

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 Vertriebsdienstleistungen zur Bestandskundenaktivierung beauftragen.

(2) Vertragsgegenstand ist die Durchführung telefonischer Verkaufsgespräche mit Bestandskunden des Kunden, mit dem Ziel der Produktplatzierung, Tarifoptimierung oder Terminvereinbarung. Die Gespräche erfolgen im Namen des Kunden und auf Grundlage eines definierten Auftrags.

2. Leistungsumfang und Ablauf

(1) Der Kunde stellt VersiFon eine Liste mit Bestandskundendaten sowie eine klare Aufgabenstellung zur Verfügung (z. B. Umstellung auf Tarif XY, Verkauf eines bestimmten Produkts).

(2) VersiFon übernimmt die telefonische Ansprache der übermittelten Kunden gemäß den vereinbarten Gesprächszielen. Die Ansprache erfolgt durch geschulte Vertriebsmitarbeiter.

(3) Ergebnisse der Gespräche (z. B. Online-Abschlüsse, Rückfragen, Terminwünsche) werden dokumentiert und dem Kunden regelmäßig übermittelt.

(4) Die Bearbeitungszeit hängt von Umfang, Zielgruppe und 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 gesetzliche 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 Gespräche mit dokumentierter Gesprächsabsicht.

(2) Reklamationen (z. B. falsche Daten, fehlende Gesprächsführung) 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 Gesprächsergebnisse zeitnah weiterzubearbeiten (z. B. Rückrufe, Angebotsversand, Terminwahrnehmung).

(2) Versäumte Nachbearbeitung oder unterlassene Kontaktaufnahme 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 Gespräche.

(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 Abschlussquoten oder den wirtschaftlichen Erfolg der durchgeführten Gespräche.

(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.