

Besondere Geschäftsbedingungen telegra Virtueller Warteraum der telegra GmbH

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die telegra GmbH (telegra) und der Kunde.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), diesen produktspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB), vereinbarten Preislisten sowie der Leistungsbeschreibung „Virtueller Warteraum“. Diese BGB ergänzen die AGB und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt alle bei Vertragsschluss geltenden Regelungen zum Produkt telegra Virtueller Warteraum mit der Auftragserteilung ausdrücklich an.

2.2 Die nachfolgenden Bedingungen regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis zur Überlassung einer Software zur Steuerung eines virtuellen telefonischen Warteraums für User der Homepage des Kunden sowie einer geografischen Rufnummer zur Identifizierung des Warteraums und zur Initiierung von Rückrufen.

2.3 Nicht Gegenstand dieser BGB ist die Herstellung von Telefonverbindungen (Rückrufen) zwischen Usern des virtuellen telefonischen Warteraums und dem Kunden. Für die Herstellung und das Halten der Verbindungen zwischen der telegra Sprachplattform und dem User (Rückruf) gelten die BGB telegra VoiceCall.

3 Leistungen der telegra

3.1 telegra überlässt dem Kunden eine Software zur Steuerung eines virtuellen telefonischen Warteraums für User der Homepage des Kunden. Ferner überlässt ihm telegra eine geografische Rufnummer zur Identifizierung des Warteraums und zur Initiierung von Rückrufen durch telegra.

3.2 Die Software wird dem Kunden über die Administrationsoberfläche telegra CONTROL zur Implementierung auf seiner Homepage zur Verfügung gestellt. Die Einbindung der Software auf der Homepage erfolgt in eigener Verant-

wortung des Kunden. Gleiches gilt für die individuelle Nutzung derselben. Die Software bietet dem Kunden u.a. die Möglichkeit, den virtuellen Warteraum je nach Bedarf zu nutzen, d.h. zu öffnen, zu schließen oder zu sperren. Wird der Warteraum geschlossen, sind Rückrufe zu wartenden Usern nicht mehr möglich. Eine Haftung von telegra für etwaige Schäden durch die Einbindung der Software auf der Homepage oder die individuelle Nutzung des Kunden (z.B. aufgrund entgangener Anrufe wegen des geschlossenen Warteraums) ist ausgeschlossen.

3.3 Voraussetzungen für die Nutzung der Software durch den Kunden sind ein funktionierender Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite und ein funktionsfähiger Telefonanschluss, der Verbindungen zumindest in nationale Fest- und Mobilfunknetze ermöglicht. Außerdem muss der Kunde die Produkte telegra CONTROL und telegra VoiceCall beauftragt haben.

3.4 Der Kunde kann über den virtuellen Warteraum und entsprechende Möglichkeiten seines Telefonanschlusses Rückrufe zu Usern in nationale, österreichische und schweizer Fest- und Mobilfunknetze initiieren. Rückrufe zu anderen Rufnummerngassen sind über den virtuellen Warteraum nicht möglich.

3.5 telegra wird vom Kunden über seine Anschlussrufnummer und die Rufnummer des Warteraums initiierte Rückrufe ausführen, übernimmt hierbei aber keine Gewähr dafür, dass die Verbindungen mit den Usern erfolgreich hergestellt werden. telegra kann weder sicherstellen, dass User existente Rufnummern als Rückrufnummer eingeben, noch dass die User beim Rückruf erreichbar sind (erfolglose Anrufversuche). telegra kann ferner nicht ausschließen, dass User zurückgerufen werden, die ihre Rufnummer nicht selbst als Rückrufnummer eingegeben haben. Der vom Kunden initiierte Rückruf liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden.

3.6 telegra räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare örtlich auf den jeweiligen Standort der IT-Infrastruktur des Kunden und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Recht ein, die Software im Rahmen der vorgesehenen Leistungen dieses Vertrages zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht. Er ist insbesondere nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Es ist es ihm auch nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder zu veräußern. Die Software bleibt Eigentum der telegra und wird mit Beendigung des Vertrages deaktiviert.

4 Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten (vgl. insbesondere Ziffer 3.3) auf eigene Kosten erbringen und während der Vertragslaufzeit beibehalten. Soweit und solange der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig erfüllt, ist telegra von der Leistungserbringung befreit.

4.2 Die Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften bei der Nutzung der dem Kunden von telegra oder Dritten überlassenen Rufnummern (Anschlussrufnummer, Servicrufnummer und/oder Rufnummer für den virtuellen Warteraum) obliegt allein dem Kunden. Dies gilt insbesondere für die Bewerbung der Anschluss- oder Servicrufnummer als Kontaktrufnummer auf seiner Homepage oder in der Eingabemaske der Steuerungssoftware (optional) und für eventuell nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) erforderliche Einwilligungen (z.B. Werbung).

4.3 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die vereinbarten Entgelte für die Leistung der telegra fristgerecht zu zahlen. Der Kunde hat die Preise auch insoweit zu zahlen, als diese durch befugte oder unbefugte Benutzung der Software durch Dritte entstanden sind und er diese Nutzung zu vertreten hat.

4.4 Der Kunde hat telegra von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software von telegra durch den Kunden beruhen oder mit dessen Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts von telegra verbunden sind. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder kann er erkennen, dass ein solcher droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung.

5 Leistungsstörungen

5.1 telegra gewährleistet die Funktionsfähigkeit der Leistungen nach diesem Vertrag für die Vertragslaufzeit. Angaben zu Eigenschaften der Leistungen und technischen Daten in diesem Vertrag oder der Leistungsbeschreibung dienen allein der Beschreibung der Leistung. Sie sind nicht als Garantie oder zugesicherte Eigenschaft im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen.

5.2 Bei mangelhafter Leistung stellt telegra den vertraglichen Zustand nach ihrer Wahl durch Neulieferung der Software oder Nachbesserung wieder her.

6 Vertragslaufzeit und Kündigung

6.1 Der Vertrag zur Bereitstellung der Rufnummer und zur Überlassung der Software wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich schriftlich gekündigt werden.

6.2 Das Recht, aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für telegra insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BGB obliegenden Pflichten erheblich verletzt.

7 Sonstige Bedingungen

Sollten eine oder mehrere der in diesen BGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordenen Bedingungen durch ihnen im wirtschaftlichen Erfolg gleich kommende Bedingungen zu ersetzen.