

Leistungsbeschreibung

zu Terminen der Kategorie „Comfort“

Inhaltsverzeichnis

1.	ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG	2
1.1.	UNSERE LEISTUNG IM RAHMEN DER BEAUFTRAGUNG	2
1.2.	FACHLICHE QUALIFIKATION	2
1.3.	PROJEKTSTEUERUNG UND ZUSAMMENARBEIT	2
2.	PROJEKTVORBEREITUNG UND -DURCHFÜHRUNG	2
3.	TERMINE DER KATEGORIE „COMFORT“	5
3.1.	LEISTUNGSUMFANG	5
3.2.	ZUSÄTZLICHE MAßNAHMEN UND REPORTING	5
3.3.	ARTEN VON STÖRFÄLLEN UND DEREN BEHANDLUNG	6
4.	VERTRAGSDURCHFÜHRUNG, LAUFZEIT UND BEENDIGUNG.....	7
4.1.	MITWIRKUNGSPFLICHT UND BEREITSTELLUNG VON TERMINKAPAZITÄTEN	7
4.2.	VERTRAGSENDE	7
4.3.	SONDERKÜNDIGUNGSRECHT	7
4.4.	VERJÄHRUNG VON ANSPRÜCHEN	8
5.	DATENSCHUTZ	8
6.	RECHTLICHE GRUNDLAGE FÜR TELEMARKETING (B2B)	9
7.	ABRECHNUNG, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN UND BONITÄTSPRÜFUNG	10
8.	SALVATORISCHE KLAUSEL.....	11
9.	GERICHTSSTAND UND ERFÜLLUNGORT.....	11

1. Allgemeine Leistungsbeschreibung

1.1. Unsere Leistung im Rahmen der Beauftragung

Die Leistung im Zuge der beauftragten Telefonmarketing-Kampagnen besteht in der Vereinbarung qualifizierter Geschäftstermine – wahlweise vor Ort oder per Remote-Termin – mit den vom Auftraggeber definierten Ansprechpartnern. Im Rahmen der Kampagne werden qualifizierte Kontakte zu Interessenten vermittelt, deren Auswahl auf eindeutig festgelegten Kriterien beruht.

1.2. Fachliche Qualifikation

Das eingesetzte Fachpersonal (Agenten) verfügt über die erforderliche Qualifikation, Erfahrung und methodischen Kenntnisse im B2B-Vertrieb zur sachgerechten Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistungen.

1.3. Projektsteuerung und Zusammenarbeit

Der Auftrag wird in Abstimmung zwischen der Telesales4u GmbH und dem Auftraggeber durchgeführt. Beide Parteien benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Telesales4u GmbH stellt einen Projektleiter, der die operative Umsetzung koordiniert. Er gewährleistet den Informationsaustausch zwischen den Parteien. Regelmäßige Rückmeldungen und Abstimmungen dienen der Überprüfung und Anpassung notwendiger Maßnahmen.

2. Projektvorbereitung und -durchführung

Vor Beginn der Kampagne findet ein gemeinsames Kick-off-Meeting zwischen dem Auftraggeber und der Telesales4u GmbH statt. In diesem Termin werden die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit, die Zielsetzung der Kampagne sowie die operative Umsetzung festgelegt.

I. Kickoff-Meeting

Im Rahmen des Kickoff-Meetings werden insbesondere abgestimmt:

1. Ziel- und Adressdefinition

- a. die Selektionskriterien für die Zieladressen,
- b. die Freigabe der vom Auftragnehmer ausgewählten Firmennamen (Adressliste) durch den Auftraggeber. Mit der Freigabe garantiert der Auftraggeber das er einen vereinbarten Termin bei den freigegebenen Unternehmen zur Abrechnung akzeptiert.

Hinweis zur Datengrundlage und Nutzung:

Die im Rahmen des Projektes verwendeten Adressen werden auf Grundlage der vorab festgelegten Selektionskriterien von hierfür geeigneten und ordnungsgemäß lizenzierten Anbietern bezogen. Die Telesales4u GmbH übergibt dem Auftraggeber die selektierten Datensätze zur abschließenden Prüfung und Feinselektion, um eine den Vorgaben entsprechende und zweckgerechte Kontakthanbahnung sicherzustellen.

Die Telesales4u GmbH übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der von Dritten bezogenen Adress- und Unternehmensdaten. Insbesondere gelten Abweichungen zwischen den in den Daten angegebenen und den tatsächlichen Unternehmensmerkmalen (z. B. Mitarbeiterzahl, Unternehmensgröße oder Branchenzuordnung) als vertragsgemäß und begründen weder Minderungs- noch sonstige Ansprüche des Auftraggebers.

Die abschließende vom Auftraggeber freigegebene Adressliste bildet die Grundlage für die Durchführung der Kampagne. Reklamationen im Zusammenhang mit der Adressselektion oder der daraus resultierenden Terminvereinbarung sind ausgeschlossen, sofern die Telesales4u GmbH ausschließlich die final freigegebene Adressliste verwendet hat.

Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet Termine zu akzeptieren, die auf Grundlage anderer als der freigegebenen Adressliste zustande gekommen sind.

Beide Vertragsparteien erwerben weder Eigentum noch sonstige Rechte an den Datensätzen, gleich ob diese von Dritten bezogen oder im Rahmen des Projekts generiert wurden. Das Nutzungsrecht des Auftraggebers beschränkt sich ausschließlich auf die Durchführung der vereinbarten Termine. Eine darüberhinausgehende Exklusivität wird nicht eingeräumt.

Die Telesales4u GmbH sichert zu und stellt den Auftraggeber insoweit von Ansprüchen Dritter frei, dass sämtliche verwendeten Datensätze rechtmäßig erhoben wurden und deren Nutzung im Einklang mit den jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), erfolgt.

2. Qualitäts- und Kommunikationsgrundlagen

- a. die Definition der messbaren Selektionskriterien an einen Termin (bspw. Mitarbeiteranzahl, Anzahl PC-Arbeitsplätze, Branche, etc.),
- b. die Erarbeitung eines Gesprächsleitfadens (Call Script) und die Vorgehensweise zur Einwandbehandlung (Battle Card) auf Grundlage von bestehenden Templates der Telesales4u GmbH.

3. Operative Umsetzung und Organisation

- a. Festlegung der Abläufe der Terminkoordination und gegebenenfalls organisatorische Schnittstellen (z. B. E-Mail-Accounts),
- b. die Benennung der Ansprechpartner beider Parteien für operative und fachliche Abstimmungen.

4. Reporting und Auswertung

II. Einweisung und/oder Schulung der Agenten

Der Auftraggeber führt eine Einweisung und/oder Schulung der vom Auftragnehmer eingesetzten Agenten durch, um das erforderliche Produkt- und Themenverständnis sicherzustellen. Der Auftragnehmer schult sein Personal ergänzend intern zur Umsetzung der vereinbarten Vorgaben.

III. Bedingungen für den Start der Kampagne

Der Kampagnenstart erfolgt nach Abschluss des Kickoff-Meetings. Im Rahmen dieses Gesprächs werden die für den Projektstart erforderlichen Informationen, Freigaben und Zugänge definiert. Sofern eine Projektanzahlung vereinbart wurde, beginnt die Kampagne erst nach deren Eingang. Verzögerungen bei der Bereitstellung von Informationen oder fehlende Abstimmungen führen zu einer entsprechenden Verschiebung des Kampagnenstarts. Ansprüche gegen die Telesales4u GmbH wegen daraus entstehender Verzögerungen sind ausgeschlossen. Gleiches gilt für etwaige im Projektverlauf gestellte Teilrechnungen. Auch hier führen Überschreitungen von Zahlungszielen zu einem Projektstopp und sind nicht dem Verschulden des Auftragnehmers zuzusprechen.

Beide Parteien verpflichten sich, die im Kickoff-Meeting festgelegten Abläufe beidseitig während der Zusammenarbeit einzuhalten und bei Bedarf anzupassen, soweit dies für die ordnungsgemäße Durchführung der Kampagne erforderlich ist.

3. Termine der Kategorie „Comfort“

3.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang der Telesales4u GmbH bei Terminen der Kategorie „Comfort“ umfasst folgende Tätigkeiten:

- telefonische Erstansprache potenzieller Interessenten,
- Ermittlung des fachlich zuständigen Ansprechpartners,
- kurze thematische Darstellung des Angebots und Prüfung des grundsätzlichen Interesses,
- Vereinbarung eines Termins bei bestätigtem Gesprächsinteresse,
- Versand einer Terminbestätigung mit Basisinformationen,
- Übermittlung der zu Projektbeginn definierten Gesprächsdokumentation an den Auftraggeber mit den bei Terminvereinbarung erhobenen Angaben.

Die Gesprächsführung erfolgt in der Kategorie „Comfort“ nach einem standardisierten Leitfaden, der eine einheitliche Mindestqualität gewährleistet. Eine vertiefte Analyse des Themeninteresses oder eine weitergehende inhaltliche Qualifizierung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsstufe.

Ein Termin gilt als ordnungsgemäß erfüllt, wenn der Termin mit der vom Interessenten benannten oder einer inhaltlich vertretbaren Ersatzperson stattfindet und die gemeinsam definierten Pflichtfragen vollständig ausgefüllt sind.

3.2. Zusätzliche Maßnahmen und Reporting

Im Rahmen der Leistungserbringung erfolgen folgende begleitende Maßnahmen:

- Versand der abschließenden Terminbestätigung per E-Mail an den jeweiligen Interessenten innerhalb des zu Projektbeginn definierten Zeitrahmens, sofern nicht abweichend vereinbart eine Woche vor dem jeweiligen Termin.
- Bereitstellung einer wöchentlichen Übersicht über alle Termine der Folgewoche,
- individuelles Reporting sowie Auswertungen nach gesonderter Vereinbarung.

3.3. Arten von Störfällen und deren Behandlung

I. Absage durch den Interessenten

Sagt der Interessent einen vereinbarten Termin ab – unabhängig davon, ob der Termin vor Ort oder als Remote-Termin vereinbart wurde – stellt die Telesales4u GmbH einen kostenfreien Ersatztermin bereit.

II. Verschiebung durch den Interessenten

Erfolgt eine Terminverschiebung auf Veranlassung des Interessenten, wird diese ausschließlich durch die Telesales4u GmbH durchgeführt. In diesem Fall stellt die Telesales4u GmbH dem Auftraggeber kostenlos einen neuen Termin bereit.

III. Absage oder Verschiebung durch den Auftraggeber

Wird ein Termin aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, abgesagt oder verschoben, gilt der Termin als stattgefunden. Die Verantwortung für die weitere Behandlung dieses Termins liegt beim Auftraggeber. Ein Anspruch auf einen kostenfreien Ersatztermin besteht somit nicht.

IV. Nichterscheinen („No-Show“) des Interessenten bei Remote-Terminen

Kommt bei einem Remote-Termin keine Verbindung zustande, insbesondere weil der Interessent zum vereinbarten Zeitpunkt nicht erscheint oder nicht erreichbar ist, ist der Auftraggeber verpflichtet die Telesales4u GmbH unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Minuten nach dem geplanten Terminbeginn, über die hierfür bereitgestellte Support-Rufnummer +49 (0) 7243 2058751 (nicht zu verwechseln mit der Rufnummer der Telefonzentrale) zu informieren.

Die Telesales4u GmbH wird sodann versuchen, den vom Interessenten benannten Ansprechpartner über die verfügbaren Kommunikationskanäle zu kontaktieren, den Grund des Ausfalls zu ermitteln und – soweit möglich – einen nachträglichen Verbindungsaufbau innerhalb von 45 Minuten nach Meeting-Start herzustellen. Ist auch nach diesen Versuchen kein Verbindungsaufbau möglich, stellt die Telesales4u GmbH dem Auftraggeber einen kostenfreien Ersatztermin bereit.

Erfolgt keine rechtzeitige Mitteilung durch den Auftraggeber, gilt der Termin als stattgefunden. Ein Anspruch auf einen kostenfreien Ersatztermin besteht in diesem Fall nicht.

V. Nichterscheinen („No-Show“) des Auftraggebers bei Remote-Terminen

Erscheint der Auftraggeber bei einem vereinbarten Remote-Termin nicht, gilt der Termin als stattgefunden. Ein Anspruch auf einen kostenfreien Ersatztermin besteht nicht.

VI. Nichtantreffen bei Vor-Ort-Terminen

1. Ursache liegt im Verantwortungsbereich des Interessenten:

Ist der vom Auftraggeber benannte Interessent zum vereinbarten Termin am angegebenen Ort nicht anwesend oder zeitlich verhindert, hat der Auftraggeber dies der Telesales4u GmbH unverzüglich über die hierfür bereitgestellte Support-Rufnummer +49 (0) 7243 2058751 mitzuteilen. In diesem Fall besteht Anspruch auf einen kostenfreien Ersatztermin.

2. Ursache liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers:

Der Auftraggeber ist verpflichtet, zum vereinbarten Termin pünktlich zu erscheinen. Bei Verspätung oder Nichterscheinen des Auftraggebers entfällt der Anspruch auf einen kostenfreien Ersatztermin. Die Vereinbarung eines neuen Termins liegt dann in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers.

4. Vertragsdurchführung, Laufzeit und Beendigung

4.1. Mitwirkungspflicht und Bereitstellung von Terminkapazitäten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Telesales4u GmbH hinreichende zeitliche Verfügbarkeiten für Gesprächstermine bereitzustellen, um die vereinbarte monatliche Terminanzahl vollständig terminieren zu können. Kommt der Auftraggeber dieser vertraglichen Verpflichtung nicht nach, behält sich die Telesales4u GmbH vor, die daraus entfallenen Terminerlöse der betroffenen Kampagnen in Rechnung zu stellen.

4.2. Vertragsende

Der Vertrag hat keine feste Laufzeit. Er endet automatisch, sobald sämtliche vom Auftraggeber bestellten Termine wie vereinbart durchgeführt worden sind.

4.3. Sonderkündigungsrecht

I. Sonderkündigung auf Grund von nicht wirtschaftlicher Durchführung

Beide Vertragsparteien sind jeweils berechtigt den Vertrag vorzeitig zu kündigen, wenn eine zureichende Positionierbarkeit nicht gegeben ist.

II. Sonderkündigung aus wichtigem Grund

Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung nicht zugemutet werden kann.

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

4.4. Verjährung von Ansprüchen

Ruht der Vertrag über einen Zeitraum von mehr als zwölf Monaten und erfolgen innerhalb dieses Zeitraums keine Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers, verjähren sämtliche Ansprüche aus der betroffenen Kampagne.

5. Datenschutz

Die Telesales4u GmbH verpflichtet sich, sämtliche Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) in ihrer jeweils gültigen Fassung einzuhalten.

Die Telesales4u GmbH ist berechtigt, die im Rahmen der Kampagne gewonnenen oder fortgeschriebenen Datensätze – soweit diese keine personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO darstellen – weiterhin zu nutzen, zu speichern und zu verarbeiten, sofern hierdurch keine berechtigten Interessen des Auftraggebers verletzt werden.

Personenbezogene Daten werden nur im erforderlichen Umfang verarbeitet. Eine Weitergabe an unbefugte Dritte, ein Verkauf oder eine sonstige gewerbliche Nutzung ist unzulässig. Nach Abschluss der Kampagne werden personenbezogene Daten, die vom Auftraggeber bereitgestellt oder im Auftrag verarbeitet wurden, gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigten Eigeninteressen der Telesales4u GmbH an der fortgesetzten Speicherung bestehen.

Die Telesales4u GmbH trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DSGVO, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten zu gewährleisten.

Die Telesales4u GmbH unterliegt einer umfassenden Geheimhaltungspflicht hinsichtlich sämtlicher kampagnenbezogener Informationen. Eine Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, soweit dies zur Durchführung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

Im Rahmen der Telemarketing-Tätigkeit verarbeitet die Telesales4u GmbH ausschließlich geschäftliche Kontaktdaten (B2B). Die Ansprache potenzieller Geschäftspartner erfolgt im Einklang mit § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG, sofern ein mutmaßliches Interesse der kontaktierten Unternehmen am beworbenen Produkt oder an der angebotenen Dienstleistung anzunehmen ist.

Die Herkunft, der Zweck und die Dauer der Verarbeitung der Datensätze werden dokumentiert. Die Telesales4u GmbH gewährleistet ihre Rechenschaftspflicht nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO und stellt dem Auftraggeber auf Anfrage entsprechende Nachweise zur Verfügung.

6. Rechtliche Grundlage für Telemarketing (B2B)

Telemarketing-Aktivitäten der Telesales4u GmbH erfolgen ausschließlich im geschäftlichen Verkehr (B2B) und unter Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

Die telefonische Ansprache potenzieller Geschäftspartner erfolgt gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG nur gegenüber solchen Unternehmen, bei denen ein mutmaßliches Interesse an der angebotenen Leistung vernünftigerweise anzunehmen ist. Dieses Interesse wird auf Grundlage objektiver, sachlicher Kriterien – insbesondere Branche, Funktion, Unternehmensgröße und Produktrelevanz – festgestellt und dokumentiert.

Die Telesales4u GmbH verpflichtet sich, die Auswahl der Zielkontakte und die jeweilige Datenherkunft nachvollziehbar zu dokumentieren und dem Auftraggeber oder einer berechtigten Aufsichtsbehörde auf Anfrage entsprechende Nachweise zur Verfügung zu stellen.

7. Abrechnung, Zahlungsbedingungen und Bonitätsprüfung

Die erbrachten Leistungen, insbesondere die vereinbarten Termine, werden auf Grundlage eines Leistungsnachweises (Terminauswertung) monatlich abgerechnet und dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Maßgeblich für die Rechnungsstellung sind die im jeweils vorangegangenen Kalendermonat vereinbarten Termine. Termine, deren Absage der Telesales4u GmbH zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung bereits bekannt ist, werden nicht in Rechnung gestellt.

Alle Preisangaben verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

Sofern im Angebot oder in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde, stellt die Telesales4u GmbH bei Auftragserteilung eine Vorauszahlung in Höhe von 20 % des Gesamtwertes der beauftragten Terminleistungen in Rechnung. Erst nach vollständigem Zahlungseingang der Vorauszahlung beginnt die Telesales4u GmbH mit der Durchführung des Auftrags.

Die geleistete Vorauszahlung wird nicht nur mit den zuerst abgerechneten Terminleistungen verrechnet. Sie wird vielmehr mit jeder Rechnung in Höhe von 20 % des Wertes der jeweils in Rechnung gestellten Terminleistungen angerechnet. Hierdurch verteilt sich die Vorauszahlung über sämtliche im Rahmen des Auftrags abgerechneten Terminleistungen. Die Vorauszahlung gilt erst mit vollständiger Anrechnung als verbraucht.

Die Rechnungsbeträge sind mit Zugang der jeweiligen Rechnung innerhalb der im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angegebenen Zahlungsfrist ohne Abzug zur Zahlung fällig.

Die Telesales4u GmbH behält sich vor, vor Abgabe eines Angebots zur Erst- oder Folgebeauftragung eine Bonitätsprüfung des Auftraggebers vorzunehmen. Die Prüfung erfolgt über die Creditreform oder Allianz Trade. Ergibt die Bonitätsprüfung eine eingeschränkte Kreditwürdigkeit des Auftraggebers, kann die Telesales4u GmbH abweichend von den vorstehenden Zahlungsbedingungen die vollständige Vorauszahlung des jeweiligen Rechnungsbetrages verlangen. Die Telesales4u GmbH informiert den Auftraggeber hierüber und stellt auf Wunsch den entsprechenden Bonitätsnachweis zur Verfügung. Liegt bei der Creditreform kein Bonitätsindex für den Auftraggeber vor, insbesondere bei Unternehmensneugründungen oder fehlender Bonitätshistorie, kann die Telesales4u GmbH ebenfalls Vorauszahlung verlangen.

8. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt.

9. Gerichtsstand und Erfüllungsort

Erfüllungsort für sämtliche Leistungen, einschließlich etwaiger Nacherfüllungen, ist der Sitz der Telesales4u GmbH in Waldbronn.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist, soweit gesetzlich zulässig, Waldbronn.