

## Call-Center Auftrag Outbound (Aktives Telefonieren nach Außen)

Auftraggeber: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_  
 Kontakt: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
 Straße/Nr.: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
 PLZ / Ort \_\_\_\_\_ Web: \_\_\_\_\_

**Der Auftraggeber erteilt der CFS Telemarketing GmbH folgenden Call-Center - Auftrag:**

(Kurzbeschreibung der Call-Center – Aktion)

**Zielgruppe für die Aktion:**

(Genauere Beschreibung der Zielgruppe ist wichtig für die Adressbeschaffung und Voraussetzung für den Erfolg der Aktion)

**Ziele der Aktion:**  Aktionsverkäufe **Die Entscheidungsgespräche werden qualifiziert nach:**  
 Terminvereinbarungen im Außendienst **A)** \_\_\_\_\_  
 Anforderung von Unterlagen, Preislisten, etc. **B)** \_\_\_\_\_  
 Vereinbaren von Rückrufwünschen **C)** \_\_\_\_\_  
 Ermitteln des Einkaufsverhaltens / Marktforschung **D)** \_\_\_\_\_  
 Konkurrenzanalyse  
 Sonstige Ziele: \_\_\_\_\_

**Beginn und Dauer der Aktion:** \_\_\_\_\_

**Kosten für:** Adressbeschaffung: \_\_\_\_\_  
 (Es müssen ca. doppelt so viele Adressen vorliegen, als Gespräche geplant sind.)  
 Mitarbeiterschulung: \_\_\_\_\_  
 (in der Regel 150 € pauschal)  
 Technische Einrichtung: \_\_\_\_\_  
 (Programmierung Datenbank und Abfragemaske meist pauschal 150 €)  
 Telefonleitfaden und FAQ: \_\_\_\_\_  
 (in der Regel 150 € pauschal)  
**Qualifizierungsgespräche:** \_\_\_\_\_  
 (Anzahl) (bei durchschnittlicher Gesprächsdauer und Erreichbarkeit 3-4 € pro Qualifizierungsgespräch)  
**Entscheidungsgespräche:** \_\_\_\_\_  
 (Anzahl) (bei durchschnittlicher Gesprächsdauer und Erreichbarkeit 6-7 € pro Entscheidungsgespräch)  
 Sonstige Leistungen: \_\_\_\_\_  
 (z.B.: 0,15 € pro Email; 0,25 € pro Fax; Porto + 50 % Aufschlag für Briefversand; 1,00 € pro weiterverbundenem Telefonat)  
 Auswertungspauschale: \_\_\_\_\_  
 (50,00 € bis 250 Adressen; 100,00 € bis 1.000 Adressen; 200,00 € bis 5.000 Adressen; 300,00 € über 5.000 Adressen)

**Sonstige Vereinbarungen / flankierende Maßnahmen:** \_\_\_\_\_

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der CFS Telemarketing GmbH (siehe [www.call-for-success.de](http://www.call-for-success.de)). Alle Preise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

**Auftrag erteilt:**  
 \_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_  
 (Ort) (Auftragsdatum)

**Auftrag angenommen:**  
 Oederan, den \_\_\_\_\_

CFS Telemarketing GmbH  
 Kleine Ringstr. 6  
 D-09569 Oederan  
 Tel.: 037292-650-200  
 Fax: 037292-650-270  
 Email: [telemarketing@call-for-success.de](mailto:telemarketing@call-for-success.de)

\_\_\_\_\_  
 Stempel / Unterschrift Auftraggeber

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift CFS Telemarketing GmbH

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CFS Telemarketing GmbH

### § 1 Geltung und Bedingungen

Lieferungen, Leistungen und Angebote der CFS Telemarketing GmbH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Geschäftsbedingungen. Diese gelten somit auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals vereinbart werden. Spätestens mit der Entgegennahme der Leistung gelten diese Bedingungen als angenommen. Gegenbestätigungen von Auftragnehmern unter Hinweis auf ihre Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen.

2. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie von der CFS Telemarketing GmbH schriftlich bestätigt werden.

3. Der Auftragnehmer wickelt die ihm erteilten Aufträge auf dienstvertraglicher Basis ab.

### § 2 Angebot und Vertragsabschluss

1. Die Angebote der CFS Telemarketing GmbH sind freibleibend und unverbindlich. Annahmeerklärungen und sämtliche Bestellungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen oder fernschriftlichen Bestätigung der CFS Telemarketing GmbH. Das Gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden.

2. Der Auftrag zur Erarbeitung einer Telemarketing-Aktion (Beratung, Konzeption und Planung sowie die Ausarbeitung einer Datenbankmaske und eines Gesprächsleitfadens) ist, wenn er nicht ausweislicher Bestandteil des Auftrages ist, gesondert zu erteilen und zu berechnen.

3. Nach Auftragsbearbeitung durch die CFS Telemarketing GmbH erhält der Auftraggeber ein Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen, das zunächst nicht ausschließlich ist und von der CFS Telemarketing GmbH frei widerrufen werden kann. Erst mit vollständiger Begleichung der Rechnungen des Auftragnehmers wird ihm das ausschließliche Nutzungsrecht eingeräumt und die Datenbanken komplett mit dem Stand des Projektabschlusses übergeben.

### § 3 Preise

Soweit nicht anders angegeben, hält sich die CFS Telemarketing GmbH an die in ihren Angeboten enthaltenen Preise 30 Tage ab deren Datum gebunden. Maßgebend sind die in der Auftragsbestätigung der CFS Telemarketing GmbH genannten Preise zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen werden gesondert berechnet. Die CFS Telemarketing GmbH behält sich jederzeit das Recht zur Nachkalkulation während der Projektlaufzeit, für den Fall einer stark von der dem Auftrag zugrunde liegenden Kalkulation abweichenden Projektentwicklung, vor.

### § 4 Zahlung

1. Soweit nicht anders vereinbart, sind die Rechnungen der CFS Telemarketing GmbH sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Die CFS Telemarketing GmbH ist berechtigt, trotz anders lautender Bestimmungen des Auftraggebers, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so ist die CFS Telemarketing GmbH berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptleistung anzurechnen.

2. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn die CFS Telemarketing GmbH über den Betrag verfügen kann. Im Falle von Schecks gilt die Zahlung als erfolgt, wenn der Scheck eingelöst wird.

3. Gerät der Auftraggeber in Verzug, so ist die CFS Telemarketing GmbH berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in Höhe des von den Geschäftsbanken berechneten Zinssatzes für offene Kontokorrentkredite oder in Höhe von 2% über dem jeweiligen Diskontsatz der Europäischen Zentralbank zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer zu berechnen.

### § 5 Gefahrenübergang

Die Gefahr geht auf den Auftraggeber über, sobald die Lieferung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung die Betriebsstätte der CFS Telemarketing GmbH verlassen hat. Falls der Versand ohne Verschulden der CFS Telemarketing GmbH unmöglich wird, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über.

### § 6 Gewährleistung

Der Auftraggeber muss der CFS Telemarketing GmbH Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Eingang des Liefergegenstandes schriftlich mitteilen. Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb der Frist nicht entdeckt werden können, sind der CFS Telemarketing GmbH unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen.

### § 7 Geheimhaltung

1. Die CFS Telemarketing GmbH verpflichtet sich zur vertraulichen Behandlung aller ihr, bei der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse. Soweit sie dritte Personen zur Erfüllung ihrer Aufgaben heranzieht, hat sie diesen Personen die gleiche Pflicht zur

vertraulichen Behandlung aufzuerlegen. Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung besteht auch über die Dauer der Zusammenarbeit hinaus.

2. Die CFS Telemarketing GmbH verpflichtet sich zum vertraulichen Umgang mit Daten des Auftraggebers und zur vollständigen Löschung aller vom Auftraggeber gelieferten oder vom Auftraggeber für das Projekt angeschafften Daten, insbesondere Adressen, ein Jahr nach Projektabschluss. Ausnahmen hiervon bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch den Auftraggeber. Eine frühere Löschung der Daten kann jederzeit vom Auftraggeber verlangt werden.

3. Die CFS Telemarketing GmbH schneidet eine Auswahl der geführten Telefongespräche zum Zwecke der Qualitätssicherung mit. Diese Mitschnitte werden ausschließlich für diesen Zweck erstellt und kurze Zeit nach Projektabschluss gelöscht. Ein Rechtsanspruch des Auftraggebers auf Verwendung oder Herausgabe der Mitschnitte besteht grundsätzlich nicht.

### § 8 Haftungsbeschränkung

1. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Vertragsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsabschluss und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen die CFS Telemarketing GmbH als auch gegen deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

2. Es obliegt dem Auftraggeber, die von uns vorgeschlagenen Werbe- und Marketingmaßnahmen unter Berücksichtigung der gegebenen Verhältnisse und der Besonderheiten der Branche daraufhin überprüfen zu lassen, ob sie wettbewerbsrechtlich unbedenklich sind. Wir übernehmen insoweit keine Haftung. Keine Haftung übernehmen wir außerdem für die Richtigkeit und Vollständigkeit oder Zulässigkeit von verwendeten Texten, Zahlen und Gestaltungen. Unsere Haftung beschränkt sich hier auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

3. Die Telefonnummern von Kaufadressen stammen aus öffentlichen Quellen und besitzen daher kein Opt-in. Gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) muss bei Anrufen an Gewerbetreibende ein mutmaßliches Einverständnis für einen Telefonanruf vorliegen. Für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen haftet grundsätzlich und ausschließlich der Auftraggeber, in dessen Namen die CFS Teleservice GmbH tätig wird. Das gilt auch und insbesondere für Adressen, die der Auftraggeber aus eigenen Quellen bereitstellt.

4. Der Auftragnehmer haftet nicht für Verzögerungen oder Einschränkungen im Projektlauf, die durch technische Störungen, mangelhafte Leistungen Dritter oder höhere Gewalt verursacht worden sind.

### § 9 Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann während eines Projekts von beiden Seiten zu jeder Zeit mit einer Frist von 5 Werktagen zum Monatsende gekündigt werden, sofern keine andere Kündigungsfrist vertraglich vereinbart wurde. Der Auftragnehmer behält sich bei eventuellem Zahlungsverzug den sofortigen Rücktritt vom Vertrag vor.

### § 10 Rücktrittsvereinbarung

Für den Fall, dass durch den Auftraggeber eine Kündigung oder eine Reduzierung des beauftragten Projektumfangs erfolgt, werden die nicht mehr zu erbringenden Leistungen mit einer Ausfallpauschale in Höhe von 50% der infolge Kündigung nicht zur Entstehung gelangten Honoraransprüche, sowie evtl. einen Mindermengenzuschlag auf bereits erbrachte Leistungen abgerechnet. Sofern sich nach verbindlicher Festlegung des Starttermins einzelner Projektdurchgänge Verschreibungen ergeben, die nicht vom Auftragnehmer verursacht werden, können Ausfallhonorare berechnet werden. Sie betragen je für das Projekt geplanten Telefonagenten 200,00 € und Teamleiter/-assistenten 500,00 Euro täglich.

### § 11 Konkurrenzverbot

Die Mitarbeiter(innen) im Telefonservice dürfen bis 12 Monate nach Beendigung der Auftragsdurchführung nicht vom Auftraggeber als Arbeitnehmer(innen) oder freie Mitarbeiter(innen) angestellt oder direkt beauftragt werden. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Verstoß gegen diese Bestimmungen eine Konventionalstrafe von 1.000,00 Euro zu berechnen.

### § 12 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Chemnitz.

Stand Mai 07