

Allgemeine Geschäftsbedingungen Call Factory

1 Allgemeines

1.1 In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden die folgenden Definitionen Anwendung:

Antragsformular:

Ein von Call Factory erstelltes Formular, mit dem der Kunde bei Call Factory die Lieferung von Dienstleistungen zu den dort aufgeführten Bedingungen beantragt.

Geräte:

Alle durch Call Factory im Rahmen der Durchführung des Vertrags zur Verfügung gestellten Geräte und/oder Dienstleistungen, die im Antragsformular genauer beschrieben sind.

Call Factory:

Call Factory ist ein Handelsname der Call Factory Ltd., eingetragen im bulgarischen Handelsregister unter BG.201938261.

Kunde:

Eine natürliche oder Rechtsperson, mit der Call Factory einen Vertrag geschlossen hat.

Kundencodes:

Jeder individuelle Code oder jede Nummer, die dem Kunden von Call Factory zur Verfügung gestellt wurde, um Zugang zu den von Call Factory zu liefernden Dienstleistung zu erhalten.

Dienstleistungen:

Die durch Call Factory zu liefernden Dienstleistungen, so wie diese im Antragsformular näher spezifiziert wurden.

Dienstleistungsanbieter:

Ein Netzwerk oder andere Dienstleistungsanbieter, die Call Factory zur Ausführung des Vertrags einsetzt.

Vertrag:

Der Vertrag zwischen dem Kunden und Call Factory, der gemäß Artikel 2.1 zustande gekommen ist und nachfolgende und/oder daraus hervorgehende Verträge.

Bedingungen:

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Call Factory bezüglich der zu liefernden Dienstleistungen.

1.2 Die Bedingungen bilden zusammen mit der im Antragsformular und/oder auf der Website www.callfactory.de angegebenen Spezifikationen den Vertrag.

1.3 Die Bedingungen sind auch auf jeden anderen Vertrag, dessen Dauer konform Artikel 2.2 dieser Bedingungen festgelegt ist, anwendbar.

2 Zustandekommen des Vertrags und Dauer

2.1 Ein Vertrag kommt nur zustande, nachdem Call Factory das durch den Kunden ausgefüllte Antragsformular akzeptiert hat.

2.2 Der Vertrag wird für mindestens 12 Kalendermonate geschlossen und anschließend um eine Dauer von jeweils 12 weiteren Monaten verlängert, wenn der Vertrag nicht durch eine der beiden Parteien unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von mindestens 90 Tagen vor Ende der ersten Frist oder der verlängerten Frist von 12 Monaten gekündigt wird. Eine digitale Mitteilung gilt nicht als schriftliche Kündigung.

2.3 Call Factory ist nicht dazu verpflichtet, das vom Kunden ausgefüllte Antragsformular zu akzeptieren. Wenn Call Factory das Antragsformular nicht akzeptiert, hat der Kunde kein Recht auf Schadensersatz.

3 Beschreibung und Änderung von Diensten

3.1 Call Factory hat das Recht, ihre Dienstleistungen anzupassen oder zu ersetzen, sofern dies nicht zu einer Verschlechterung der von ihr angebotenen Dienstleistungen führt. Der Kunde wird so schnell wie möglich über die oben genannte Änderung informiert.

3.2 Der Kunde garantiert Call Factory, dass die von Call Factory angebotenen Dienstleistungen nicht gegen Vorschriften der KPN Telecom BV, STIC, der OPTA, von (semi)staatlichen Behörden, internationalen Netzwerkaniern oder Telekommunikationsdienstleistern verstoßen, die aufgrund einer Ermächtigung, Genehmigung, Bewilligung oder Registrierung zur Durchführung der Arbeiten berechtigt sind.

3.3 Call Factory garantiert nicht, dass ihre Dienste kontinuierlich oder störungsfrei verfügbar sind. Call Factory wird sich darum bemühen, die vom Kunden gemeldeten Störungen der Dienstleistungen innerhalb einer angemessenen Frist zu untersuchen, wenn möglich zu beseitigen und dem Kunden dies (telefonisch) mitzuteilen. Wenn eine Störung durch unsachgemäße oder falsche Nutzung durch den Kunden verursacht wurde, kann Call Factory die Kosten, die ihr bei der Behebung der Störung entstanden, vom Kunden einfordern.

3.4 Call Factory wird dem Kunden, außer in Nofällen, mindestens drei Tage vorher schriftlich mitteilen, wenn sie Arbeiten zur Behebung oder Vermeidung von Störungen in Bezug auf die Lieferung von Dienstleistungen durchführen muss.

3.5 Call Factory kann zur Lieferung ihrer Dienste die Leistungen jedes Dienstleistungsanbieters nutzen, den Call Factory für geeignet erachtet. Unter Berücksichtigung des in Artikel 5 Aufgeführten, ermächtigt der Kunde Call Factory zur Bereitstellung von Daten, Mitteilungen und anderen Vollmachten, die Call Factory für die Lieferung ihrer Dienstleistung für nötig erachtet.

4 Zahlungen und Sicherungen

4.1 Call Factory stellt dem Kunden monatlich die Kosten des vorhergehenden Kalendermonats für gelieferte Gespräche und Dienstleistungen durch Senden einer Rechnung in Rechnung. Abonnementskosten werden vorab in Rechnung gestellt. Der Kunde muss die Rechnung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum durch Lastschriftinzug oder durch Überweisen des Betrags auf ein von der Call Factory angegebenes Bank- oder Girokonto begleichen.

4.2 Für die Festlegung der vom Kunden geschuldeten Beträge sind die Daten von Call Factory entscheidend und gelten als unwiderlegbarer Beweis, außer wenn nachgewiesen wird, dass diese Daten nicht richtig sind.

4.3 Call Factory hat das Recht zur Änderung der Tarife. Der Kunde wird mindestens 30 Tage vor der geplanten Änderung darüber informiert. Wenn Call Factory die vereinbarten Tarife innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss ändert, kann der Kunde, wenn er der Tarifänderung nicht zustimmt, den Vertrag auflösen.

4.5 Wenn der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von 30 Tagen beglichen hat, hat Call Factory außer dem Recht auf Zahlung dieser Rechnung und unvermindert aller gesetzlichen Rechte, das Recht auf: Verzugszinsen gleich denen der AIBOR – wie für Zinsraten mit einer Laufzeit von einem Monat veröffentli-

plus 6 % pro Jahr, geschuldet über den noch offenstehenden Betrag ab Fälligkeitsdatum bis zu dem Tag der vollständigen Zahlung, alle Inkassokosten, sowohl inner- als auch außergerichtlich, in Höhe des Inkassotarifs der Niederlandse Orde von Advocaten. Alle außergerichtlichen Kosten, wozu Inkasso-, Gerichtsvollzieher- und Rechtsanwaltskosten, die als Folge des zuzurechnenden Mangels des Kunden entstehen, gehen zulasten des Kunden. Diese außergerichtlichen Kosten betragen mindestens 15 % des vom Kunden geschuldeten Betrags mit einem Mindestbetrag in Höhe von 49,- €.

4.6 Call Factory hat die Befugnis, wenn der Kunden nicht innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum die Rechnung beglichen hat, eventuelle für den Kunden geltenden Ermäßigungen für ungültig zu erklären, sodass der Kunde Call Factory die ursprünglichen Tarife schuldet. Call Factory hat diese Befugnis auch, wenn der Kunde sich dazu verpflichtet hat, eine bestimmte Mindestmenge monatlich abzunehmen und dieses Volumen während zwei aufeinanderfolgenden Monaten nicht erreicht wird. Außerdem werden die restlichen Abbonnementskosten kraft des Vertrags mit Call Factory sofort fällig.

4.7 Alle durch Call Factory aufgeführten Preise sind exklusive MwSt., außer wenn anders angegeben.

4.8 Call Factory kann vom Kunden eine Kautions- oder Bankgarantie oder eine Kautions- oder Bankgarantie zur Absicherung der Geräte und/oder der Zahlungsverpflichtungen des Kunden verlangen. Wenn Call Factory die geleistete Sicherheit nicht mehr für nötig erachtet oder die Geräte, für die die Kautions-/Bankgarantie geleistet wurde, in gutem Zustand zurückgegeben wurden, so wird Call Factory dem Kunden die geleisteten Sicherheiten zinsfrei zurückzahlen.

4.9 Wenn eine oder mehrere Situationen, wie unter 9.2 e) bis einschließlich g) auftreten, verfällt die Auszahlungspflicht der Call Factory für 090x-Telefonverkehr automatisch.

4.10 Wenn ein Dienstleistungsanbieter und/oder Carrier die 090x-Telefonverkehreinkünfte nicht auszahlt, so ist Call Factory nicht zur Auszahlung bzw. zu einem Vorschuss dieses 0900-Telefonverkehrs verpflichtet.

4.11 Der automatische monatliche Einzug der geschuldeten Beträge ist nur dann möglich, wenn der Kunde dem zustimmt. Füllen Sie die Daten Ihrer Bankverbindung aus und unterschreiben Sie das Formular. Wenn Sie mit dem Einzug des Betrages nicht einverstanden sind, haben Sie einen Monat Zeit, Ihrer Bank den Auftrag zur Rückbuchung zu geben. Sie können Ihrer Bank dafür die gelbe Karte senden. Bei einem Umzug oder wenn der Vertrag endet, können Sie den automatischen Einzug beenden. In dem Fall müssen Sie die rote Karte an Call Factory senden. Diese Karten sind bei Ihrer Bank erhältlich.

4.12 Bei Zahlung per Lastschrift einzug ist der Kunde dazu verpflichtet, dafür zu sorgen, dass ausreichend Saldo auf dem angegebenen Konto ist. Bei einer eventuellen Stornierung des Betrags hat Call Factory das Recht, 10,- € Verwaltungskosten in Rechnung zu stellen. Im Falle einer Stornierung ist der Kunde dazu verpflichtet, die Zahlung der Rechnung auf andere Weise vorzunehmen.

4.13 Bei Zahlung per Rechnung hat die Call Factory bei Überschreiten der vereinbarten Zahlungsfrist das Recht, 10,- € Verwaltungskosten in Rechnung zu stellen.

5 Information, Schutz personenbezogener Daten und Vertraulichkeit

5.1 Der Kunde liefert Call Factory alle Informationen und/oder Befugnisse, die für die Lieferung der Dienstleistungen benötigt werden. Der Kunde ermächtigt Call Factory dazu, die vom Kunden angeforderten Telefonnummern im Telekomregister der OPTA, der unabhängigen Post- und Telekomautorität, offiziell zu registrieren.

5.2 Call Factory speichert nicht mehr Daten des Kunden als für eine gute Dienstleistung und Geschäftstätigkeit nötig ist. Die gesammelten Kundendaten werden innerhalb der Grenzen der gesetzlichen Vorschriften nur im Rahmen der Dienstleistungen und der Geschäftstätigkeit von Call Factory genutzt. Die Kundendaten werden nicht länger gespeichert, als für eine gute Dienstleistung und Geschäftstätigkeit erforderlich oder gesetzlich verpflichtet ist.

6 Kundencodes

6.1 Der Kunde bekommt einen Kundencode zugewiesen, der ausschließlich für diesen Kunden bestimmt ist und nicht an Dritte übertragen werden darf. Der Kunde ist für die Nutzung und die Folgen von eventuellem Missbrauch des Kundencodes verantwortlich. Wenn der Kunde vermutet, dass Unbefugte seinen Code nutzen, muss der Kunde Call Factory sofort darüber informieren. Call Factory sorgt dann so schnell wie möglich dafür, dass der Zugang zu den Dienstleistungen mit diesem Kundencode nicht mehr möglich ist.

7 Haftung

7.1 Call Factory schließt jegliche Haftung für Schaden und/oder Kosten (inklusive Folgeschaden, indirekten Schaden, wie zum Beispiel Geschäftsschädigung und Gewinnausfall), die aus der Durchführung des Vertrags der Call Factory hervorgehen, aus. Call Factory schließt auch Schaden als Folge von persönlichen Unfällen, aus der Haftung von Dritten gegenüber dem Kunden oder Schaden als Folge der vom Kunden in den Verkehr gebrachten Dienstleistungen aus.

7.2. Nur wenn der in Artikel 7.1 aufgeführte Ausschluss rechtswidrig oder entgegen Treu und Glauben erfolgt, übernimmt Call Factory die Haftung bis zu höchstens dem Betrag einer durchschnittlichen monatlichen Rechnung, berechnet über die letzten drei Monate vor dem schadenverursachenden Ereignis.

7.3 Call Factory beschränkt ihre Haftung und/oder schließt diese gegenüber Kunden aus für die durch sie eingekauften Dienstleistungen bei Dritten (dazu gehören auch (inter)nationale Netzwerkanbieter oder andere gemäß Behördenlizenz zugelassene Telekommunikationsdienstleistungsanbieter) auf die gleiche Weise, wie diese Dritten ihre Haftung gegenüber Call Factory beschränken bzw. ausschließen.

7.4 Der Ausschluss bzw. die Beschränkung der Haftung wird zugleich für die Arbeitnehmer der Call Factory ausbedungen.

8 Höhere Gewalt

8.1 Wenn Call Factory durch höhere Gewalt von bleibender oder zeitweiliger Art daran gehindert wird, den Vertrag (weiterhin) zu erfüllen, hat sie das Recht, ohne jegliche Verpflichtung zum Schadensersatz und ohne Einschaltung des Gerichts, den Vertrag mittels einer entsprechenden Mitteilung ganz oder teilweise aufzulösen. Diese Befugnis gilt unbeschadet des Rechts von Call Factory auf Zahlung durch den Kunden, wenn Call Factory schon Leistungen erbracht hat, bevor eine Situation von höherer Gewalt vorlag.

8.2 Unter höherer Gewalt wird unter anderem jegliche Maßnahme bezüglich der Vorschrift einer beliebigen Behörde, von staatlicher Stelle oder eines Organ mit einer von behördlicher Seite abgeleiteten Befugnis, die den Zugang zur Infrastruktur einschränkt bzw. gänzlich verhindert.

8.3 Call Factory kann sich außerdem auf die Klauseln bezüglich höherer Gewalt von durch sie beauftragten Dritten für die Lieferung der vereinbarten Dienstleistungen auf gleiche Weise berufen, wie sich diese Dritten bei höherer Gewalt auf ihre eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen berufen.

9 Beendigung, Unterbrechung oder Änderung

9.1 Call Factory kann die angebotenen Dienstleistungen stilllegen oder deren Nutzung beschränken, wenn dies wünschenswert oder aufgrund von zu verrichtenden Wartungsarbeiten notwendig ist.

9.2 Call Factory kann die Lieferung ihrer Dienstleistungen mit sofortiger Wirkung beenden, unterbrechen, aufschieben oder einschränken:

(a) zur Gewährung der Sicherheit oder Integrität des Netzwerks von Call Factory oder eines Dienstleistungsanbieters;

(b) wenn der Kunde seinen Zahlungspflichten nicht nachkommt oder seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag auf andere Weise nicht nachkommt, bzw. wenn Call Factory berechtigterweise annehmen kann, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommen wird;

(c) wenn der Kunde zwölf (12) aufeinanderfolgende Monate die Dienstleistung nicht in Anspruch genommen hat;

(d) wenn Call Factory den Kunden nicht, nachdem sie sich entsprechend bemüht hat, unter der vom Kunden angegebenen Adresse oder Telefonnummer erreichen kann.

(e) wenn bei einer oder mehrerer Infonummer(n) des Kunden von Missbrauch oder von missbräuchlicher Verwendung die Rede ist. Zu Formen von Missbrauch oder missbräuchlicher Verwendung gehört:

- wenn der Telefonverkehr an eine bestimmte Infonummer ausschließlich von einem einzigen festen Standort generiert wird oder von einer sehr eingeschränkten Anzahl von Standorten in geografischem Sinn;

- wenn sich herausstellt, dass der Telefonverkehr einer bestimmten Infonummer Telefonverkehr zugeordnet werden kann, bei dem festgestellt werden kann, dass die Identität des/der Anrufer(s) nicht mit den vom/von den Anrufer(s) angegebenen persönlichen Daten an den Betreiber übereinstimmen.

- wenn eine bestimmte Infonummer sehr häufig von ein und derselben mobilen oder Festnetznummer angerufen wird bei gleichzeitig einer sehr beschränkten Zahl von Anrufen von anderen Festnetz- oder mobilen Nummern (auffälliges Telefonverhalten).

wenn sich herausstellt, dass der Telefonverkehr an eine bestimmte Infonummer nicht dazu geführt hat, dem Anrufer/den Anrufern die richtigen Tarife aufgrund des beabsichtigten Missbrauchs von Fehlern im Rechnungssystem des Betreibers des Mobilfunk- oder Festnetzes in Rechnung zu stellen;

- wenn sich herausstellt dass eine größeren Zahl von „Gesprächen“ mit einer bestimmten Infonummer mit einer „Gesprächszeit“ von weniger als 20 Sekunden je Gespräch geführt wird und wenn festgestellt wird, dass dem Anrufer/den Anrufern in dem Zeitraum keine Dienstleistung geliefert wird;

- wenn sich herausstellt, dass der Telefonverkehr an eine bestimmte Infonummer mit mobilen Nummern generiert wird, von denen festgestellt werden kann, dass diesen aufgrund einer Manipulation der Einstellungen der SIM-Karte die Möglichkeit zum „kostenlosen“ Anrufen geschaffen wurde;

- wenn festgestellt wird, dass eine Infonummer nicht konform der durch STIC festgelegte Normen genutzt wird;

- wenn festgestellt werden kann, dass zwischen dem/den Anrufer(n) und dem Nummerninhaber eine Geschäftsbeziehung besteht, oder anders gesagt: Der Anrufer ist der Nummerninhaber oder wird vom Nummerninhaber (in)direkt dazu benutzt, ihre/seine Identität für das Abschließen von Abonnements (mit oder ohne eine finanzielle Vergütung) abzuschließen, die anschließend ausschließlich für Anrufe bei den Infonummern verwendet werden;

Auch Formen des Missbrauchs oder der unsachgemäßen Nutzung, die nicht in oben aufgeführter Aufzählung aufgeführt sind, führen zur sofortigen Beendigung oder Aussetzung der Dienstleistungen:

(f) wenn der Kunde ohne schriftliche Zustimmung von Call Factory einen „Dialer“ nutzt.

(g) wenn der Kunde ohne schriftliche Zustimmung der Call Factory einen „Call-Generator“ nutzt.

9.3 Call Factory wird sich in diesen Fällen darum bemühen, dem Kunden vorab, unter Berücksichtigung einer angemessenen Frist, die Beendigung, Unterbrechung, Aussetzung oder Einschränkung der Lieferung der Dienstleistung als Folge des im vorigen Absatz Aufgeführten (telefonisch) mitzuteilen. Für die unter 9 e) bis einschließlich g) aufgeführten Punkte gilt, dass nach deren Feststellung die Dienstleistungen mit sofortiger Wirkung beendet und der Kunde darüber informiert wird.

9.4 Call Factory hat das Recht, die Dienstleistungen zu ändern oder zu ersetzen, sofern dies nicht zu einer Verschlechterung der von ihr angebotenen Dienstleistungen führt. Der Kunde wird so schnell wie möglich über diese Änderung informiert.

10 Übertragung

10.1 Es ist dem Kunden nicht gestattet, die aus dem Vertrag hervorgehenden Rechte und/oder Pflichten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Call Factory an Dritte zu übertragen, noch diese in einen Kooperationsverband oder eine Gesellschaft, ganz gleich welchen Namens, einzubringen. Call Factory hat das Recht, all ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag einer Konzerngesellschaft (ii) zu übertragen (i) aufgrund des Verkaufs und der Lieferung von praktisch allen Aktiva von Call Factory oder (iii) gemäß einer Finanzierung, Fusion oder Reorganisation von Call Factory.

10.2 Vom Inhalt des Vertrags als auch der Bedingungen kann ausschließlich nach schriftlichem Einvernehmen zwischen den Parteien abgewichen werden.

10.3 Wenn der Kunde eine Änderung der Angaben des Vertrags mit Call Factory und/oder dem Rechtsinhaber der Telefonnummer durchführen möchte, so muss er einen originalen und maximal 6 Wochen alten Auszug aus dem Handelsregister vorlegen, um die Identität des Vertragspartners feststellen zu können.

11 Anwendung der Bedingungen

11.1 Diese Bedingungen sind auf das Antragsformular und den Vertrag anwendbar und gelten als Bestandteil des Antragsformulars und des Vertrags.

11.2 Wenn auf irgendwelche anderen Vereinbarungen zugleich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden für anwendbar erklärt wurden, prävalieren die Bedingungen von Call Factory im Fall eventueller Streitigkeiten.

11.3 Wenn eine Bestimmung des Vertrags und/oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch richterliches Urteil ganz oder teilweise für nicht rechtskräftig erklärt wird, bleiben die übrigen Bestimmungen des Vertrags und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft, während die nicht rechtskräftige Bestimmung als durch eine rechtsgültige Bestimmung ersetzt gilt, die in Bezug auf den Inhalt so weit wie möglich mit der Absichten der Parteien übereinstimmt.

12 Anwendbares Recht

12.1 Auf alle Angebote, Bestellbestätigungen, Antragsformulare, Verträge und Bedingungen ist europäisches und bulgarisches Recht anwendbar.

12.2 Streitigkeiten zwischen den Parteien, die aus dem Vertrag oder diesen Bedingungen hervorgehen, werden ausschließlich vom zuständigen Richter in Sofia, Bulgarien, entschieden.