

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CALLWAYS Call Center GmbH (callways)

Möllner Str. 51A, 19230 Hagenow

(gültig ab dem: 01.01.2026)

Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden finden ergänzend diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von callways Anwendung. Eventuelle Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf das Vertragsverhältnis von callways mit dem Kunden keine Anwendung.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten bis zur Herausgabe neuer Allgemeiner Geschäftsbedingungen durch callways und deren Veröffentlichung auf der Internetseite von callways.

Leistungserbringung

1. Die von callways zu erbringenden Leistungen richten sich nach den mit der Auftraggeberin in Textform getroffenen Vereinbarungen.
2. Wünscht die Auftraggeberin Änderungen der abgestimmten Abläufe (wie z.B. Anpassungen der Applikationen, Besonderheiten beim Callhandling), hat die Auftraggeberin diese Änderungen callways spätestens 2 Werktage vor dem Wirksamwerden mitzuteilen.
Wünscht die Auftraggeberin die Umsetzung von gewünschten Änderungen in kürzerer Frist als 2 Werktage (Expressänderung), kann callways den hierfür entstehenden Aufwand mit dem doppelten des vereinbarten Stundensatzes berechnen.
Erfordert die Umsetzung der Änderungswünsche der Auftraggeberin bei callways einen Aufwand bis zu 2 Stunden, kann callways die Umsetzung vornehmen und den Aufwand gesondert abrechnen.
Erfordert die Umsetzung bei callways einen Aufwand von voraussichtlich mehr als 2 Stunden, unterbreitet callways zur Umsetzung der Änderungswünsche ein Kostenangebot. In dem Angebot kann callways die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung angeben.
callways ist zur Umsetzung der Änderungswünsche erst nach Annahme des Kostenangebotes durch die Auftraggeberin verpflichtet.
3. Sofern die Auftraggeberin im Rahmen der Erfüllung des Vertrages Benachrichtigungen per E-Mail erhält, ist je Vertrag 1 E-Mail-Adresse/1 E-Mail-Verteiler inkludiert. Jede weitere einzurichtende Adresse ist kostenpflichtig.
4. Die Kommunikation von CALLWAYS mit der Auftraggeberin und die Leistungserbringung von CALLWAYS erfolgt in deutscher Sprache. Abweichungen können schriftlich vereinbart werden.

5. CALLWAYS erbringt ihre Leistungen an den Wochentagen Montag – Freitag von 08:00 Uhr – 17:30 Uhr. Abweichungen können schriftlich vereinbart werden.
6. Hält die Auftraggeberin die von CALLWAYS erbrachten Leistungen für mangelhaft, hat sie dies unverzüglich, spätestens binnen 5 Tagen in Textform an die E-Mailadresse post@callways.de anzuzeigen.
- CALLWAYS wird die Anzeige unverzüglich prüfen und die Auftraggeberin über das Ergebnis der Prüfung für eine mögliche Prozessanpassung informieren.

Vergütungsansprüche von callways

1. Mangels abweichender Vereinbarungen kann callways für ihre Leistungen die folgende Vergütung beanspruchen:

Technikerleistungen - je 60 min	126,00 €
Inhouse-Schulungen - je Mitarbeitender und Stunde	45,00 €
Schulungen bei der Auftraggeberin - je Mitarbeitender und Stunde	45,00 € zzgl. Reisekosten, Spesen
Bereitstellung von Servicrufnummern – je Rufnummer / Monat	52,50 €
Produktion von Ansagen – je Ansage einmalig	105,00 €
Bereitstellung von Ansagen – je Ansage / Monat	10,50 €
Bereitstellung von callways-E-Mail-Adressen im Produktionsprozess (z.B. Anmeldeprozesse) – je Adresse/Monat	10,50 €
Projektmanagement und Servicemanagement – je Mitarbeitender und Stunde	84,00 €

2. Die vereinbarte Vergütung ist zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils geltender gesetzlicher Höhe zu zahlen.
3. Bei Verträgen mit einer Laufzeit von mindestens 6 Monaten kann callways von der Auftraggeberin eine Anpassung der vereinbarten Vergütung an nach Vertragsabschluss eingetretene veränderte Umstände (z.B. tarifliche Vergütungsänderungen für das von callways eingesetzte Personal) verlangen, soweit diese die Leistungserbringung berühren.

Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung ist 14 Tage nach Rechnungslegung fällig.

Bereitstellung von Rufnummern durch Auftraggeberin

Bestandteil des Vertrages können nach Maßgabe der Vereinbarungen

- der Auftraggeberin individuell zugewiesene Servicenummern zur Veröffentlichung oder
- Einleitungsrufnummern (Zielrufnummern), über die die Auftraggeberin Gespräche von ihrer Telefonanlage auf die Zielnummer in die Anlage von callways weiterleitet

sein.

Einleitungsrufnummern gehören callways und werden der Auftraggeberin temporär zur Verfügung gestellt.

Die Auftraggeberin darf die Einleitungsrufnummern weder veröffentlichen noch der Öffentlichkeit zugänglich machen und hat ihren Geschäftsbetrieb so zu organisieren, dass die Einleitungsrufnummern ihren Geschäftsbereich nicht verlassen.

- Verstößt die Auftraggeberin gegen das Verbot der Veröffentlichung der Einleitungsrufnummern, verpflichtet sie sich im Rahmen der pauschalen Abrechnung des dadurch entstehenden Schadens zur Zahlung einer Vertragsstrafe von 1.000,00 € für jeden Verstoß.
Der Auftraggeberin bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens ausdrücklich vorbehalten.
- Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzes bleibt callways vorbehalten.

Vollmachten

1. Wird callways im Rahmen der Erfüllung des Vertrages gegenüber Dritten rechtsgeschäftlich tätig (z.B. im Rahmen der Beauftragung von Handwerkern, im Rahmen der Veranlassung von Zahlungen bzw. Vornahme von Buchungen), so erfolgt dies ausschließlich namens und in Vollmacht der Auftraggeberin.
Die Auftraggeberin ist verpflichtet, callways im Fall einer eventuellen Inanspruchnahme wegen etwaiger Ansprüche gegenüber Dritten freizustellen.
Die Auftraggeberin wird callways bei der Abwehr derartiger Ansprüche auf eigene Kosten unterstützen.
2. Die Auftraggeberin wird dafür Sorge tragen, dass nur solche Mitarbeitenden Erklärungen gegenüber callways abgeben, die zur Abgabe der jeweiligen Erklärungen berechtigt und erforderlichenfalls bevollmächtigt sind.

Mitwirkung der Auftraggeberin

1. Ist zur Erbringung der Leistung durch callways eine Handlung der Auftraggeberin erforderlich, wird die Auftraggeberin diese unverzüglich, nach Möglichkeit binnen 48 Stunden, erbringen, wenn sie von callways in Textform dazu aufgefordert wird.
2. Störungen bzw. Ausfälle des Systems der Auftraggeberin wird callways der Auftraggeberin in Textform anzeigen.
Störungen an Systemen der Auftraggeberin, die callways feststellt, werden der Auftraggeberin, sofern gesondert vereinbart, entsprechend der Eskalationskette mitgeteilt.
Entsteht callways hierdurch ein zusätzlicher Aufwand (z.B. für Fehlersuche, Schaffung von Ersatzlösungen u.a.), kann callways den hierbei entstandenen Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen abrechnen.

3. Der Auftraggeberin obliegt die Pflege ihrer Datenbestände. Fehler im Datenbestand hat die Auftraggeberin sofort zu berichtigen.
4. Die Auftraggeberin wird ihren Geschäftsbetrieb derart organisieren, dass callways keine Abwesenheitsnachrichten und oder Eingangsbestätigungen per E-Mail übersandt werden.

Aufbewahrung von Daten

callways löscht entsprechend den geltenden Vorschriften, spätestens nach 3 Monaten nach Abschluss des Vorgangs (des jeweiligen Calls) alle Daten.

Eine längere Aufbewahrung mit späterer Löschung kann entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in Textform vereinbart werden.

Zahlungsverpflichtungen der Auftraggeberin

1. Beahlt die Auftraggeberin eine Rechnung nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Zahlungsfrist und setzt callways zur Bezahlung eine Nachfrist von 7 Tagen, die ungenutzt verstreicht, ist callways berechtigt, die Arbeiten zur Erfüllung des Vertrages anzuhalten. Dieses Recht entfällt, wenn die Auftraggeberin innerhalb der Nachfrist eine ausreichende Sicherheit (§ 232 BGB) wegen der unbezahlten Rechnung übergibt.
2. Die Auftraggeberin ist nicht berechtigt, mit einer eigenen Forderung gegen die Ansprüche von callways aufzurechnen, es sei denn, die eigene Forderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

Haftung von callways

Eine Haftung von callways für Schäden ist ausgeschlossen, es sei denn sie beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von callways oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von callways.

Das gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit von Menschen. In diesem Fall haftet callways nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Höhere Gewalt

1. Ist eine Vertragspartei infolge höherer Gewalt an der Leistungserbringung ganz oder teilweise gehindert, sei es auch nur vorübergehend, so ist die gehinderte Vertragspartei insoweit von der Leistungspflicht frei.
2. Die Schuldnerin von Geld kann sich nicht auf höhere Gewalt berufen.

Außerordentliches Kündigungsrecht

1. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann jede Partei den Vertrag fristlos kündigen.
Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn eine Vertragspartei ihre Vertragspflichten so schwer verletzt, dass der anderen Partei ein Festhalten am Vertrag auch unter Berücksichtigung berechtigter Interessen der anderen Vertragspartei bis zum Vertragsende bzw. bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.
2. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die Auftraggeberin mit der Bezahlung zweier Rechnungen in Verzug geraten ist oder wenn die Auftraggeberin trotz Nachfristsetzung nicht wie erforderlich mitwirkt (oben Abs.1).

Anzuwendendes Recht

Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

Gerichtsstand

Für den Fall, dass die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind, bestimmt sich die örtliche Zuständigkeit eines Gerichts nach dem Sitz von callways, 19230 Hagenow.

Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit, Nichtigkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages und oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.

Anstelle der unwirksamen, nichtigen oder undurchführbaren Bestimmung werden die Parteien eine Bestimmung vereinbaren, die im Rahmen des rechtlich zulässigen wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck gewollt haben.