

Anlage Q

DZH

zur Dienstleistungsvereinbarung DZH.talk

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Dienstleistungszentrale für Heil- und Hilfsmittelerbringer GmbH, Eiffestr. 80, 20537 Hamburg im Folgenden DZH genannt. (Stand März 2025)

1. Geltungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil sämtlicher Verträge der DZH bezüglich der Leistungen zum DZH.talk mit einem Auftraggeber. Auftraggeber (nachfolgend auch „Kunde(n)“) im Sinne dieser Vereinbarung sind ausschließlich Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Geschäftsbedingungen der Kunden werden weder ganz noch teilweise Vertragsinhalt, auch dann nicht, wenn diesen von Seiten der DZH nicht ausdrücklich widersprochen wird. Die von DZH durchgeführten Aufträge werden von dieser rein auf dienstvertraglicher Basis erbracht.

2. Angebot und Vertragsschluss

In Prospekten, Webseiten, Anzeigen und sonstigen Medien enthaltene Angebote der DZH sind freibleibend und unverbindlich. Annahmeerklärungen und sonstige Willenserklärungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Schriftform. E-Mail und Fax genügen dieser Form nicht. Dies gilt auch für Ergänzungen, Modifizierungen, Lieferfristen und Nebenabreden. Der Vertrag mit dem Auftraggeber kommt zustande, wenn DZH den bei ihr eingegangenen Kundenauftrag schriftlich bestätigt. Sofern sich DZH zur Erbringung angebotener Dienste eines Dritten als Erfüllungsgehilfen bedient, wird dieser nicht Vertragspartner des Auftraggebers.

3. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

DZH erbringt nach Auswahl des Kunden im Rahmen der Dienstleistung DZH.talk Inbound- und Outbound-Telefonserviceleistungen. DZH beauftragt derzeit zur Erbringung dieser Leistungen die opta data dialog GmbH, Assmannweg 3, 45141 Essen als Unterauftragsnehmer.

3.1. DZH.talk Inbound Telefonservice

Die Leistungen im Bereich des Inbound-Telefonservice werden in den Tarifen - Basistarif und Premiumtarif -berufsgruppenspezifisch angeboten. Im Basistarif übernimmt DZH in dem vereinbarten Umfang eingehende Telefongespräche für den Kunden und dokumentiert, die Inhalte der Gespräche für den Kunden. Im Comfortarif übernimmt die DZH zusätzlich für den Kunden die aufgrund eingehender Gespräche erforderliche Terminierung, während im Premiumtarif neben der Terminierung darüber hinaus auch eine integrative Dokumentation der Telefonate in die Software des Kunden stattfindet.

Vor Übernahme dieser Leistungen erfolgt zunächst eine Prozessaufnahme des Projekts durch DZH, die die Einrichtung der Telefonanlage sowie der Projekt- und Prozessdatenbank, Terminierungsgrundlage miteinschließt. Darüber hinaus erfolgt eine Schulung der Mitarbeiter die seitens der DZH in die Erbringung der Leistungen eingebunden sind, insbesondere die Mitarbeiter der opta data dialog GmbH. Diese richtet sich in ihrem Umfang an dem vom Kunden gewählten Tarif. Bei der Prozessaufnahme wird in Abstimmung der Parteien festgelegt, welche Daten und Informationen DZH seitens des Kunden benötigt, um den Telefonservice durchzuführen. DZH wird dem Kunden den Abschluss der Projekt- und Prozessaufnahme anzeigen und mit dem Kunden den Startzeitpunkt der Durchführung des Inbound-Telefonservice vereinbaren.

3.2. DZH.talk Outbound Telefonservice

Im Outbound-Telefonservice übernimmt DZH bezogen auf ein vom Kunden festgelegtes Projekt, die telefonische Kontaktierung der Patienten des Kunden zwecks Klärung bestimmter vom Kunden festgelegter Sachverhalte. Zudem erstellt DZH über die Kontaktaufnahmen oder -versuche verschiedene Auswertungen, die in Absprache mit dem Kunden festgelegt werden.

Vor Aufnahme des Outbound-Telefonservices erfolgt zunächst eine Projekt- und Prozessaufnahme, durch die der Zweck und Anlass der Gespräche und Umfang festgelegt wird. Hierzu wird ein individueller Gesprächsleitfaden nach Wunsch des Kunden und projektbezogene Schulungsunterlagen für die in das Projekt eingebundenen Mitarbeiter, insbesondere für die Mitarbeiter der opta data dialog GmbH, erstellt. Weiterhin erfolgt ein Datenimport bezüglich der von Kunden gelieferten Daten in eine für das Projekt programmierte und installierte Datenbank, sowie die Schulung der mit der Durchführung des Projekts betrauten Mitarbeiter, ggfls. mit Einrichtung eines Email-Accounts mit der Absenderadresse des Kunden und/oder die Einrichtung projektbezogener Ansagetexte für die Mailbox. DZH wird dem Kunden den Abschluss der Projekt- und Prozessaufnahme anzeigen und mit dem Kunden den Startzeitpunkt der Durchführung des Outbound Telefonservice vereinbaren.

4. Liefer- und Leistungszeit

4.1. DZH wird die Prozessaufnahme unverzüglich nach Beauftragung durch den Kunden aufnehmen. Die Erfüllung vereinbarter Liefertermine setzt voraus, dass der Kunde der DZH alle zur Auftragsbefreiung notwendigen Informationen und Daten (wie Leistungsbeschreibung und Adressen) übergeben und zur Bearbeitung freigeben hat. Übergebene Dateien müssen MS – Office kompatibel sein.

4.2. Die Überschreitung vereinbarter Zeiträume zur Information- und Datenübergabe durch den Kunden, berechtigt DZH die Lieferzeiten entsprechend zu verlängern.

4.3. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die der DZH die Lieferung-, bzw. Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, hat DZH auch bei verbindlich festgelegten Lieferterminen nicht zu vertreten. Hier ist DZH berechtigt, die Lieferung um die Dauer der Behinderung nach hinten zu verschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.

5. Geheimhaltung/Telefonmitschnitte

5.1. DZH verpflichtet sich alle ihr während der Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Kenntnis gelangten Geschäftsgeheimnisse mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes zu wahren und alle diesbezüglichen Informationen und Unterlagen vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für die Zeit nach Beendigung des Auftrages und sofern ein Auftrag nicht zustande kommt.

5.2. DZH kann bei Zustimmung des Adressaten einen Teil der Gespräche aus Gründen der Qualitätssicherung mitschneiden. Diese

Mitschnitte werden ausschließlich zu diesem Zweck erstellt. Die Löschung der Daten erfolgt entsprechend der datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere nach Erreichung des Zwecks oder nach Rücknahme der Einwilligung. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Herausgabe der Mitschnitte besteht grundsätzlich nicht.

6. Sorgfaltspflichten und Haftung

6.1. DZH verpflichtet sich, alle übertragenen Aufgaben mit der Sorgfalt eines gewissenhaften Kaufmannes durchzuführen.

6.2. DZH telefoniert im Namen des Kunden nach vereinbarter Projektbeschreibung. Für die Gesprächsinhalte und die bestehende Kundengeschäftsbeziehung zeichnet sich der Kunde verantwortlich.

6.3. Der Kunde haftet allein, wenn durch die Durchführung seines Auftrages Rechte Dritter verletzt werden. Der Kunde stellt DZH insofern von allen Ansprüchen Dritter frei. Insbesondere sorgt der Kunde bei Verkaufskampagnen dafür, dass die der DZH zur Verfügung gestellten Adressen nicht unter das Verbot der unlauteren Ansprache von Nichtkaufleuten im geschäftlichen Verkehr fallen. Haben die Adressaten keine Erlaubnis zur Ansprache seitens des Kunden erteilt, ist DZH dies zwingend mitzuteilen. Der Kunde hält DZH als Erfüllungsgehilfen zudem frei von etwaigen Ansprüchen Dritter wegen unlauteren Wettbewerbs oder Verstöße gegen das E-Kommerzgesetz.

7. Urheberrecht

Das Urheberrecht an und das Recht zur Vervielfältigung von Gesprächsleitfäden, an eigenen Manuskripten, Entwürfen, Datenbanken, Software usw. verbleiben bei DZH. Etwas anderes gilt nur, wenn Ausdrücke oder etwa Datenträger ausdrücklich für den Kunde erstellt worden sind und die Übertragung der Rechte vorab mit dem Kunde schriftlich vereinbart worden ist.

8. Preise

8.1. Alle Preise der DZH verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8.2. Die Kosten der Projekt- und Prozessaufnahme werden von DZH nach Abschluss der Aufnahme erhoben. Die Forderung wird mit Rechnungstellung fällig und ist mit einer Frist von 14 Tage ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Sollte ein fristgerechter Zahlungseingang der Kosten für die Projekt- und Prozessaufnahme nicht erfolgen, ist DZH berechtigt, den jeweiligen Telefonservice bis zur Zahlung zurückzustellen oder zu unterbrechen. DZH wird den Kunden vorab darüber informieren, dass die Durchführung des Telefonservices bis zur Zahlung der Kosten für die Projekt- und Prozessaufnahme ausgesetzt wird.

8.3. Die Kosten für die Durchführung des Inbound-Telefonservices und Outbound-Telefonservices werden monatlich abgerechnet. Die Rechnungen werden bis zum 3. des Folgemonats für den abgelaufenen Monat erstellt und sind ab Rechnungsdatum innerhalb von 14 Tagen zu zahlen.

8.4. Die Preise für den Inbound-Telefonservice gelten für ein Jahr. DZH und der Kunde werden vor Ablauf der Jahresfrist in Übereinstimmung die Preise neu festsetzen. Sollten über eine neue Preisfestsetzung keine Gespräche stattfinden oder keine Einigung erzielt werden, gelten die alten Preise weiter.

9. Ausfallpauschale und Ausfallhonorare bei Wahl des Inbound-Telefonservices

9.1. Der Kunde gibt bei Abschluss der Vereinbarung das durchschnittliche monatliche Anrufvolumen an, das er beabsichtigt, an

DZH weiterzuleiten.

9.2. Sollte der Kunde das angegebene Anrufvolumen in einem Monat nicht abrufen, ist DZH berechtigt, eine Ausfallpauschale zu berechnen. Die Ausfallpauschale wird auf der Grundlage der durchschnittlichen monatlichen Abrechnung der Service- und Bearbeitungsgebühren der letzten 3 Monate berechnet. Hierbei wird die Differenz zwischen der durchschnittlichen monatlichen Abrechnung der Service- und Bearbeitungsgebühr der letzten 3 Monate zu der tatsächlich berechneten Service- und Bearbeitungsgebühr des jeweiligen Monats ermittelt. Die Ausfallpauschale wird auf 80% dieser Differenz festgelegt. Aufwendungen, die DZH erspart hat, dass sie die Anrufe nicht durchgeführt hat, sind durch pauschalen Abzug von 20% berücksichtigt.

10. Eigentumsvorbehalt

Bis zur Erfüllung aller Ansprüche der DZH aus dem zugrundeliegenden Vertrag oder sonstigen Rechtsgründe gegen den Kunden verbleibt das zu liefernde Projektergebnis im Eigentum der DZH. Verarbeitung oder Umbildung erfolgen stets durch DZH als Dienstleister, jedoch ohne dass diese eine Verpflichtung trifft. Erlischt das Miteigentum der DZH infolge einer Verarbeitung durch den Kunden, so vereinbaren die Parteien, dass das Miteigentum des Kunden an der einheitlichen Sache wertanteilig auf DZH übergeht. Bei Zugriffen Dritter wird der Kunde DZH informieren und den Dritten auf deren Rechte hinweisen.

11. Adresslieferung durch DZH

11.1. Wird nichts anderes vereinbart, erfolgt die Adresslieferung durch DZH auf dem elektronischen Versandweg.

11.2. DZH übernimmt keine Gewähr für die postalische Richtigkeit und Vollständigkeit von ermittelten Adressen, da das Adressmaterial einer ständigen Änderung unterliegt, es sei denn, eine kostenpflichtige Adressqualifizierung wurde ausdrücklich vereinbart. DZH haftet nicht dafür, dass der Adressat das ist oder noch ist, wofür er sich ausgibt oder wofür er ausgegeben wurde, sowie nicht für die Richtigkeit der in Erhebungen oder Befragungen gemachten Angaben des Adressaten.

11.3. Ist nichts anderes vereinbart, sind die von DZH gelieferten Adressen und Informationen zur einmaligen zweckgerichteten Verwendung bestimmt. Die Überlassung von durch DZH gelieferter Adressen oder sonstigen Informationen an Dritte sowie deren statistische Auswertung ist nicht zulässig. Dies gilt nur von durch DZH selbst erhobenen Daten.

12. Haftungsbeschränkung

12.1. Für Schäden aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der DZH oder bei einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der DZH sowie bei Nichterfüllung ggfs. übernommener Garantien haftet die DZH gemäß den gesetzlichen Regeln.

12.2. Dies gilt auch für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der DZH oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der DZH beruhen.

12.3. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhal-

tung die jeweils andere Partei regelmäßig vertrauen darf. Ausgeschlossen ist die Haftung für mittelbare Schäden ergehende Haftung der DZH besteht nicht.

12.4. Für Ereignisse höherer Gewalt, die der DZH die vertragliche Leistung erheblich erschweren oder die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet DZH nicht.

Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Epidemien, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern dies durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurde, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selber (z. B. Viren, Würmer, DoS-Attacken, trojanische Pferde), die DZH auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die DZH auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich dies verzögert. Schadensersatzansprüche der Vertragsparteien untereinander sind in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Eintritt höherer Gewalt hat die betroffene Vertragspartei die andere Vertragspartei unverzüglich zu informieren

13. Datenschutz

DZH verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten und personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Kundenweisung zweckgebunden zu verarbeiten (siehe Anlage B zur Auftragsverarbeitung). Anlage B ist ergänzender Bestandteil dieses Vertrages.

14. Kündigungsfristen

14.1. Verträge im Rahmen des DZH.talk Inbound Telefonservice sind bei einem durchschnittlichen Anrufvolumen von bis zu 500 ohne Kündigungsfrist kündbar.

Bei einem durchschnittlichen Anrufvolumen von 500 bis 1500 Anrufe ist der Vertrag von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er jeweils sich um weitere drei Monate. Bei einem durchschnittlichen Anrufvolumen ab 1500 im Monat ist der Vertrag von jeder Partei mit einer Frist von sechs Monaten zum Monatsende schriftlich kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um weitere sechs Monate.

14.2. Verträge im Rahmen der DZH.talk Outbound-Telefonerservices sind mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich kündbar. Bei nicht fristgerechter Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils um einen weiteren Monat.

14.3. Das Recht einer Partei zur fristlosen Kündigung aus wichti-

gem Grunde bleibt hiervon unberührt.

15. Gewährleistung

Der Auftraggeber hat die vertragsgemäße Lieferung von Informationen, Daten etc. unverzüglich zu prüfen und DZH spätestens innerhalb von einer Woche nach Liefereingang schriftlich anzuzeigen. Mängel die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb der Frist nicht entdeckt werden können, hat der Auftraggeber unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen.

16. Sicherheitsabtretung

16.1. Ist der Kunde gleichzeitig auch Kunde der opta data Finance GmbH, Berthold-Beitz-Blvd. 461, 45141 Essen, tritt er DZH zur Sicherung aller Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis alle gegenwärtigen und künftigen Auszahlungsansprüche aus dem Abrechnungsverhältnis an DZH ab. DZH nimmt diese Abtretung an und erklärt dem Auftraggeber die Freigabe aller Forderungen, die über den konkreten Gesamtauftragswert (Gesamthonoraranspruch) aus diesem Vertrag hinausgehen.

16.2. DZH ist berechtigt, die Abtretung anzuzeigen und von ihrem Sicherungsrecht Gebrauch zu machen, wenn der Kunde mit der Zahlung eines fälligen Honorars, nach Anmahnung durch die DZH, in Verzug gerät.

17. Schlussbestimmungen

17.1. Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist Hamburg Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten.

17.2. Es findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

17.3. Für den Vertrag gilt die Textform als vereinbart.

18. Beweisklausel

Daten, die in elektronischen Registern oder sonst in elektronischer Form bei DZH gespeichert sind, gelten als zulässige Beweismittel für den Nachweis von Datenübertragungen, Verträgen und ausgeführten Zahlungen zwischen den Parteien.

19. Einbeziehung Kunden-AGB

Die Einbeziehung von Kunden-AGB in das Vertragsverhältnis zu DZH wird ausgeschlossen.

20. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Dienstleistungsvertrages unwirksam sein oder werden oder sollte sich eine Vertragslücke herausstellen, so werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vereinbarung gilt zwischen den Vertragspartnern eine Regelung als vereinbart, die der unwirksamen Vereinbarung wirtschaftlich gleich ist. Im Falle einer Vertragslücke vereinbaren die Vertragspartner eine Regelung, die dem Sinn und Zweck des Vertrages entspricht und die Lücke schließt. Es ist der ausdrückliche Wille der Parteien, dass diese Regelung keine bloße Beweislastumkehr zur Folge hat, sondern § 139 BGB insgesamt abbedungen ist.