

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 01/2019

§ 1 Geschäftsbeziehung

Die QPS-Marketing-Gruppe ist Dienstleister für den Einsatz von Testkunden, Testdieben und Testanrufern (Mystery Shopping, Rackjobbing und Mystery Calling) und führt branchenübergreifend Service-, Filial- und Beratungschecks im Auftrag von Unternehmen durch. Zum weiteren Dienstleistungs-Angebot gehören die Durchführung von Aufgaben im Bereich Marketing und Controlling, z. B. Promotion-Aktionen, Ablauf- und Personal-Checks, Kundenbefragungen vor Ort, per Internet, Telefon, Brief oder Fax. Mit dem Zustandekommen einer Geschäftsbeziehung zwecks Auftragsdurchführung und/oder Auftragsberatung zwischen der QPS-Marketing-Gruppe, vertreten durch den Inhaber Frank Saewe, – nachfolgend QPS-Marketing-Gruppe genannt – und einem Auftraggeber – nachfolgend Auftraggeber genannt – gelten, soweit es sich bei dem Auftraggeber um einen Vollkaufmann handelt, nachfolgende Allgemeine Geschäftsbedingungen als vereinbart und werden auch bei Kontaktaufnahme und/oder Schriftverkehr durch Mail, Brief, Fax oder Telefon oder aufgrund des Internetangebotes von der QPS-Marketing-Gruppe ausdrücklich durch den Auftraggeber anerkannt.

§ 2 Leistungen

1. Die QPS-Marketing-Gruppe bietet verschiedene Leistungen an. Im Einzelnen sind dies:
 - a) Testkäufe, Testanrufe, Testdiebstähle, Service-, Store-, Promotion,- Filial-Checks, Web-Checks, Preis- und Marktrecherchen, Rackjobbing, Kundenbefragungen und Werbeerfolgskontrollen
 - b) Überprüfung von Promotion-Einsätzen, Einsätze im Rahmen von Marketing-Aktionen
 - c) Sonderaufträge nach Auftragsanfrage, z.B. Personalcontrolling, Ehrlichkeitstests
 - d) Durchführung von Trainings, Coaching, Workshops, Seminare und Schulungen, Ausführung von Dozententätigkeiten
 - e) Personalberatung und -vermittlung, Vermittlung von Werkverträgen an Subunternehmen (gesonderte AGB`s und im Personalvermittlungsvertrag verankert)
 - f) Dienstleistungen aller Art rund um die Arbeitnehmerüberlassung (Zeitarbeit), außer Überlassung von Mitarbeitern (m/w/d) in Kundenbetrieben (gesonderte AGB`s)
2. Für die der QPS-Marketing-Gruppe übertragenen Aufgaben bedient sich die QPS-Marketing-Gruppe freier Mitarbeiter und Subunternehmer sowie Kooperationspartnern. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, kann die QPS-Marketing-Gruppe die obliegenden Leistungen auch von Subunternehmern oder externen Kooperationspartnern bei gleicher Leistung und Qualität ausführen lassen.
3. Die QPS-Marketing-Gruppe versichert die zuverlässige und termingerechte Ausführung von Aufträgen, unter besonderer Berücksichtigung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Auftragsinterna werden nur dem Auftraggeber und der QPS-Marketing-Gruppe bzw. deren mit dem Auftrag befassten Mitarbeitern und Subunternehmen zugänglich gemacht. Subunternehmer unterzeichnen eine separate Verschwiegenheitsklausel.
4. Der Auftraggeber erklärt, mit dem erteilten Auftrag nicht gegen geltende gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen zu verstoßen.

§ 3 Angebotserstellung

1. Angebote der QPS-Marketing-Gruppe werden kostenlos und unverbindlich erstellt und sind grundsätzlich freibleibend, soweit nicht anderslautend explizit deklariert.

2. Angeforderte schriftliche Beratungsleistungen, Konzepterstellungen und/oder schriftlicher Know-How-Transfer, im Zusammenhang mit Mystery-Aktionen, sind kostenpflichtig. Dies gilt auch dann als ausdrücklich vereinbart, wenn sie innerhalb/als Teil von Angeboten erbracht werden. Für diese Beratungsdienstleistungen gelten 250,- € zzgl. MwSt. als pauschal vereinbart (maximale Beratungsdauer 5 Stunden, verteilt an einem Tag, im Umkreis von 50 km des Firmensitzes der QPS-Marketing-Gruppe), die im Auftragsfall jedoch auf die Rechnungssumme angerechnet werden, soweit das Auftragsvolumen 3.000 EURO übersteigt. Ansonsten wird die Beratungspauschale gesondert berechnet.

3. Weitergehende Beratungsdienstleistungen im Zusammenhang mit Mystery-Aktionen, soweit sie die anrechenbare Beratungspauschale von 250,-€ übersteigen, müssen explizit vereinbart werden und gelten als eigenständiger Auftrag. Dies gilt insbesondere für zeitaufwendige Beratungs- und Präsentationstermine (ab 50 KM Entfernung zum Firmensitz der QPS-Marketing-Gruppe), dezidierte schriftliche Ausarbeitungen zu Handlungsabläufen, Szenarien, organisatorischen und technischen Maßnahmen.

4. Für die Erstellung eines Fragebogens und Ausschreibung über das Ausschreibungsportal (Testerportal) wird eine einmalige Pauschale von 85,- € zzgl. MwSt. in Rechnung gestellt. Dieser geht nach Auftragsende als Eigentum an den Kunden über und darf auch weiterverwendet werden.

§ 4 Auftragserteilung und Kündigung

1. Ein Vertrag tritt mit der Auftragserteilung durch den Auftraggeber in Kraft; zur Auftragserteilung ist die Schriftform vorgeschrieben; entweder kurzfristig per Mail und dann zeitnah, ersatzweise per Fax oder Brief mit Unterschrift und Firmenstempel.

2. Ein Auftrag kann jederzeit durch den Auftraggeber innerhalb von 7 Werktagen gekündigt werden. In diesem Kündigungsfall zahlt der Auftraggeber an die QPS-Marketing-Gruppe die bisher erbrachten Leistungen, soweit solche bereits erbracht wurden und zusätzlich eine Stornierungspauschale in Höhe von 25 % der Auftragssumme.

3. Sofern ein Kundenauftrag durch die QPS-Marketing-Gruppe storniert wird, weil der Kunde seinen vertragsgemäßen Pflichten nicht nachkommt, steht der QPS-Marketing-Gruppe ein Betrag in Höhe von 25 % der vereinbarten oder zu erwartenden Auftragssumme zu, sowie das Entgelt für die bereits erbrachten Leistungen.

4. Mit Erteilung des Auftrages wird mindestens eine pauschale Anzahlung in Höhe von 25 % vom Auftragswert fällig, welcher im Auftragsfall mit der zuletzt gestellten Rechnung verrechnet wird. Übersteigt die Summe 10.000,-€ wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber eine individuelle schriftliche Vereinbarung im Angebot und der Auftragsbestätigung getroffen.

5. Für Seminare oder Workshops bei unseren Kunden **ist pro Person** eine Vorkasse von 90,- € zzgl. MwSt. zu leisten. Die restliche Teilnehmergebühr wird generell vor Beginn des Seminars fällig. Auch hier gilt § 5 Abs. 2.

Die Teilnahmegebühren für die Seminare entnehmen Sie bitte der jeweiligen Seminarseite oder des individuellen Angebotes. Die Preise verstehen sich pro Person. Es gelten die am Tag der Bestellung gültigen Seminarpreise. Es gelten die Teilnahmebedingungen für Firmenschulungen und Workshops bei Bestellung als vereinbart.

6. Für ein Training und/oder ein Coaching im Kundenbetrieb, sind 25 % Anzahlung nach Auftragserteilung und zu Beginn der Arbeiten fällig. Ist die Anzahlung bis zum vereinbarten Zeitpunkt nicht eingetroffen, startet das Projekt nicht und § 4 Abs. 2 tritt in Kraft. Gleichzeitig gilt § 5 Abs.2.

§ 5 Zahlungsbedingungen

1. Die QPS-Marketing-Gruppe verpflichtet sich, alle vertraglich vereinbarten Leistungen frist- und termingerecht zu erfüllen, soweit dies nicht durch unvorhersehbare Umstände unmöglich wird.

Hierzu gehören höhere Gewalt, Störung der Kommunikationsnetze, Streiks, behördliche Anordnungen sowie Informationsverzögerungen seitens des Auftraggebers. Der QPS-Marketing-Gruppe ist in solchen Fällen eine angemessene Erfüllungsfrist zu gewähren. Weiter behält sich die QPS-Marketing-Gruppe in einem solchen Fall den Rücktritt vom Vertrag vor, wenn die Aufrechterhaltung eine unzumutbare Härte darstellt. Ein Schadenersatzanspruch des Auftraggebers gegen die QPS-Marketing-Gruppe ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

2. Die von der QPS-Marketing-Gruppe erstellten Rechnungen sind ohne Abzug, zzgl. der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, innerhalb 7 Tagen nach Erstellungsdatum fällig. Bei Zahlungsverzug kann eine Mahngebühr von 6,50 € zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 3,50 € in Rechnung gestellt werden. Es wird maximal zweimal, unter Berücksichtigung des jeweiligen verkürzten Zahlungstermins, angemahnt.

3. Bei jeder Art von Mystery Shopping Projekten (Mail, Call, Promotion, Rackjobbing, Mystery Shopping) ist mit Erteilung des Auftrages, mindestens eine pauschale Anzahlung in Höhe von 25 % vom Auftragswert fällig, welcher im Auftragsfall mit der zuletzt gestellten Rechnung verrechnet wird. Übersteigt die Summe 10.000 € wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber eine individuelle schriftliche Vereinbarung im Angebot und der Auftragsbestätigung getroffen.

Unsere Dienstleistung wird im Monat der Durchführung berechnet und die Rechnung wird zum 5 des Monats gestellt. Ist die Anzahlung bis zum vereinbarten Zeitpunkt nicht eingetroffen, startet das Projekt nicht und § 4 Abs. 2 tritt in Kraft.

4. Ware, die im Auftrag des Auftraggebers speziell gekauft werden soll, wird vom Auftraggeber zusätzlich bezahlt (z.B. Vorkasse). Bei einem Waren- oder Dienstleistungswert über 15,- € gilt eine Vorkasse als automatisch vereinbart.

5. Rückholung von Waren- oder Dienstleistungswerten, die im Auftrag des Auftraggebers gekauft wurde, obliegt seiner Verantwortung und die anfallenden Kosten sind entsprechend vom Auftraggeber zu tragen.

6. Die QPS-Marketing-Gruppe führt in Kooperation mit der Creditreform bei jedem Kunden bzw. Unternehmen eine Bonitätsprüfung durch. Kunden können Einzelunternehmer und Unternehmen mit jeglicher Rechtsform sein.

7. Bei einem Zahlungsausfall stellen wir bei der zuständigen Behörde einen Strafantrag auf Betrug an den im Impressum ersichtlichen Inhaber/in oder Geschäftsführer/in.

§ 6 Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss

1. Schadenersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsschluss und unerlaubter Handlung, sind sowohl gegenüber der QPS-Marketing-Gruppe wie auch im Verhältnis zu deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

2. Die QPS-Marketing-Gruppe haftet auf Schadenersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter, Organe oder Erfüllungsgehilfen. Dessen ungeachtet haftet die QPS-Marketing-Gruppe für jedes Verschulden bei Schäden, die auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) beruhen.

3. Die QPS-Marketing-Gruppe haftet nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen Fehlens zugesicherter Eigenschaften, für Personenschäden sowie wegen der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Mit Ausnahme dieser Fälle ist die Haftung auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von der QPS-Marketing-Gruppe, ihrer gesetzlichen Vertreter, Organe oder Erfüllungsgehilfen beschränkt.

In Fällen der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten ist die Haftung von der QPS-Marketing-Gruppe auf den Ersatz des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens begrenzt, soweit die QPS-Marketing-Gruppe oder ihren gesetzlichen Vertretern, Organen oder Erfüllungsgehilfen nicht grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten zur Last fällt.

4. Eine weitergehende Haftung wird ausgeschlossen. Insbesondere wird keine Haftung übernommen für Fälle von Funktionsstörungen der Übertragungswege, höhere Gewalt, Verfügbarkeit und für Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs von der QPS-Marketing-Gruppe liegen.

5. Auf den Transport von Daten über fremde Netze hat die QPS-Marketing-Gruppe keinen Einfluss. Die QPS-Marketing-Gruppe übernimmt daher keine Gewähr dafür, dass verschickte Informationen oder Daten den Empfänger richtig erreichen, soweit bei der Übermittlung außerhalb des Einflussbereichs der QPS-Marketing-Gruppe ein Fehler auftritt.

6. Die von der QPS-Marketing-Gruppe beauftragten Nachunternehmer verpflichten sich nach dem MiLoG (Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns) zu handeln. Bei Nichtbeachtung wird der Vertrag fristlos gekündigt und ein Schadenersatz in Höhe von 30.000 € fällig.

§ 7 Gerichtsstand

1. Für alle Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen der QPS-Marketing-Gruppe und seinen Auftraggebern gilt als Gerichtsstand der Firmensitz der QPS-Marketing-Gruppe als vereinbart.

2. Für alle vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht.

§ 8 Schlussbestimmungen:

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine ausfüllungsbedürftige Lücke enthalten, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder der Lücke tritt eine dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung nahekommende

Regelung, die von den Parteien vereinbart worden wäre, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.

Grundsätzlich handelt der Auftraggeber und der Auftragnehmer grundsätzlich nach der DSGVO (alt BDSG).

Öffentlich geförderte Projekte (Ausschreibungen) sind in der Vergabe teilweise gesondert zu betrachten.

Wir sprechen in unserem Arbeitsumfeld / Schriftverkehr grundsätzlich alle Geschlechter an.

Berlin,

Januar 2019