

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telemarketing-, Aussendienst- und Telefonservice-Dienstleistungen (AGB Telemarketing)

der Gassner Consulting GmbH, Tüfenacker 40, 9488 Schellenberg, Fürstentum Liechtenstein

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese AGB gelten für sämtliche Verträge und Zusatzvereinbarungen über Telemarketing-, Aussendienst- und Telefonservice-Dienstleistungen zwischen der Gassner Consulting GmbH (nachfolgend „Dienstleister“) und dem Kunden.
- 1.2 Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Dienstleister hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

2. Leistungsumfang und Flexibilität

- 2.1 Der Dienstleister erbringt Telemarketing- und Vertriebsdienstleistungen.
- 2.2 Der Dienstleister plant Arbeitszeiten, Pausen, eingesetzte Mitarbeiter und die Verteilung der Stunden eigenverantwortlich und flexibel, um eine optimale Leistungserbringung zu gewährleisten.
- 2.3 Vom Dienstleister nicht erbrachte Stunden können auf Folge- oder Vormonate vor-/nachgetragen werden. Der Kunde wird hierüber grundsätzlich informiert
- 2.4 Gewünschte Anpassung des monatlichen Stundenvolumens durch den Kunden:
 - Schriftliche Mitteilung mindestens 20 Kalendertage vor dem neuen Monat
 - Reduktion maximal auf 50 %, mindestens jedoch 20 Stunden/Monat
 - Erhöhung nur im Rahmen verfügbarer Kapazitäten des Dienstleisters möglich
 - Jede Anpassung bedarf schriftlicher Bestätigung des Dienstleisters
- 2.5 Leichte Überschreitungen des vereinbarten monatlichen Stundenkontingents von bis zu 10 % sind zulässig und werden dem Kunden in voller Höhe verrechnet.
- 2.6 Der Dienstleister ist berechtigt, zur vollständigen oder teilweisen Erbringung seiner vertraglichen Leistungen jederzeit externe Partnerunternehmen, Subunternehmer, freie Mitarbeitende, Callcenter, Vertriebsorganisationen oder sonstige Dritte (nachfolgend gemeinsam „Partner“) beizuziehen oder Leistungen ganz oder teilweise an solche zu übertragen.
- 2.7 Der Beizug externer Partner erfolgt nach freiem Ermessen des Dienstleisters und bedarf weder einer vorgängigen Zustimmung, Information noch separaten Mitteilung an den Kunden. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Auswahl, Organisation, Koordination sowie der Einsatz solcher Partner ausschliesslich im Verantwortungs- und Entscheidungsbereich des Dienstleisters liegen.
- 2.8 Der Dienstleister bleibt gegenüber dem Kunden alleiniger Vertragspartner und ist berechtigt, Aufgaben, Teilaufgaben oder einzelne Leistungselemente durch Partner ausführen zu lassen. Ein Anspruch des Kunden auf persönliche Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeitende, Teams oder Personen des Dienstleisters besteht ausdrücklich nicht.
- 2.9 Soweit dies für die Vertragsdurchführung erforderlich ist, ist der Dienstleister berechtigt, den eingesetzten Partnern sämtliche zur Auftragserfüllung notwendigen Informationen, Unterlagen, Daten, Zugänge sowie kundenbezogene Angaben zugänglich zu machen oder zu übermitteln. Der Dienstleister verpflichtet eingesetzte Partner in angemessenem Umfang zur Einhaltung anwendbarer Datenschutz-, Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsbestimmungen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, fristgerecht und vollständig bereitzustellen:
- Telefonskripte, E-Mail-Vorlagen, Einwandbehandlungen
 - Qualifizierte Adresslisten und Kontaktdaten
 - Aktuelle Dienstleistungs-, Produkt-, Preis- und Unternehmensinformationen
 - Zugänge zu CRM-Systemen, E-Mail-Accounts, Telefonieplattformen

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Abrechnung erfolgt monatlich per Rechnung.
- 4.2 Zahlungsziel: 14 Kalendertage netto ab Rechnungsdatum.
- 4.3 Bei Zahlungsverzug:
- Verzugszinsen 5% p.a.
 - Sofortiges Leistungseinstellungs- und Kündigungsrecht des Dienstleisters
- 4.4 Projekt-Pause:
- Wird ein Kalendermonat komplett pausiert, fällt eine Vorhalteentschädigung von CHF 500.– (exkl. MwSt.) an.
 - Diese Entschädigung entfällt, wenn das ursprünglich vereinbarte monatliche Stundenkontingent entweder im Voraus oder im Nachhinein erbracht wird.
 - Eine solche Vor- oder Nachholung ist möglich für maximal 1 Monat im Voraus und maximal 1 Monat im Nachgang.
 - Das Kontingent darf dabei maximal auf 50 % reduziert werden, jedoch nicht unter 20 Stunden pro Monat.
 - Die Vor- oder Nachholung muss jeweils spätestens 20 Tage vor dem betroffenen Monat schriftlich vereinbart werden.
- 4.5 Zahlungspflicht bei Nichterfüllung von Mitwirkungspflichten
- Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten (insbesondere Bereitstellung von Skripten, Adresslisten, Produktinformationen, Zugängen oder aktuellen Weisungen) nicht oder nicht fristgerecht nach, oder geht eine Kündigung verspätet ein, bleibt die vereinbarte monatliche Vergütung (Stundenkontingent sowie sämtliche Pauschalen) für den betroffenen Kalendermonat sowie den darauf folgenden Monat in voller Höhe geschuldet und zahlungspflichtig.
 - Die in diesen Fällen nicht erbrachten Stunden werden zwar voll abgerechnet, verfallen jedoch ersatzlos. Sie können weder nachgeholt werden, noch als Guthaben angerechnet oder erstattet werden. Der Dienstleister ist berechtigt, die Leistungserbringung ganz oder teilweise einzustellen, ohne dass dies die Zahlungspflicht des Kunden beeinträchtigt.
- 4.6 Gegenrechnungen und Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen.
- 4.7 Der Dienstleister kann vor Inkrafttreten des Vertrags sowie jederzeit während der Vertragslaufzeit eine Bonitäts- und Zulässigkeitsprüfung des Kunden durchführen.
Bei negativem oder nicht abschliessend positivem Ergebnis kann der Dienstleister
- den Vertragsschluss ablehnen bzw. den Vertrag fristlos kündigen oder
 - die Leistungserbringung ausschliesslich gegen Vorkasse oder Sicherheitsleistung durchführen.

5. Vergütung und Preisliste

- 5.1 Der einheitliche Stundensatz für sämtliche Tätigkeiten in den Bereichen Telemarketing, Telefonakquise und Aussendienst beträgt CHF 85.00 (exkl. MwSt.).
- 5.2 Zusätzlich fällt eine monatliche Pauschale von CHF 75.00 (exkl. MwSt.) für die Nutzung externer CRM-, Kommunikations- und Telefonsysteme an.
- 5.3 Bei Aussendienstterminen wird pro Termin unabhängig vom tatsächlichen Aufwand mindestens 1 Stunde + 20 Minuten Fahrzeit-/Unkostenpauschale verrechnet.
- 5.4 Konditionen eingehender Telefonservice / Telefonzentrale:
- Jeder eingehende Anruf (auch kurze Anrufe) werden pauschal mit CHF 6.50 (exkl. MwSt.) verrechnet.

- Die monatliche System-Pauschale von CHF 75.00 bleibt unverändert und deckt die Bereitstellung der Telefonanlage, Rufnummern, Grundinfrastruktur und des Personals ab.

- 5.5 Der Dienstleister ist berechtigt, die in Ziffer 5 genannten Preise mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zum Monatsende einseitig anzupassen. Die jeweils aktuelle Preisliste ist unter www.gassner-consulting.ch/agb-telemarketing resp. www.procall.ch/agb-telemarketing ersichtlich.
- 5.6 Die für Aussendiensttermine tatsächlich erbrachten Stunden werden dem im jeweiligen Hauptvertrag vereinbarten monatlichen Gesamtkontingent anteilig abgezogen und entsprechend verrechnet.

6. Laufzeit und Kündigung

- 6.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich ausschliesslich nach dem jeweiligen Hauptvertrag bzw. der Zusatzvereinbarung. Grundsätzlich werden alle Verträge ohne Mindestlaufzeit abgeschlossen.
- 6.2 Jeder Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich gekündigt werden mit einer Frist von
- 30 Tagen zum Monatsende (bei Kontingenten ≤ 100 Stunden/Monat)
 - 60 Tagen zum Monatsende (bei Kontingenten > 100 Stunden/Monat).
- Die Kündigung wird jeweils erst zum nächstmöglichen Monatsende wirksam, das mindestens 30 bzw. 60 Tage nach Eingang der Kündigung liegt. Die vereinbarte Vergütung ist für jeden Kalendermonat, in dem der Vertrag noch läuft, vollständig zu bezahlen.
- 6.3 Bei Kündigung innerhalb der ersten 3 Monate ab Kampagnenstart: Einmalige Aufwandsentschädigung CHF 500.–.

7. Datenverarbeitung und Datenschutz

- 7.1 Der Kunde erteilt ausdrückliche Erlaubnis zur Verwendung aller überlassenen Daten ausschliesslich zur Vertragserfüllung.
- 7.2 Der Dienstleister hält sich strikt an die vorgegebenen Skripte und Informationen. Wesentliche Änderungen erfolgen nur nach Absprache.
- 7.3 Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass personenbezogene Daten sowie sonstige zur Vertragserfüllung erforderliche Informationen im erforderlichen Umfang an vom Dienstleister eingesetzte Partner weitergegeben und durch diese bearbeitet werden dürfen, sofern dies für die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrags erforderlich ist.
- 7.4 Nach Vertragsende werden alle Kundendaten innerhalb von 30 Tagen unwiderruflich gelöscht. Der Kunde ist selbst für die Datensicherung verantwortlich.
- 7.5 Anonymisierte Daten dürfen für Schulungs- und Qualitätssicherungszwecke weiterverwendet werden.

8. Haftung und Freistellung

- 8.1 Der Dienstleister haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- 8.2 Keine Haftung für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Rechtmässigkeit der vom Kunden bereitgestellten Daten, Skripte, Adressen oder sonstigen Materialien.
- 8.3 Der Kunde stellt den Dienstleister vollumfänglich von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Inhalte resultieren (inkl. Wettbewerbs-, Datenschutz- und Strafverfahren).

9. Auftritt im Namen des Kunden

- 9.1 Der Dienstleister ist berechtigt und verpflichtet, im Namen und Auftrag des Kunden aufzutreten.
- 9.2 Bei der Durchführung von Aussendienstterminen entscheidet der Dienstleister nach Zweckmässigkeit über:
- Kleidung der eingesetzten Mitarbeiter (neutrale Geschäftskleidung oder – nach vorheriger Absprache – mit Branding des Kunden)

- Beschriftung/Beklebung der eingesetzten Fahrzeuge (neutral oder – nach vorheriger Absprache – mit Werbung des Kunden resp. einem vom Kunden gestellten Fahrzeug).
- Der Kunde hat Grundsätzlich keinen Anspruch auf eine bestimmte Ausführung.

10. Abwerbeverbot

- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und 12 Monate danach keine Mitarbeiter des Dienstleisters direkt oder indirekt abzuwerben oder einzustellen. Bei Verstoss wird eine Vertragsstrafe von CHF 30.000.– fällig.

11. Kommunikation

- 11.1 Sämtliche vertragsrelevante Kommunikation erfolgt ausschliesslich mit dem Geschäftsführer oder dessen benannter Stellvertretung.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Änderungen oder Ergänzungen der Verträge, Zusatzvereinbarungen oder dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- 12.2 Sollte eine Bestimmung der Verträge, der Zusatzvereinbarungen oder dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung so nahe wie möglich kommt.
- 12.3 Es gilt ausschliesslich das Recht des Fürstentums Liechtenstein.
- 12.4 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz des Dienstleisters. Der Dienstleister ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

Aktuelle Fassung abrufbar unter:

www.gassner-consulting.ch/agb-telemarketing

resp. unter: www.procall.ch/agb-telemarketing

Stand: Mai 2026

Version: 1.1

Schellenberg, 20. Mai 2025
Gassner Consulting GmbH