

AGB**1. Leistung**

MUSE erbringt die in der Leistungsbeschreibung definierte Leistung.

2. Pflichten des Kunden

- a) Sollte es bei der Nutzung der MUSE Leistung zu Störungen kommen, wird der Kunde MUSE von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- b) Der Kunde ist verpflichtet mit den Zugriffsdaten sorgfältig umzugehen und eine missbräuchliche Benutzung durch Dritte zu verhindern.
- c) Der Kunde ist verpflichtet lediglich solche Inhalte über MUSE abzurufen oder zu verbreiten, die nicht gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstoßen. Sollten Dritte den Anbieter wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus den Inhalten resultieren, die der Kunde über die von MUSE zur Verfügung gestellte Leistung verbreitet hat, verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter von jeglicher Haftung gegenüber Dritten freizustellen und MUSE die Kosten zu ersetzen, die MUSE wegen der möglichen Rechtsverletzung entstehen.

3. Vergütung

Die Leistungsentgelte richten sich nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif. Sie bestehen aus Entgelten für die Einrichtung (einmalig) und für die Bereitstellung (monatlich) der Dienste sowie zusätzlich aus nutzungsabhängigen Entgelten.

4. Zahlungsmodalitäten

- a) Die Entgelte für die Einrichtung von Diensten werden direkt mit Beauftragung in Rechnung gestellt. Abweichend von den sonstigen in Rechnung gestellten Entgelten sind diese sofort zur Zahlung fällig.
- b) Die monatlichen Entgelte werden beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung sowie anteilig für die verbleibenden Tage des Kalendermonates berechnet.
- c) Sofern MUSE dem Kunden ein Guthaben für nutzungsabhängige Leistungsentgelte gewährt, ist dies bis zum Ende des Folgemonates aufzubreuchen, in dem es gewährt wurde. Eine Übertragung des Guthabens auf zukünftige Abrechnungszeiträume ist ausgeschlossen.
- d) Rechnungen können noch nicht berechnete Beträge aus Vormonaten enthalten.
- e) Die Details der Zahlungsmodalitäten finden sich jeweils in dem Dokument „Leistungsbeschreibung und Zahlungsmodalitäten“.

5. Haftung

MUSE schließt die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen.

6. Widerruf**a) Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

MUSEstone Projektentwicklung & Management Ltd. & Co. KG, Abteilung office-24-7.com, Im Kölnturm, Mediapark 8, 50670 Köln, Telefax: 0221-46704001.

b) Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

8. Kündigung

- a) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann durch Erklärung in Textform gekündigt werden, und zwar mit den unter <http://office-24-7.com/pakete.html> angegebenen Fristen
- b) Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt unbenommen. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt für MUSE insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung seiner Verpflichtung zur Zahlung nicht nachkommt.

9. Schlussbestimmungen

Der Vertrag mit dem Kunden unterliegt dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Leistungsbeschreibung und Zahlungsmodalitäten office 24/7 Sekretariatsdienste

1. office 24/7 ist ein Produkt der MUSEstone Projektentwicklung & Management Ltd. & Co.KG, Im Kölnturm, Mediapark 8, 50670 Köln (im folgenden MUSE genannt). MUSE erbringt die nachstehenden beschriebenen Leistungen auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie dieser Leistungsbeschreibung und den aktuellen Preislisten, die im Internet unter www.office-24-7.com unter dem Menüpunkt Pakete veröffentlicht sind.
2. MUSE nimmt Anrufe im Namen des Kunden als Telefonsekretariat sowie im Outsourcing der Telefonzentrale entgegen und verarbeitet diese.
3. Die ordnungsgemäße Zuführung der Anrufe zum Sekretariat gewährleistet der Kunde eigenverantwortlich, zum Beispiel durch die Einrichtung einer Anrufweiserschaltung (AWS) beim Teilnehmer-Netzbetreiber im Festnetz, im Mobilfunk oder in seiner Telefonanlage.
4. MUSE stellt dem Kunden für die Zuführung der Verbindungen eine Telefon-Rufnummer je Sekretariat zur Verfügung, im folgenden Tele-PIN genannt.
5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Rufnummer oder auf Eintragung dieser in öffentliche Verzeichnisse. MUSE bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den bereitgestellten Rufnummern (Tele-PIN). Insbesondere hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung nach Beendigung des Vertrages. Im Standard handelt es sich bei der Tele-PIN um eine Regionale Telefonnummer für die Weitervermittlung. Auf Wunsch bietet MUSE dem Kunden ebenfalls die Bereitstellung von Service-Rufnummern an. Diese werden in der Leistungsbeschreibung Service-Rufnummern geregelt.
6. Die Kosten für die Zuführung von Anrufen sind nicht Gegenstand der Leistungen und Preislisten von MUSE. Eventuell benötigte Anrufweiserschaltungen (AWS) von Teilnehmernetzanschlüssen des Kunden sind ebenfalls nicht Gegenstand der Leistungen der MUSE. Die Kosten der Anrufweiserschaltung, die dem Kunden ggf. durch Dritte (z.B. Netzbetreiber des Kunden) in Rechnung gestellt werden, werden nicht auf die Preise der MUSE angerechnet und können auch nicht an die MUSE durchgereicht werden.
7. Die Sekretariatsdienste der MUSE sind auf eine 24-Stunden-Verfügbarkeit hin ausgerichtet. Die Kernzeit ist von Montag bis Freitag von 09.00-18:00 Uhr. Die Abdeckung der Nebenzeiten Mo-Fr 18:00 bis 09:00 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr können optional gegen zusätzliches Entgelt, siehe Preisliste, zur Verfügung gestellt werden, inkl. der bundesweit einheitlichen deutschen Feiertage. Nachfolgend werden die Kern- und Nebenzeit als „Servicezeit“ beschrieben.
8. Anrufe, die außerhalb der Servicezeit erfolgen, kann MUSE automatisiert durch eine neutrale Ansage entgegennehmen und auf ihren Standard-Anrufbeantworter (Voice2Mail) weiterleiten. In Abhängigkeit des gewählten Tarifs bietet MUSE die Möglichkeit, die Ansage (Voice2Mail) zu individualisieren. Für eine Individualisierung der Voice2Mail-Ansage liefert der Kunde entweder eine Audiodatei im Format .wav oder lässt diese von MUSE kostenpflichtig produzieren – siehe dazu auch die in der Preisliste ausgewiesenen Kosten.
9. Mit der Option Servicezeit II bietet MUSE dem Kunden die Möglichkeit, die erweiterte Servicezeit von Mo-So von 00:00 bis 24.00 einzurichten. Dabei entstehen zusätzliche Kosten die der Preisliste zu entnehmen sind.

10. Zur Steuerung der Sekretariatsdienste stellt MUSE dem Kunden einen internetbasierten Customer Control Center zur Verfügung. Insbesondere sind von Kundenseite folgende Daten zu hinterlegen, damit MUSE die Sekretariatsleistung für den Kunden erbringen kann:

- a) Meldetext
- b) Sekretariatsstammdaten (Kontaktdaten)
- c) Verfügbarkeit/Status-Informationen
- d) Anweisungen zur Gesprächsführung
- e) Mitarbeiterlisten
- f) Geschäfts- und Öffnungszeiten
- g) Informationen zum Unternehmen
- i) Benachrichtigungs-Optionen
- j) VIP-Kunden und Regelungen

11. Die Anrufannahme durch Mitarbeiter oder Dienstleister von MUSE beinhaltet die Aufnahme und Erledigung von einfachen geschäftlichen Vorgängen (Aufnahme und Weiterleitung von Informationen sowie Bestell- oder Auftragsannahmen), sofern diese vorab über den Customer Control Center einem festgelegten und für MUSE einfach standardisierbaren Schema folgen. Diesem Schema muss MUSE zustimmen. MUSE behält sich insoweit vor, Art und Umfang der Anrufannahme auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Maß zu begrenzen. Individuelle Verkaufs- oder Beratungsdienstleistungen im Auftrag des Kunden durch Mitarbeiter der MUSE sind in jedem Fall standardmäßig ausgeschlossen, auf individuelle Anfrage hin aber möglich.

12. Die Anrufe werden je nach Situation in deutscher oder englischer Sprache geführt. MUSE schließt die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen.

13. MUSE verarbeitet eingehende Anrufe nach Absprache mit dem Kunden. Sämtliche für die Anrufannahme relevanten Informationen sind vom Kunden selbständig im Customer Control zu hinterlegen und zu pflegen. Soweit eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich ist, erbringt MUSE ihre Dienstleistungen so, wie es aus ihrer Sicht dem mutmaßlichen Willen des Kunden entspricht.

14. MUSE ist bemüht, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, damit die zuvor genannten Dienstleistungen jederzeit im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht werden können. Sie sorgt dafür, dass die Anrufannahme und andere angebotene Dienstleistungen stets mit der größten Sorgfalt ausgeführt werden. Gleichwohl kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen versehentlich unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden bzw. weitergeleitet werden. Für einen möglichst umfassenden Schutz vor den hieraus ggf. resultierenden Schäden ist daher die ergänzende Mitwirkung des Kunden unabdingbar. Er hat MUSE unverzüglich über den Sachverhalt zu informieren.

15. Zur Vorbeugung fehlerhafter Auskünfte und Beschwerden der Anrufer ist der Kunde verpflichtet, MUSE unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn er die für ihn bestimmten Benachrichtigungen nicht abrufen kann oder wird (z.B. Urlaub oder technische Probleme). Sollten fehlerhafte Anrufe an den Kunden weitergeleitet worden sein, so ist der Kunde verpflichtet, MUSE unverzüglich davon zu informieren. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist MUSE von jeglicher Haftung freigestellt.

16. MUSE behält sich eine zeitweise eingeschränkte Verfügbarkeit und Unterbrechung der Sekretariatsdienste vor. Insbesondere bei:

- a) Belegung aller verfügbaren Mitarbeiter im Sekretariat im Zuge eines überdurchschnittlichen Anrufaufkommens
- b) Wartungsarbeiten und Reparaturen, die zur Betriebssicherung beitragen und die 12 Stunden im Voraus angekündigt wurden, außer wenn die Leistung ohne sofortiges Einschreiten nicht weiter erbracht werden kann
- c) Erweiterungen der eingesetzten Systeme, die 12 Stunden im Voraus angekündigt wurden.

MUSE wird alle ihr zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen so gering wie möglich zu halten.

17. Der Kunde verpflichtet sich, MUSE rechtzeitig davon in Kenntnis zu setzen, wenn zu erwarten ist, dass das Anrufaufkommen (z.B. bei Werbeaktionen) über das bis dahin übliche Volumen deutlich hinausgehen wird. Im Fall, dass MUSE ankommende Anrufe nicht rechtzeitig verarbeiten kann, erfolgt gegenüber dem Anrufer die Anrufannahme und das Vorspielen einer automatischen Begrüßung. Sollten jedoch die Volumina dazu führen, dass alle Leitungen belegt sind, erfolgt die Signalisierung eines Besetztzeichens. Ergänzend zum Hauptsekretariat stellt MUSE dem Kunden optional weitere Untersekretariate für Mitarbeiter und Abteilungen zur Verfügung. Diese Accounts dürfen nur vom Kunden bzw. dessen Mitarbeitern genutzt werden.

18. Zu jedem Anruf erstellt MUSE eine Gesprächsnotiz zur Informationsübermittlung und Dokumentation der erbrachten Leistung. Sämtliche Gesprächsnotizen werden während sowie unmittelbar nach dem jeweiligen Anruf erstellt. Die hierfür aufgewendete Zeit gilt als Bearbeitungszeit.

19. Sämtliche Nachrichten stellt MUSE dem Kunden im Customer Control Center zur Verfügung. Ergänzend hierzu bietet MUSE die Übermittlung der Notizen per E-Mail und SMS an.

a) Im Rahmen der E-Mail Benachrichtigung übermittelt MUSE die vollständige Notiz an die in den Sekretariatsdaten hinterlegte E-Mail Adresse.

b) Die SMS-Benachrichtigung beinhaltet die wesentlichen Merkmale der Notiz.

Aufgrund des SMS-Formates ist der Nachrichtentext auf 160 Zeichen begrenzt. Der Versand erfolgt in deutsche, österreichische und schweizer Mobilfunknetze sowie in weitere internationale Mobilfunknetze auf Anfrage. Der Kunde hat technische Einrichtungen, über die der Kunde Benachrichtigungen der MUSE empfängt, empfangsbereit zu halten. Die Pflicht der MUSE zur Benachrichtigung ist mit dem rechtzeitigen Absenden der entsprechenden E-Mail und/oder SMS-Nachricht erfüllt. Weitere Pflichten bestehen nicht. Fehler, die bei der Übertragung und/oder beim Empfang der Nachricht beim Kunden bzw. bei dessen Übermittlungs- und Empfangspartnern entstehen, sind außerhalb des Einflussgebietes der MUSE und MUSE ist von der Haftung befreit.

20. Weiter bietet MUSE einfach standardisierbare Dienstleistungen nach Vereinbarung und gesondertem Angebot an.

21. Im Fall einer Kündigung muss angegeben werden, ob entweder der Sekretariatsservice oder die Optionen zur Telekommunikation (Servicenummern, Faxdienste, etc.) gekündigt werden sollen oder beide.

22. Zahlungsmodalitäten

a) Nutzungsabhängige Leistungsentgelte werden nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand für Annahme und Verarbeitung von Telefonaten oder sonstigen Aufträgen und Leistungen berechnet. Angefangene Zeiteinheiten werden jeweils zur vollen Zeiteinheit aufgerundet.

b) Die Zahlungspflicht gilt für sämtliche Anrufe und Fax-Sendungen, die unter der von MUSE dem Kunden zur Verfügung gestellten Rufnummern eingehen. Die Anrufbearbeitung durch die MUSE erfolgt unabhängig vom Inhalt. Insbesondere ist zu beachten, dass Leistungsentgelte entstehen können auch ohne verwertbares Kommunikationsergebnis (Verwählt, Aufgelegt, Fax-Sendungen an Telefon, Störanrufe etc.), es sei denn, MUSE hat die bearbeiteten Anrufe zu vertreten.

c) Die Anrufannahme berechnet sich je eingehender Verbindung zuzüglich der Anrufminute und etwaiger Zuschläge je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden. Die Entgelte für die Vermittlung von Gesprächen in nationale und internationale Fest- oder Mobilfunknetze werden je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden berechnet.