

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

VersiFon – Inhaber Matthias Duić

Stand: November 2025

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Diese AGB regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Einzelunternehmen VersiFon, Inhaber Matthias Duić (nachfolgend „VersiFon“), und gewerblichen Kunden (nachfolgend „Kunde“), die telefonische Kundenbefragungen zur Qualitätssicherung und Kundenbindung beauftragen.

(2) Vertragsgegenstand ist die Durchführung strukturierter telefonischer Interviews mit Bestandskunden des Kunden zur Erhebung von Zufriedenheit, Beratungsqualität, Produktwahrnehmung oder anderen definierten Themen. Die Gespräche erfolgen im Namen des Kunden und auf Grundlage eines abgestimmten Fragebogens.

2. Leistungsumfang und Ablauf

(1) Der Kunde stellt VersiFon eine Liste mit Bestandskundendaten sowie die gewünschten Befragungsinhalte zur Verfügung.

(2) VersiFon übernimmt die telefonische Ansprache der übermittelten Kunden gemäß den vereinbarten Zielen. Die Gespräche erfolgen durch geschulte Interviewer und werden neutral und professionell geführt.

(3) Die Ergebnisse der Befragungen werden dokumentiert und dem Kunden in strukturierter Form übermittelt (z. B. Tabellen, Auswertungen, Gesprächsnotizen).

(4) Die Bearbeitungszeit hängt vom Umfang, der Zielgruppe und der Erreichbarkeit ab. In der Regel ist mit einer Laufzeit von 2 bis 4 Wochen zu rechnen. Verzögerungen aufgrund technischer Störungen, gesetzlicher Änderungen oder höherer Gewalt begründen keinen Anspruch auf Schadensersatz.

3. Preise, Angebot und Bezahlung

- (1) Die gültigen Preise ergeben sich aus dem individuellen Angebot oder einer schriftlichen Vereinbarung. Alle Preise verstehen sich brutto ohne gesetzlicher Umsatzsteuer.
- (2) Die Bezahlung erfolgt ausschließlich per Vorkasse. Die Leistungserbringung beginnt erst nach vollständigem Zahlungseingang.
- (3) Bei Zahlungsverzug ist VersiFon berechtigt, die Leistung vorübergehend auszusetzen.

4. Gesprächsqualität und Reklamationen

- (1) VersiFon verpflichtet sich zur Durchführung strukturierter und professioneller Interviews mit dokumentierten Ergebnissen.
- (2) Reklamationen (z. B. fehlerhafte Daten, unvollständige Dokumentation) müssen spätestens 3 Werktage nach Übergabe der Ergebnisse schriftlich und begründet geltend gemacht werden.
- (3) Berechtigte Reklamationen werden ausschließlich durch Ersatzkontakte oder Gutschrift abgegolten. Ein Anspruch auf Rückerstattung besteht ausdrücklich nicht.
- (4) Kontakte gelten als erbracht, sobald sie dokumentiert und übermittelt wurden.

5. Verantwortung des Kunden für Nachbearbeitung

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, übermittelte Ergebnisse zeitnah weiterzubearbeiten (z. B. Rückrufe, Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung).
- (2) Versäumte Nachbearbeitung oder unterlassene Nutzung der Ergebnisse durch den Kunden begründet keinen Anspruch auf Ersatz oder Rückzahlung.
- (3) VersiFon haftet nicht für Schäden durch unterlassene oder verspätete Weiterverarbeitung durch den Kunden.

6. Vertragsbindung und Stornierungen

- (1) Mit Zahlungseingang gilt der Auftrag als verbindlich. Eine Stornierung oder Rückforderung bezahlter Beträge ist ausgeschlossen.
- (2) Jeder Auftrag ist ein eigenständiges Rechtsgeschäft. Es besteht keine Mindestabnahmemenge.
- (3) Weitere Leistungen erfolgen nur nach erneuter, expliziter Beauftragung. Automatische Vertragsverlängerungen bestehen nicht.

7. Datenschutz

- (1) VersiFon verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ausschließlich zur Durchführung der vereinbarten Befragungen.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, die übermittelten Daten rechtmäßig erhoben zu haben und die Ergebnisse vertraulich zu behandeln.
- (3) Eine Weitergabe an Dritte oder Nutzung zu anderen Zwecken ist ohne ausdrückliche Zustimmung unzulässig.

8. Haftung

- (1) VersiFon übernimmt keine Haftung für die inhaltliche Bewertung der Befragungsergebnisse oder deren wirtschaftliche Folgen.
- (2) Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen haftet VersiFon nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und maximal bis zur Höhe des Auftragswertes.
- (3) Eine weitergehende Haftung, insbesondere für Folgeschäden, ist ausgeschlossen.

9. Schlussbestimmungen

(1) Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

(2) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen unberührt. Die unwirksame Regelung wird durch eine wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtlich zulässige Regelung ersetzt.

(3) Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz von VersiFon.