

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Onlineplattform [smart kontakt.com](http://smartkontakt.com)

Stand 1/2020

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend AGB genannt, regeln das Vertragsverhältnis zwischen **smart Kontakt online Solutions (Anbieter)** und Ihnen , im nachfolgenden **>Nutzer<** genannt, in ihrer zum Zeitpunkt des Abschlusses gültigen Fassung.
- (2) Abweichende AGB des Nutzers werden zurückgewiesen.
- (3) Auf www.smart-kontakt.com bieten wir Ihnen folgende Dienstleistung an:
 - Anlegen von Kunden-Kontakt - Kampagnen auf Server- oder Applikationsebene,
 - Eingabe, Änderung oder Löschung von Datenbanken (maximal 1500 Telefonnummern)
 - Erstellen von Sprachmitteilungen, SMS Mitteilungen, Verlinkungen mit Webseiten des Auftraggebers,
 - Plattformbasierte Telefonie
 - Online Report der Kampagnen
 - Speicherung der Kampagnen gem.Vorgaben der DS GVO

§ 2 Zustandekommen eines Vertrages zwischen Anbieter und Nutzer

- (1) Verträge auf diesem Portal können ausschließlich in deutscher Sprache abgeschlossen werden.
- (2) Verträge zwischen Anbieter und Nutzer werden in Papierform abgeschlossen und unterschrieben. Es gelten nur Originalunterschriften.
- (3) Der Nutzer muss für den Abschluß eines Nutzervertrages mit smart Kontakt eine gültige Gewerbeanmeldung (ggf. HR Auszug oder Personalausweis) vorlegen.
- (4) Mit Vertragsabschluß erkennt der Nutzer die AGB an.
- (5) Die Präsentation der Dienstleistung von smart Kontakt auf der Webseite erklärt lediglich dieselbe und ist kein Angebot bzw. keine Ergebniszusage.
- (6) Mit der Vereinbarung zur Nutzung der Dienstleistung auf www.smart-kontakt.com geht der Nutzer ein zeitlich befristeten Vertrag mit smart Kontakt Online Solutions ein. Der Nutzer wird über die Freischaltung seines Zugangs auf smart Kontakt per Mail informiert.
- (7) Der Nutzer erhält als Teilleistung seines Vertrages eine (oder mehrere , gem. Vereinbarung) gesonderte regionale Telefonnummer, welche durch Smart Kontakt bei der Bundesnetzagentur beauftragt wird und zur Umsetzung der Dienstleistung von smart Kontakt sowie gem. der Vorgaben des UWG 2009 und zur Ergebnismessung genutzt wird. Die Telefonnummer verbleibt nach Beendigung des Vertrages beim Nutzer.
- (8) Der Nutzer wird mit Abschluß des Vertrages über die Zahlungsmodalitäten und Bedingungen informiert. Der Nutzer stimmt zu, Rechnungen auf dem elektronischen Weg zu erhalten. Der Nutzer stimmt zu, am SEPA Verfahren zum Einzug der vereinbarten Gebühren teilzunehmen.
- (9) Informationen zu Rechnungen finden Nutzer in ihrem Account auf der Webseite www.smartkontakt.com.

§ 3 Beschreibung des Leistungsumfanges

Der Leistungsumfang von smart Kontakt umfasst folgenden Umfang:

- Anlegen von Kunden-Kontakt - Kampagnen auf Server- oder Applikationsebene,
- Eingabe, Änderung oder Löschung von Datenbanken (maximal 1500 Telefonnummern je Datenpaket, Änderungen zum Datenvolumen werden gesondert vereinbart)
- Erstellen von Sprachmitteilungen, SMS Mitteilungen, Verlinkungen mit Webseiten des Auftraggebers,
- Plattformbasierte Telefonie

- Online Report der Kampagnen
- Speicherung der Kampagnen gem. Vorgaben der DS GVO
- Kampagnenberatung und Begleitung bei der Umsetzung

§ 4 Preise und Kosten

- (1) Der Nutzer erhält mit einer Anfrage ein detailliertes Kostenangebot entsprechend seines Bedarfs. Das Kostenangebot ist Bestandteil des Vertrages zwischen Anbieter und Nutzer.
- (2) Mit Vertragsunterschrift wird die Dienstleistung von smart Kontakt kostenpflichtig. Mit der Angabe der Zahlungsdaten im Vertrag erteilt der Nutzer dem Anbieter die Ermächtigung zum Einzug des fälligen Betrages.
- (3) Sollte eine Lastschrift auf Grund von falsch übermittelten Kontodaten oder nicht ausreichende Kontodeckung zurückgebucht werden, trägt der Nutzer die dafür im Angebot ausgewiesenen Kosten. Hat der Anbieter den Vorgang zu verschulden, trägt der Anbieter die Kosten.
- (4) Der Anbieter behält sich Rechtsmittel für aus dem Zahlungsverzug entstehende Verzugsschäden vor.
- (5) Der kostenpflichtige Vertrag verlängert sich jeweils um den gebuchten Zeitraum automatisch, wenn nicht per Mail oder per Brief gekündigt wird oder es im Vertrag anders vereinbart wurde.
- (6) Der Vertrag ist monatlich kündbar zum Ende des Monats mit einer Frist von 3 Wochen.
- (7) Der vereinbarte Betrag wird jeweils zum 10. des Folgemonats eingezogen.
- (8) Sonderleistungen werden nach Vereinbarung gesondert berechnet und in Rechnung gestellt.

§ 5 Anmeldung und Kündigung

- (1) Ein Nutzerkonto auf smart-**kontakt.com** ist für die alleinige und persönliche Nutzung des Nutzers/Nutzerin bestimmt. Der Nutzer darf sein Konto nicht an Dritte übertragen.
- (2) Der Nutzer ist berechtigt, sich ohne Angaben von Gründen schriftlich oder per Post abzumelden. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, den Nutzeraccount und alle gespeicherter Daten eigenhändig zu löschen.
- (3) Mit der rechtswirksamen Kündigung löscht smart Kontakt alle Daten des Nutzers auf der Plattform unwiderbringlich.
- (4) Der Nutzer ist verpflichtet, in seinem Profil zur Anmeldung der Dienstleistung und sonstigen Bereichen keine absichtlichen und betrügerischen Falschaussagen zu machen. Solche Angaben können zivilrechtliche Schritte nach sich ziehen. Smart Kontakt behält sich das Recht vor, in einem solchen Falle das bestehende Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu beenden.
- (5) Wird der Nutzerzugang wegen schuldhaften Vertragsverstoß gesperrt und das Vertragsverhältnis aufgelöst, hat der Nutzer für die verbleibende Vertragslaufzeit Schadenersatz in Höhe des vereinbarten Entgeltes und mögliche, aus dem Vertragsverstoß entstehende Folgeschäden zu tragen.

§ 6 Haftung

- (1) Zwischen den Parteien besteht ein Vertragsverhältnis über die Nutzung der digitalen Kunden-Kontakt-Plattform „smart Kontakt“ zur telefonischen Kontaktaufnahme des Nutzers mit Kunden seines Unternehmens.
- (2) Der Anbieter - smart Kontakt online Solutions stellt dem Nutzer mit der Onlineplattform „smart Kontakt“ ausschließlich die Technologie für die telefonische Kontaktaufnahme zur Verfügung. Für die Inhalte der Telefonie und die Ansprache in rechtlich zulässiger Form (gem. Vorgaben UWG § 7 „belästigende Werbung“) sowie die rechtliche Zulässigkeit, der durch den Nutzer bereitgestellten Daten (UWG § 7, BGB §183, Einwilligung) für die Telefonie trägt ausschließlich der Nutzer die Verantwortung.
- (3) Eine Haftung von smart Kontakt Online Solutions für Verstöße des Nutzers oder durch ihn beauftragte oder autorisierte Dritte der Plattform gegen die Vorgaben des UWG (2009) § 7

„belästigende Werbung“, BGB § 183 „Einwilligung“ bzw. sonstige Forderungen von Dritten, die sich aus der Nutzung der Plattform „smart Kontakt“ ergeben, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

- (4) Diese Vereinbarung wird als ergänzende Regelung zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Regelungen des Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zwischen den Parteien getroffen.
- (5) Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Inhalte und die Richtigkeit der Angaben in den Anmelde und Profildaten der Nutzer.
- (6) Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Inhalte der Nutzer.
- (7) Für Schäden die nachweislich der Anbieter zu vertreten hat, haftet der Anbieter im Rahmen der von ihm abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.
- (8) Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- (9) Sollte zur Durchführung der Dienstleistung eine Produkt-Haftpflichtversicherung erforderlich sein, erklärt sich der Anbieter bereit, den entsprechenden Versicherungsfragebogen gemeinsam mit dem Nutzer auszufüllen.
- (10) Der Anbieter haftet darüber hinaus nicht für Ansprüche gegen den AN und/oder seine Subunternehmer für die Zahlung des gesetzlichen Mindestlohnes an seine Arbeitnehmer. Der Anbieter sichert dem Nutzer zu, die Regelungen zum Mindestlohn in seinem Unternehmen strikt einzuhalten. Diese Zusicherung gibt der Anbieter auch für seine Subunternehmen ab. Der Anbieter räumt dem Auftraggeber zur Absicherung der Mindestlohnregelung Einsichtnahme- und Kontrollrechte sowie das Zustimmungsrecht zur Beauftragung von Subunternehmen ein.

§ 7 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- (1) Dem Nutzer steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn die Gegenforderung des Nutzers rechtskräftig festgestellt worden ist oder von dem Anbieter nicht bestritten wird.
- (2) Der Nutzer kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit Ihre Gegenforderung auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 8 Widerrufsbelehrung

- (1) Der Nutzer hat das Recht, den Vertrag binnen 14 Tage ohne Angaben von Gründen zu widerrufen.
- (2) Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses.
- (3) Der Widerruf ist mittels einer eindeutigen Erklärung per Email oder per Brief zu übermitteln.
- (4) Der Anbieter wird dem Nutzer den Eingang des Widerspruchs per Email bestätigen.

§ 9 Datenschutz

1. allgemeine Erklärung

- (1) Der Anbieter verarbeitet oder nutzt personenbezogene oder sonstige Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung der Nutzer .
- (2) Gleiches gilt für das Erheben von Daten im Auftrag der Nutzer. Die einzelnen Tätigkeiten und die Dauer des Auftrages wurden in der Auftragserteilung schriftlich festgelegt. Aus der Auftragserteilung ergibt sich auch Umfang, Art und der Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Daten, die Art der Daten und der Kreis der Betroffenen.
- (3) Der Anbieter wird bei der Ausführung der Aufträge die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung beachten und ihre Einhaltung laufend überwachen. Ist der Nutzer der

Ansicht, dass eine Weisung der Nutzer gegen das BDSB oder andere datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird er den Anbieter darauf hinweisen.

- (4) Sämtliche Daten, die der Anbieter im Rahmen der Durchführung der Verträge erhält oder im Auftrag der Nutzer ermittelt, darf er ausschließlich zur Erfüllung der Vertragszwecke nutzen, wobei er keinerlei Rechten an diesen Daten durch die Übernahme, Verarbeitung usw. erlangt. Soweit bei der Erbringung von Leistungen personenbezogene Daten anfallen, hat der Anbieter die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Nutzung und Übermittlung der personenbezogenen Daten sicherzustellen.
- (5) Soweit der Nutzer personenbezogene Daten zur Verfügung stellt, steht er dafür ein, dass die Daten rechtmäßig erhoben wurden und für die vorgesehenen Zwecke verarbeitet, genutzt und an den Anbieter übersandt werden dürfen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung solcher Daten zu überprüfen.
- (6) Zur Erfüllung des Vertrages ist der Anbieter unter Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung zur Durchführung aller erforderlichen Verarbeitungsschritte und Nutzungen der vom Nutzer überlassenen sowie der ggf. für sie erhobenen Daten (z.B. Duplizieren von Beständen für die Verlustsicherung, Anlegen von Log-Files, Zwischendateien und Arbeitsbereichen etc.) berechtigt, soweit dies nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung des Auftrages führt.

2. Technische und organisatorische Maßnahmen gem. § 9 BDSG

(1) Der Anbieter sichert in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung und Einhaltung der allgemeinen sowie technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 und der Anlange zu §9 BDSG zu. Insbesondere wird der Anbieter seine innerbetriebliche Organisation so gestalten dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Ebenso wird der Anbieter durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen den Schutz der verarbeiteten Daten gegen unbefugten Umgang sowie gegen Verlust und Verfälschung gewährleisten.

Die einzelnen technischen und organisatorischen Maßnahmen beinhalten insbesondere:

- Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren (Zutrittskontrolle)
- zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle)
- sicherzustellen, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der

Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle)

- dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während des Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragungen vorgesehen ist (Weitergabekontrolle)
- sicherzustellen, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle)
- dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können (Auftragskontrolle)
- zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällig Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle)
- dafür Sorge zu tragen, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können (Trennungskontrolle). Insbesondere wird der Anbieter die vom Nutzer überlassenen Dokumente und Datenträger sowie Kopien derselben als Unterlagen >Nutzer< kennzeichnen, getrennt von seinen Unterlagen aufbewahren und durch geeignete Maßnahmen in besonderer Weise gegen Zugriff Unberechtigter schützen und gegen die nicht vertragsgemäße Nutzung, Vervielfältigung und Weitergabe sichern.

(2) Soweit im Rahmen einer Prüfung des Anbieters ein Anpassungsbedarf der technischen und organisatorischen Maßnahmen festgestellt wird, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Anbieter gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

3. Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Die Rechte, der durch die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung bei dem Anbieter betroffenen Personen sind gegenüber dem Nutzer geltend zu machen. Er ist verantwortlich für die Wahrung dieser Rechte nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere für die

Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Anbieter sowie die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung.

Soweit Daten von dem Anbieter berichtigt, gelöscht oder gesperrt werden sollen, erfolgt dies ausschließlich auf Weisung des Nutzers.

4. Kontrollen und sonstige Pflichten des Anbieters

Der Anbieter wird die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften angemessen überwachen und kontrollieren. Über die Ergebnisse der durchgeführten Maßnahmen wird er den Nutzer unterrichten.

Der Anbieter hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt, der seine Tätigkeit gemäß §§ 4f, 4g BDSG ausüben kann.

Der Anbieter stellt sicher, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Nutzers befassten Mitarbeiter und ggfls. von ihm beauftragten Subunternehmen gem. §5 BDSG (Datengeheimnis) verpflichtet und in die Bestimmungen des BDSG und anderer Datenschutzvorschriften eingewiesen worden sind.

Die Verpflichtung der vorgenannten Personen auf die Wahrung des Datengeheimnisses muss vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorgenommen worden sein und ist dem Nutzer auf Verlangen nachzuweisen.

Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland statt.

Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Nutzers. Der Anbieter hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten unzugänglich sind.

5. Kontrollrechte des Nutzers ; Duldungs - und Mitwirkungspflichten des Anbieters

Der Anbieter wird dem Datenschutzbeauftragten des Nutzers bzw. von ihm autorisierten Personen oder Unternehmen die Kontrolle der Durchführung der Datenverarbeitung und -nutzung sowie der getroffenen Sicherungsmaßnahmen gestatten. Insbesondere dürfen o.a. Personen während der Betriebszeiten die Geschäftsräume des Anbieters sowie die für die Datenverarbeitung genutzten betrieblichen Einrichtungen in Begleitung eines Vertreters des Anbieters betreten und dort Prüfungen und Besichtigungen vornehmen.

Der Anbieter verpflichtet sich, dem Nutzer auf schriftliche Anforderung innerhalb einer angemessenen Frist alle Auskünfte zu geben, die zur Durchführung einer umfassenden Auftragskontrolle erforderlich sind.

6. Informationspflichten des Anbieters bei datenschutzrechtlichen Verstößen

Der Anbieter unterrichtet den Nutzer umgehend und unaufgefordert bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Nutzers.

Soweit Prüfungen der Datenschutzaufsichtsbehörden durchgeführt werden, verpflichtet sich der Anbieter, das Ergebnis in Hinblick auf das Auftragsverhältnis dem Nutzer bekannt zu geben. Die im Prüfbericht ggfls. festgestellten Mängel wird der Anbieter, soweit von ihm zu verantworten, unverzüglich abstellen.

7. Rückgabe überlassener Auftragsmaterialien; Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten durch den Anbieter

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder nach Aufforderung durch den Nutzer – spätestens jedoch nach 3 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses - wird der Anbieter sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Nutzer aushändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzrechtlich vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.

8. Sonstige Verpflichtungen über das Vertragsende hinaus

Dokumentationen, die dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Anbieter entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung dem Nutzer bei Vertragsende übergeben. Der Anbieter hat im Regressfall dem Nutzer auch nach Vertragsende die noch vorhandenen Dokumentationen zur Führung des Entlastungsbeweises bei einer eventuellen Schadensersatzforderung wegen behaupteter unzulässiger oder unrichtiger Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung zu überlassen.

9. Vertraulichkeit

Der Anbieter wird mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinwirken, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung eines Auftrages betraut sind, die aus dem Bereich des Nutzers erlangten Informationen nicht an Dritte weiter geben. Dritte in diesem Sinn sind nicht Erfüllungsgehilfen und verbundenen Unternehmen des Anbieters, sie müssen aber ebenso auf diese Bestimmungen verpflichtet sein.

Der Anbieter verpflichtet sich, alle ihm Rahmen der Beauftragung zugänglich gemachten, sowie bei Gelegenheit der Zusammenarbeit erlangten Informationen über Angelegenheiten des Nutzers , die als vertraulich gekennzeichnet sind, die bei einer mündlichen Übermittlung als vertraulich bezeichnet werden oder aus Sicht eines objektiven Beobachters als vertraulich erkennbar sind, sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, vertraulich zu behandeln und seine Mitarbeiter/-innen entsprechend zu verpflichten. Der Anbieter wird vertrauliche Informationen ohne schriftliche Einwilligung des Nutzers nicht zu einem anderen als dem zur vertragsgemäßen Aufgabenerfüllung

vorgesehenen Zweck verwerten, Dritten zugänglich machen oder sonst nutzen. Gesetzliche Auskunftspflichten bleiben unberührt.

§ 10 Allgemeine Bestimmungen

Smart Kontakt behält sich das Recht vor, Änderungen an unseren Webseiten, Regelwerken und Bedingungen einschließlich der AGB jederzeit vorzunehmen. In allen anderen Fällen gilt das BGB der Bundesrepublik Deutschland.

Neubrandenburg, Januar 2020

Anfragen unter:

Smart Kontakt Online Solutions

Friedrich Engels Ring 44

17033 Neubrandenburg

info@smart-kontakt.com