnahmen vor Verlust zu schützen. Er ist für alle Schäden, die aus der Weitergabe oder Bekanntgabe seines Passwortes entstehen, verantwortlich. Ausgenommen sind Schäden, die nachweislich von der global office GmbH zu vertreten sind. Er verpflichtet sich weiter, sämtliche Änderungsaufträge der bei der global office GmbH hinterlegten Anweisungen zu Meldetext, Anrufweiterleitungen, Benachrichtigungsoptionen etc. ausschließlich

- telefonisch unter Identifikation mit dem bei Vertragsbeginn vereinbarten Passwort,
- per Telefax, das die Unterschrift des Auftraggebers oder eines bei der global office GmbH bekannten Mitarbeiters des Käufers trägt,
- per Internet über den Portal-Zugang,

zu übermitteln. Er akzeptiert, dass Änderungsanweisungen, die auf anderen Übertragungswegen an die global office GmbH herangetragen werden, aus Sicherheitsgründen ausnahmslos nicht ausgeführt werden können. Das Recht der global office GmbH, anderweitige zusätzliche oder die bisherigen Methoden ersetzende Identifikationsmethoden einzuführen, bleibt hiervon unberührt.

**(6)** Liegen dem Auftraggeber Anhaltspunkte dafür vor, dass Informationen durch Mitarbeiter der global office GmbH möglicherweise unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig weitergeleitet wurden, obliegt es dem Auftraggeber, in 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.

**(7)** Jegliche Weitergabe der Dienste der global office GmbH an Dritte (z.B. durch "Reselling") ohne Zustimmung der global office GmbH ist ausgeschlossen.

**(8)** Mängel von Vermittlungsleistungen der global office GmbH sind dieser gegenüber unverzüglich anzuzeigen; soweit zumutbar, ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt eine Mängelanzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Nutzers aus dem Vermittlungsvertrag/Geschäftsbesorgungsvertrag, soweit eine dem Nutzer zumutbare Abhilfe durch die global office GmbH möglich gewesen wäre.

## **§ 4 Leistungsentgelt**

**(1)** Das Leistungsentgelt richtet sich nach dem jeweils durch die Auftragsbestätigung vertraglich vereinbarten Tarif. Es gelten die im Web und Online-Portal einzusehenden Tarife der global office GmbH in der jeweils gültigen Fassung (<http://www.global-office.de/tarife>). Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

**(2)** Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach den tatsächlich erbrachten Leistungen ermittelt, insbesondere die Kosten für den call2you-Service werden entsprechend AGB, Angebot und Aufwand berechnet. Als Leistung im call2call-Service gilt die Gesprächszeit zzgl. der Nachbereitungszeit. Alle genannten Tarife gelten zzgl. der jeweils gültigen MwSt.

**(3)** Abrechnungszeitraum ist jeweils ein Monat. Der Abrechnungszeitraum beginnt mit dem Kalendertag des Vertragsbeginns. Auf Verlangen einer Vertragspartei kann ein abweichender Beginn des Abrechnungszeitraums festgelegt werden.

**(4)** Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden mit Ablauf des Abrechnungszeitraums fällig, in dem die Dienste in Anspruch genommen wurden.

**(5)** Die global office GmbH stellt dem Auftraggeber bei Fälligkeit eine Rechnung, in der das monatliche Leistungsentgelt sowie die Einzelentgelte zusammengefasst sind, per PDF zur Verfügung. Wünscht der Auftraggeber eine Rechnung auf dem Postweg, führt dies zu Zusatzkosten i. H. v. € 2,00 pro Rechnungsversand. Sämtliche Leistungen sind zudem in einem monatlichen Einzelleistungsnachweis zusammengefasst und sind auf dem persönlichen Online-Portal einzusehen. Die global office GmbH ist berechtigt, elektronische Rechnungen per PDF zu erstellen, die den jeweiligen steuerrechtlichen Vorschriften (vgl. § 14 UStG) genügen, eine elektronische Signatur ist dafür nicht erforderlich.

**(6)** Die global office GmbH behält sich die Änderung von Leistungsentgelten vor. Sie kann eine Erhöhung insbesondere in dem Fall vornehmen, in dem sie selbst Preiserhöhungen durch Dritte (z.B. Festnetzbetreiber, Mobilfunknetzbetreiber) oder durch sonstige im gewöhnlichen Betrieb entstandenen Kostenfaktoren ausgesetzt ist.

**(7)** Änderungen von Leistungsentgelten teilt die global office GmbH dem Auftraggeber in Textform mit. Weichen diese Änderungen zum Nachteil des Auftraggebers von den bisherigen Regelungen ab, ist er berechtigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden außerordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen, ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die global office GmbH den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

**(8)** Die global office GmbH haftet nicht für Leistungsausfälle oder -verzögerungen infolge höherer Gewalt und aufgrund unvorhersehbarer, vorübergehender von ihr nicht zu vertretender Leistungshindernisse, insbesondere Streik und Aussperrung sowie Ausfall von Kommunikationsnetzen und Netzwerken anderer Betreiber.

## **§ 5 Fälligkeit, Einzug, Sicherung, Verzug**

(1) Rechnungen der global office GmbH über Leistungsentgelte werden 5 Werktage nach Zugang des Rechnungsschreibens beim Auftraggeber zur Zahlung fällig.

(2) Der Auftraggeber ermächtigt die global office GmbH widerruflich, das Leistungsentgelt unmittelbar bei Fälligkeit von einem durch den Auftraggeber zu benennenden Girokonto einzuziehen. Weist das Konto die erforderliche Deckung nicht auf, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstitutes keine Verpflichtung zur Einlösung. Ist die Durchführung des Lastschriftverfahrens von einem Girokonto nicht möglich (z.B. bei Auftraggebern mit Sitz im Ausland), verpflichtet sich der Auftraggeber, eine Einzugsermächtigung von einem Kreditkartenkonto zu erteilen. Im Falle einer von Satz 1 abweichenden Zahlungsweise ist die global office GmbH berechtigt, eine Bearbeitungspauschale von monatlich € 6,00 zu verlangen.

(3) Kann eine Lastschrift mangels Deckung des Kontos nicht ausgeführt werden oder veranlasst der Auftraggeber eine Rücklastschrift, obwohl er hierzu nicht berechtigt ist, wird für die hierfür entstehenden Kosten ein pauschaler Aufwendungsersatz in Höhe von jeweils 25,00 € fällig. Der Nachweis eines geringeren Schadens verbleibt bei dem Auftraggeber.

(4) In begründeten Ausnahmefällen (z.B. Beauftragung besonders kostenauslösender Leistungsmerkmale wie Rufweiterleitung ins Ausland, Sonderrufnummern, Domiziladresse etc., Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft über den Auftraggeber, fehlende Einzugsermächtigung von einem Giro- oder Kreditkartenkonto, etc.) ist die global office GmbH berechtigt, zur Sicherung ihrer Leistungsentgeltansprüche die Stellung einer angemessenen Kautions bis zum Dreifachen des zu erwartenden monatlichen Leistungsentgelts zu verlangen. Ein Anspruch auf Verzinsung der Kautions besteht nicht. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kautions auf Verlangen des Auftraggebers unverzüglich zurückgezahlt.

(5) Gerät der Auftraggeber mit Leistungsentgelt in Verzug, ist die global office GmbH unbeschadet weiterer Rechte - insbesondere der Geltendmachung von Verzugszinsen und der Kündigung - berechtigt, nach entsprechender Ankündigung die Leistungen einzustellen. Die Verpflichtung zur Zahlung etwaiger Grundgebühren bleibt auch in diesem Falle bestehen. Für nach dem Eintritt des Verzugs erforderliche Mahnschreiben wird dem Auftraggeber eine Pauschale von je € 5,00 berechnet. Er hat einen geringeren Schaden nachzuweisen.

## **§ 6 Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts, Gegenansprüche**

(1) Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgeltes innerhalb von einem Monat ab Zugang der Rechnung direkt an die global office GmbH zu erheben. Die Rechnung gilt als genehmigt, wenn der Auftraggeber ihr nicht innerhalb dieser Frist widersprochen hat. Die global office GmbH macht den Auftraggeber auf die Frist und die Folgen der Nichteinhaltung in jeder Rechnung aufmerksam. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.



**(2)** Die Zahlungspflicht bleibt auch im Falle der Erhebung von Einwendungen bestehen, solange die global office GmbH die Einwendungen nicht als berechtigt anerkennt, innerhalb von einem Monat ab Zugang der Einwendung nicht substantiiert zu den Einwendungen Stellung genommen hat oder die Einwendungen rechtskräftig festgestellt sind. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, bereits gezahlte Beträge zurück zu fordern (Rücklastschrift).

**(3)** Gegen Forderungen der global office GmbH kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrechts steht dem Auftraggeber nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche zu. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## **§ 7 Datenschutz**

**(1)** Die global office GmbH sichert dem Auftraggeber zu, sämtliche Mitarbeiter vertraglich zu umfassender Verschwiegenheit zu verpflichten. Das gleiche gilt für Dienstleistungsunternehmen, die sie zur Erbringung ihrer Dienste eingeschaltet hat.

**(2)** Die global office GmbH 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).

**(3)** Insbesondere werden gespeichert: Kundennummer und Kennung des Auftraggebers, die Verbindungsdaten eingehender und abgehender Telefonate einschließlich der jeweiligen Rufnummer und des Namens des Anrufers/Angerufenen, angefallene Tarifeinheiten, der genaue Zeitpunkt und der wesentliche Inhalt des Gesprächs sowie die weiter veranlassten Maßnahmen einschließlich eventuell erbrachter Sonderdienstleistungen. Die Weitergabe der Daten an Dritte ist vorbehaltlich der Absätze 4 und 5 ausgeschlossen.

**(4)** Soweit die Daten zum Nachweis der Nutzungsentgelte gespeichert werden, verpflichtet sich die global office GmbH, 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 die global office GmbH nur dann an Dritte weiter, wenn und soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht (z.B. § 13 UKlaG).

**(6)** Der Auftraggeber willigt ein, dass die global office GmbH dessen Bestandsdaten zu Marketingmaßnahmen für eigene Angebote verwendet, z.B. zur Versendung von E-Mails mit allgemeinen Informationen zu den Diensten oder zur telefonischen Information über neue Produkte. Auch mit der Nutzung der Bestandsdaten zu Marktforschungszwecken, einschließlich Umfragen, auch per Telefon, erklärt sich der Auftraggeber einverstanden, etwa für Befragungen zur Kundenzufriedenheit oder zum Bedarf nach neuen Diensten.

Der Auftraggeber kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise schriftlich oder elektronisch widerrufen.

Weitere Einzelheiten kann der Auftraggeber unter <http://www.global-office.de/datenschutz> abrufen.

## **§ 8 Haftung**

**(1)** Die global office GmbH verpflichtet sich, alle Dienste stets mit größtmöglicher Sorgfalt auszuführen. Es kann jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig an die global office GmbH übermittelt bzw. von Mitarbeitern und/oder sonstigen Beauftragten der global office GmbH unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden und weitergeleitet werden. Eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Informationen wird nicht übernommen.

**(2)** Die global office GmbH haftet für Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund, sowohl vertraglicher als auch außervertraglicher Art - nur dann, wenn die global office GmbH die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder der Schaden auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruht. Bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten beschränkt sich die Haftung der global office GmbH auf die nach dem Vertragsverhältnis typischen und vorhersehbaren Schäden und ist darüber hinaus auf einen Betrag in Höhe des dreifachen bisherigen durchschnittlichen Monatsumsatzes des jeweiligen Kunden begrenzt. Die global office GmbH haftet bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten nicht für mittelbare Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn. Alle darüberhinausgehenden Schadenersatzansprüche werden - vorbehaltlich des Absatzes 2 - ausgeschlossen.

**(3)** Absatz 1 gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vermögensschäden, die auf der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen beruhen. Telekommunikationsdienstleistungen sind Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen über Telekommunikationsnetze bestehen, etwa im Rahmen der Gesprächsweiterleitung. Insoweit gelten die gesetzlichen Regelungen. Auch die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**(4)** Die Haftung der global office GmbH für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Auftraggebern bzw. ihren Kunden und Mitarbeitern der global office GmbH beruhen, ist insbesondere ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung bzw. -minderung nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge übermittelt hat.

**(5)** Die Haftung der global office GmbH für Schäden, die durch Ausfall, Beeinträchtigung oder fehlerhafte Bedienung von Anlagen und Einrichtungen Dritter - insbesondere Telekommunikationsdiensteanbietern, wie z.B. der Deutschen Telekom AG oder Mobilfunknetzbetreibern und Service Providern - sowie durch höhere Gewalt verursacht wurden, ist ausgeschlossen, es sei denn, die global office GmbH hat derartige Schäden gemäß Abs. 1 und 2 zu vertreten.

**(6)** Sämtliche Schadensersatzansprüche gegen die global office GmbH sind unverzüglich ab Kenntnis der anspruchsbegründenden Umstände durch den Auftraggeber - jedoch spätestens 3 Jahre nach ihrer Entstehung - vom Auftraggeber geltend zu machen.

**(7)** Soweit die Haftung der global office GmbH nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Vertreter sowie Erfüllungsgehilfen der global office GmbH.

## **§ 9 Kündigung, Tarifwechsel, Änderungen dieser AGB**

**(1)** Die Vertragsparteien vereinbaren im Tarif „Basic“ eine Mindestvertragslaufzeit von 2 Monaten, im Tarif „Business“ eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten sowie im Tarif „Premium“ eine Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist jeweils 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats. Dies gilt auch für gesondert beauftragte Leistungsmerkmale, sofern hierfür nicht abweichende Kündigungsfristen vereinbart sind. Abweichende Kündigungsfristen können einzelvertraglich vereinbart werden, es gelten sodann die fixierten Regelungen gemäß Auftragsbestätigung. Das Recht zur - ggf. fristlosen - Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**(2)** Die global office GmbH ist insbesondere zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wenn:

a) der Auftraggeber seinen bei Vertragsabschluss angegebenen Wohnsitz ändert und er der global office GmbH nicht innerhalb von 14 Tagen unaufgefordert seine neue Anschrift mitteilt; als Anschrift gilt nicht die Mitteilung eines Postfaches oder Vergleichbares,  
b) der Auftraggeber mit der Zahlung von Leistungsentgelt aus zwei aufeinanderfolgenden, zu Beginn eines Abrechnungszeitraums gestellten, Rechnungen in Verzug gerät,  
c) der Auftraggeber schuldhaft gegen die Vertragsbedingungen verstößt und den Verstoß nicht in angemessener Frist nach Abmahnung durch die global office GmbH abstellt. Bei erheblichen Verstößen ist eine Abmahnung entbehrlich.

**(3)** Die Kündigung bedarf der Schriftform. Eine Kündigung in Textform ist nur dann wirksam, wenn sie

- von der global office GmbH per E-Mail in das Portal des Kunden oder
- vom Kunden per eingeschriebenen Brief erklärt wird.

**(4)** Die Nichtinanspruchnahme der Dienste der global office GmbH durch den Auftraggeber kann eine Kündigung im Sinne des Absatz 1 auch dann nicht ersetzen, wenn dies bereits länger anhält.

**(5)** Die global office GmbH ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die global office GmbH dem Auftraggeber die Änderungen in Textform mit. Widerspricht der Auftraggeber innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung der Änderung nicht, werden die geänderten Bedingungen Vertragsbestandteil. Im Falle des Widerspruchs verbleibt es bei der ursprünglichen Kündigungsregelung. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die global office GmbH den Auftraggeber in der Mitteilung hin.

(6) Führt die global office GmbH neue Dienste ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

## **§ 10 Bonitätsauskünfte**

(1) Der Auftraggeber willigt ein, dass die global office GmbH bei der für ihn zuständigen SCHUFA-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) sowie den Wirtschaftsauskunfteien CREDITREFORM / CEG, BÜRGEL und SUPERCHECK Auskünfte über ihn und bei juristischen Personen über den/die gesetzlichen Vertreter einholt. Fallen auf Grund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z.B. beantragte Mahnbescheide bei unbestrittener Forderung, erlassene Vollstreckungsbescheide, Vollstreckungsmaßnahmen) Daten an, darf sie diese Daten den genannten Organisationen übermitteln, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch schutzwürdige Belange des Auftraggebers nicht beeinträchtigt werden. Gleiches gilt im Falle der Änderung seiner Adressdaten.

(2) Die global office GmbH teilt dem Auftraggeber auf Verlangen mit, ob und an welche der in Absatz 1 genannten Organisationen sie Auskünfte übermittelt hat, und wie deren Anschriften lauten. Dem Auftraggeber steht ein Auskunftsanspruch unmittelbar gegen die genannten Organisationen zu, welche Daten dort über ihn gespeichert sind.

## **§ 11 Form von Willenserklärungen, Vertragsübergang, Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

(1) Soweit nach diesen AGB die Textform erforderlich ist, gilt diese durch die global office GmbH in jedem Fall als gewahrt, wenn die Erklärung dem Auftraggeber per E-Mail zugesandt wurde und er sie in seinem für ihn bei der global office GmbH eingerichteten Portal abrufen kann. Die Erklärung gilt, auch wenn sie vom Auftraggeber nicht abgerufen wurde, spätestens eine Woche nach Eingang im Portal als zugegangen. Dies gilt auch für alle übrigen Erklärungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses, soweit nicht eine strengere Form als die der Textform, hierzu zählt insbesondere die Schriftform, erforderlich ist.

(2) Die global office GmbH ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen, soweit berechnete Interessen des Auftraggebers dem nicht entgegenstehen, der Dritte insbesondere eine vertragsgemäße Erbringung der Dienste gewährleistet und keine Zweifel an seiner Solvenz und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit bestehen. Der Auftraggeber ist im Falle der Vertragsübertragung zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Auftraggeber der Übertragung nicht innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung über die Vertragsübertragung widerspricht. Auf die Bedeutung seines Verhaltens wird der Auftraggeber in der Mitteilung besonders hingewiesen. Vor Ablauf der Monatsfrist wird die Vertragsübertragung nicht wirksam.

(3) Verbindliche Fassung dieser AGB ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache. Nur diese Fassung ist für den Inhalt dieser AGB und die Rechte und Pflichten aus ihnen maßgeblich. Fassungen in anderen Sprachen sind unverbindliche Übersetzungen, die lediglich Informationszwecken dienen.

**(4)** Für die Rechtsbeziehung zwischen der global office GmbH und dem Auftraggeber gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Dies gilt - soweit nichts anderes vereinbart ist - auch für die Bestimmung von Tageszeiten, Feiertagen oder sonstigen zeitlichen oder räumlichen Faktoren.

**(5)** Ist der Auftraggeber Kaufmann oder hat er seinen allgemeinen Gerichtsstand nicht in der Bundesrepublik Deutschland, so ist Gerichtsstand Koblenz. Die Parteien können jeweils auch an ihrem allgemeinen Gerichtsstand verklagt werden.