

Allgemeine Vertragsbedingungen der matelso GmbH – Stand 09/17

Name Anschrift des Betreibers (nachfolgend „matelso“)

Matelso GmbH
Heilbronner Str. 150
D-70191 Stuttgart

1. Vertragsgegenstand

1.1 Dieser Rahmenvertrag bildet die Grundlage für die Freischaltung des Auftraggebers auf dem matelso System (insb. control panel und/oder über API). Die Freischaltung ermöglicht dem Auftraggeber die Buchung einzelner Module. Der Auftraggeber kann flexibel und jederzeit auf das Modulangebot von matelso zurückgreifen und einzelne Module je nach Bedarf aktivieren und deaktivieren. Module stellen hierbei Funktionsbausteine und/oder Abrechnungseinheiten gemäß der jeweils aktuellen und gültigen Preisliste dar, um individuelle Projektanforderungen beim Auftraggeber bedienen zu können.

1.2 Gegenstand des Vertrags ist insbesondere die Bereitstellung von Call Tracking Lösungen für Unternehmen. Eine Bereitstellung von matelso services für Privatkunden ist nicht vorgesehen. Mit der Call Tracking Lösung wird unter anderem die Konversionsrate einzelner Werbemaßnahmen ermittelt, indem für jeden Werbekanal eine separate virtuelle Rufnummer gelöst wird, die auf den Teilnehmeranschluss des Werbekunden geleitet wird. Dadurch wird es dem Werbekunden ermöglicht, die Wirksamkeit eines Werbekanals anhand der Zahl der Anrufe über eine bestimmte Rufnummer festzustellen.

2. Wechsel des Tarifmodells

2.1 Durch Mitteilung in Textform kann der Auftraggeber in ein anderes Tarifmodell wechseln. Die Kosten für den Tarifwechsel sind in der Preisliste geregelt. Für bis zu einem Tarifwechsel bereits gebuchte Module gelten nach dem Tarifwechsel die Grundgebühren des neu gebuchten Tarifmodells.

2.2 Der Stichtag des Wechsels des Tarifmodells wird als Abschluss eines neuen Rahmenvertrages mit dessen entsprechenden Vertragslaufzeiten betrachtet, beginnend mit dem Stichtag des Wechsels. Der bestehende Rahmenvertrag im ursprünglichen Tarifmodell wird damit automatisch ohne die Notwendigkeit der Einhaltung einer Kündigungsfrist zu diesem Stichtag vom folgenden Rahmenvertrag abgelöst. Beim Wechsel in ein niedrigeres Tarifmodell bleibt die Vertragslaufzeit des ursprünglich gebuchten Modells erhalten.

3. Verfügbarkeit

3.1 Matelso kann die Nutzung von TK-Diensten vorübergehend unterbrechen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, zur Durchführung von für den Betrieb erforderlichen Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen erforderlich ist. Er wird dabei auf den Betrieb des Auftraggebers Rücksicht nehmen und dies – soweit möglich – mit einer Frist von sieben Tagen anzeigen. Bei einer Unterbrechung von mehr als vier Stunden in einem Kalendermonat, kann der Auftraggeber die Vergütung für den betreffenden Monat entsprechend mindern.

3.2 matelso kann vom Auftraggeber die Änderung der Konfiguration (z. B. der Routingeinstellung) verlangen, wenn ansonsten die Erbringung der Leistungen gefährdet ist. Soweit der Auftraggeber diese Änderungen nicht vornimmt oder nicht rechtzeitig erreichbar ist, kann matelso die erforderlichen Konfigurationsänderungen selbst vornehmen; matelso wird den Auftraggeber hierüber unverzüglich informieren.

3.3 matelso wird Störungen von Diensten im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Störungen wird der Auftraggeber unverzüglich melden unter möglichst konkreter Angabe der Störung und ihrer

Ursache. Ist eine Störung vom Auftraggeber zu vertreten oder lag keine Störung vor und der Auftraggeber hätte dies erkennen können, kann matelso dem Auftraggeber die Fehlersuche und Entstörung in Rechnung stellen.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber hat durch eigene Tests sicherzustellen, dass gebuchte Module, Rufnummern und Weiterleitungen funktionieren, bevor sie für Kampagnen eingesetzt werden.

4.2 Aufwände zur Integration (insb. API / Web Service) und zur Nutzung der Dienstes, sind vom Auftraggeber zu tragen.

4.3 Der Auftraggeber stellt die Vollständigkeit und Korrektheit aller zur Einrichtung einer Rufnummer inkl. Routing notwendiger Daten sicher (insb. Adressen und Zielrufnummer). Portierbarkeit / Rufnummernpools: Aus der Bereitstellung eines Rufnummernpools leitet sich nicht immer in allen Fällen die Portierbarkeit des gesamten Rufnummernpools ab. In Abhängigkeit von nationalen und internationalen, regulatorischen und technischen Richtlinien generiert matelso die gewünschten Rufnummernpools. Im Falle einer Wegportierung ist zuvor mit matelso abzustimmen welche Rufnummer(n) eines Zuteilungnehmers tatsächlich portiert werden kann/können. Das grundsätzliche Recht der Zuteilungnehmer zur Portierung bleibt hiervon unberührt. Für die Portierung einer Rufnummer werden dem Auftraggeber einmalig 30 EUR netto verrechnet.

4.4 Der Auftraggeber hat alle erforderlichen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig zu erbringen. Dazu gehören:

- Die für die Installation und den Betrieb der matelso Dienste erforderlichen technischen Voraussetzungen bereitstellen und ggf. prüfen, ob die vorgenommenen Installations- und Routingeinstellungen korrekt sind.
- Vertrauliche Informationen (insbesondere Pass- und Kennwörter) geheim halten und vor dem Zugriff Dritter schützen.
- Jeden Verdacht auf eine missbräuchliche Verwendung der Dienste oder eines unberechtigten Zugriffs Dritter auf vertrauliche Informationen unverzüglich mitzuteilen.
- Keine Inhalte mit den Diensten verbreiten oder verbreiten lassen, die gegen die guten Sitten und/oder rechtliche oder behördliche Vorschriften verstoßen.
- Über ein zu erwartendes überdurchschnittliches Verkehrsaufkommen (mehr als 100 parallele Calls) auf einem TK-Dienst (z.B. aufgrund der Verwendung einer Rufnummer in einer Werbesendung) mindestens vier Wochen vorher informieren.

5. Preis

Der Preis für alle Dienstleistungen von matelso ergibt sich aus der jeweils aktuell gültigen Preisliste im Anhang eines jeden Vertrags und versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6. Fälligkeiten / Abrechnung / Zahlungsfristen

6.1 matelso rechnet monatlich über seine Leistungen ab. Einrichtungsgebühr, monatliche Grundgebühr und Verbindungsentgelte werden je zu Beginn des Folgemonats des Abrechnungsmonats in Rechnung gestellt. Verbindungsentgelte werden ab dem Zustandekommen der Verbindung berechnet. Verbindungsentgelte sind auch zu bezahlen, wenn ein Dritter unberechtigt eine dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Rufnummer oder einen TK Dienst nutzt. Bei Mehrwert- und Content Diensten gilt diese direkte Haftung nicht. Rechnungen sind fällig ab Erhalt der Rechnung ohne Abzug; Zahlungsziel: 14 Tage. Einwendungen gegen Abrechnungen sind innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt schriftlich anzuzeigen und zu begründen;

danach gelten die Abrechnungen als genehmigt. Der Auftraggeber wird von matelso auf jeder Rechnung auf diese Anzeigepflicht hingewiesen.

Auftraggeber entscheidet bei Vertragsabschluss, ob die Rechnungen per Email oder per Post zugestellt werden. Bei einer Zustellung per Email gibt Auftraggeber beim Vertragsschluss die entsprechende Email Adresse an.

Der Auftraggeber erteilt matelso ein SEPA Lastschriftmandat um offene Beträge vom Konto des Auftraggebers einzuziehen. Der Einzug der fälligen Beträge bei bestehendem SEPA Lastschriftmandat erfolgt innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

6.2 Die zur Vergütungsermittlung und Abrechnung benötigten Daten werden drei Monate nach dem Rechnungsversand gelöscht. Danach können keine Einzelverbindungs nachweise mehr bereitgestellt werden.

6.3 Matelso ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte einmal im Vertragsjahr zu überprüfen und zu erhöhen; erstmals jedoch nach Ablauf des ersten Vertragsjahrs. Eine solche Preiserhöhung bedarf einer Ankündigungsfrist von mindestens einem Monat. Bei einer Preiserhöhung ist der Auftraggeber zur Kündigung bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung berechtigt.

6.4 Bei Zahlungsverzug kann matelso gemäß § 70 TKG 2003 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) seine Leistungen zurückhalten und Dienste ganz oder teilweise sperren.

6.5 Der Auftraggeber ist nur zur Aufrechnung oder zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten berechtigt, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Auftraggeber zudem nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

7. Laufzeit, Kündigung

7.1 Der Rahmenvertrag im Tarifmodell Starter hat eine Mindestlaufzeit von 3 Monaten. Er verlängert sich um jeweils einen Monat, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt wird. Der Rahmenvertrag in den Tarifmodellen Advanced und Heavy User hat eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich um jeweils einen Monat, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt wird. Die Module haben jeweils eine Vertragslaufzeit von 1 Monat und verlängern sich um 1 Monat, wenn nicht bis 2 Wochen vor Ende des Monats gekündigt wird.

7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt; dies gilt auch für außerordentliche Kündigung einzelner Module. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch matelso liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber zahlungsunfähig wird, seine Zahlungen einstellt oder ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt wird. Sofern Vorauszahlungen oder Sicherstellungen zwischen den Vertragsparteien schon vereinbart bzw. geleistet wurden, die eine Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation verhindern oder etwa der Masseverwalter erklärt hat, dass er das Vertragsverhältnis weiterführen möchte (Masseforderungen), so gilt dieses Recht zur außerordentlichen Kündigung nicht.

7.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Mit dem Ende des Rahmenvertrages enden automatisch auch alle Module. Bei einer Kündigung von Modulen durch matelso gelten die Vertragslaufzeiten der Module wie in Ziffer 7.1. Eine Kündigung von Modulen kann dann auftreten, wenn beispielsweise eine Integration in ein Drittsystem für alle Kunden

nicht mehr zur Verfügung gestellt werden kann. Dies kann unter anderem auch an einer regionalen Verfügbarkeit von Funktionen liegen. Eine Abkündigung durch matelso hat in diesem Fall eine Kündigungsfrist von 3 Monaten.

7.4 Einzelne Module wie z.B. Rufnummern können während der Laufzeit des Rahmenvertrages vom Auftraggeber gebucht und gekündigt werden. Eine Kündigung führt zur umgehenden technischen Deaktivierung. Der Monat der Aktivierung wird anteilig berechnet, wenn die Buchung nicht genau am ersten eines Monats erfolgt. Im Monat der Deaktivierung wird immer der komplette begonnene Monat berechnet, egal wie viele Tage ein Modul in diesem genutzt wurden. Die Abrechnungsdauer eines Moduls beträgt 3 volle Monate.

7.5 Ist matelso wegen gesetzlicher Änderungen, technischer Änderungen im öffentlichen Telefonnetz oder behördlicher Anordnungen, die nicht von matelso zu vertreten sind, nicht mehr in der Lage, die vereinbarten Leistungen zu erbringen, kann matelso den Vertrag oder die entsprechenden Leistungen außerordentlich und fristlos kündigen; Ersatzansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen. matelso ist in einem solchen Fall (veränderte Vertragsfortsetzung oder Beendigung der Vertragsbeziehung) für ggf. entstandenen Schaden nicht haftbar. Die Kündigung des Rahmenvertrages führt automatisch zur Kündigung aller Rufnummern.

8. Rahmenbedingungen

8.1 matelso obliegt es, alle gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Rahmenbedingungen bei der Bereitstellung seiner Leistungen einzuhalten und zu überwachen. Insbesondere versichert matelso, Inhaber aller zur Erfüllung dieses Rahmenvertrages erforderlichen Rechte zu sein und diesbezüglich keine Rechte Dritter zu verletzen.

8.2 Es obliegt dem Auftraggeber, alle gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Rahmenbedingungen für die Nutzung (Eigen- oder Fremdnutzung) und Vermarktung der Leistungen von matelso einzuhalten und zu überwachen. Ebenso obliegt dem Auftraggeber, die zu seiner geschäftlichen Betätigung notwendigen behördlichen Genehmigungen einzuholen und die ggf. notwendigen behördlichen Anmeldungen und Anzeigen zu vollziehen (z.B. die Meldung als Sprachdiensteanbieter bei der jeweiligen nationalen Aufsichtsbehörde).

8.3 Sämtliche Auflagen von nationalen Behörden (z.B. der RTR GmbH) und nationale und internationale Gesetze (z.B. Datenschutzgesetz), sind unbedingt von beiden Vertragspartnern bei der Umsetzung des Rahmenvertrages zu beachten und zu befolgen. Dies betrifft insb. auch die Sicherstellung korrekter Adressen (Maßgeblich ist die Lokation eines Wohnsitzes bzw. eines Betriebssitzes des Teilnehmers, für den der Dienst erbracht werden soll) von Zuteilungsnehmern bei der Adresserfassung zur (abgeleiteten) Zuteilung von ortsgebundenen Festnetzrufnummern durch den Auftraggeber.

8.5 Gegenüber Dritten handelt der Auftraggeber, sofern er Reseller von matelso ist, in eigenem Namen und für eigene Rechnung in eigener Verantwortung. Er darf matelso nicht, insbesondere nicht rechtsgeschäftlich, vertreten und ist nicht berechtigt, Erklärungen mit Wirkung für oder gegen matelso abzugeben oder entgegenzunehmen.

8.6 Der Auftraggeber hält matelso von Schaden oder rechtlichen Auseinandersetzungen mit seinen Kunden frei, sofern matelso seine vertraglichen Verpflichtungen eingehalten hat. Vertragspartner gegenüber dem Zuteilungsnehmer ist ausschließlich der Auftraggeber. Support gegenüber dem Zuteilungsnehmer übernimmt der Auftraggeber. Ausnahmen hiervon bedürfen der vorherigen schriftlichen Abstimmung mit

matelso. Der Auftraggeber trägt Aufwände und ggf. Kosten zur Integration und Ansteuerung von Schnittstellen matelsos selbst.

9. Verpflichtungen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG 2003)

9.1. Die Freischaltung des Kunden hat innerhalb von längstens 6 Werktagen nach Vertragsabschluss zu erfolgen. Für den Fall, dass der Vertragsabschluss eine Leitungsherstellung beinhaltet, erfolgt die Freischaltung längstens binnen 6 Werktagen nach Leitungsherstellung. Die Leitungsherstellung hängt von den technischen Gegebenheiten ab und wird dem Kunden, seitens matelso, gesondert bekanntgegeben.

9.2 Verbindungen zu Notruforganisationen einschließlich der europäischen Notrufnummer 112 sind kostenlos. Notruforganisationen sind nach dem Telekommunikationsgesetz dazu berechtigt, den Standort des Kunden, für den Fall, dass dieser eine Verbindung zu einer Notruforganisation herstellt, festzustellen und eine etwaige Rufnummernunterdrückung des Kunden hinsichtlich dieses Anrufes aufzuheben.

9.3 matelso trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird. Die Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen in Punkt 10.

9.4 Der Auftraggeber hat gemäß § 69 TKG 2003 das Recht, sich in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse eintragen zu lassen, den Eintrag zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen. Dabei erfolgt die Eintragung hinsichtlich des Familiennamens, Vornamens, akademischen Grades, Adresse, Teilnehmernummer und sofern der Kunde das wünscht, der Berufsbezeichnung. Über Wunsch des Kunden können auch noch weitere Daten übernommen werden. Alternativ steht dem Kunden das Recht zu, dass die Eintragung der betreffenden Daten ganz oder teilweise unterbleibt.

10. Haftung

10.1 Die Haftung von Matelsos wegen leicht fahrlässiger Verletzung nicht-wesentlicher Vertragspflichten ist ausgeschlossen. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung matelsos beschränkt auf den vertragstypischen vorhersehbaren Sach- oder Vermögensschaden.

10.2 Soweit die Parteien im Vertragschein nichts anderes vereinbaren, ist ein Schaden, der nicht auf Vorsatz beruht und 5.000 Euro übersteigt, nicht mehr vertragstypisch und vorhersehbar.

10.3 Gegenüber der Gesamtheit der Kunden ist die Haftung auf 10 Millionen Euro je einheitliche Handlung oder je einheitliches schadensverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

10.3 Matelso haftet jedoch unbeschränkt für schuldhaft von ihm verursachte Schäden des Auftraggebers an Leib, Leben und Gesundheit sowie für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit und das Fehlen garantierter Beschaffenheiten.

10.4 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von matelso.

11. Verjährung von Mängel- und Ersatzansprüchen

11.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers wegen eines Mangels der Leistung von matelso beträgt ein Jahr. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf Ersatz eines Körper- oder Gesundheitsschadens gerichtet oder auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von matelso oder seiner Erfüllungsgehilfen gestützt sind oder wegen Fehlens einer garantierten Beschaffenheit.

11.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz, die nicht auf einem Mangel der Ware oder der Leistung beruhen, beträgt ein Jahr. Unberührt bleibt die gesetzliche Verjährung von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Körper oder Gesundheit und aufgrund des Produkthaftungsgesetzes.

12. Höhere Gewalt

12.1 Ereignisse höherer Gewalt sowie sonstige für matelso unvorhersehbare Umstände, insbesondere Unterbrechung der Stromversorgung, Unterbrechung von Telekommunikationsverbindungen, Streik, Aussperrung, befreien matelso für die Dauer der Störung sowie einer angemessenen Anlaufzeit - auch während eines bereits vorliegenden Verzugs - von seiner Leistungsverpflichtung. Wird durch die genannten Umstände die Leistung unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar, wird matelso von seinen Vertragspflichten frei. Dies gilt auch, soweit für die Ausführung von Leistungen erforderliche Genehmigungen Dritter nicht rechtzeitig bei dem Matelso eingehen.

13. Schlussbestimmungen

13.1 Im Übrigen gilt die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß Anlage.

13.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Hat der Auftraggeber keinen inländischen allgemeinen Gerichtsstand, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt, sind zum Zeitpunkt der Klagerhebung weder Wohnsitz noch gewöhnlicher Aufenthaltsort des Auftraggebers bekannt oder ist er Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Sitz des Auftragnehmers als Gerichtsstand vereinbart; der Auftragnehmer ist aber auch berechtigt, am Sitz des Auftraggebers zu klagen. Ein Streitschlichtungsverfahren vor der Streitschlichtungsstelle der RTR-GmbH bleibt davon unberührt.

13.4 Gerichtsstand ist Stuttgart.

13.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Rahmenvertrages einschließlich dieser Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

13.6 Sollte eine Bestimmung dieses Rahmenvertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein, werden die Wirksamkeit und die Durchsetzbarkeit aller übrigen Bestimmungen dieses Rahmenvertrages davon nicht berührt. Die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung ist als durch diejenige wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt anzusehen, die dem von den Parteien mit der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.