TOP SERVICE DEUTSCHLAND

Teilnahmebedingungen (AGB) der TOP SERVICE® Videopost

Fassung November 2026

Leistung im Überblick

Die TOP SERVICE® Videopost ist eine Karte mit Display, die beim Aufklappen gespeicherte Videobotschaften abspielt (im Folgenden „Karte"). Anbieter ist die CR Management Consulting GmbH, Tunisstraße 19-23, 50667 Köln, mit ihrer Marke TOP SERVICE Deutschland (im Folgenden „Anbieter"). Der Anbieter gestaltet die Karten auf Wunsch, spielt die Videos des Kunden auf, spricht jeden Empfänger persönlich an und versendet die Karten an die vom Kunden benannten Empfänger. Gegen gesondertes Honorar produziert der Anbieter auch einen eigenen Werbefilm.

§ 1 Geltung

(1) Diese AGB gelten für Verträge mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (im Folgenden „Kunde").

(2) Sie gelten in der jeweils zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung auch für gleichartige künftige Verträge. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.

(3) Individuelle Vereinbarungen, insbesondere im Angebot, haben Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Die Darstellung der Leistungen und Preise auf der Website ist unverbindlich. Angebote des Anbieters sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

(2) Mit einer Bestellung über das Bestellformular der Website oder in Textform gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Anbieter die Bestellung in Textform bestätigt oder mit der Ausführung beginnt. Unterschreibt der Kunde ein verbindliches Angebot des Anbieters, kommt der Vertrag mit der Unterschrift zustande.

(3) Vorleistungen, die der Anbieter auf Wunsch des Kunden vor Vertragsschluss erbringt, kann er in Rechnung stellen, wenn kein Vertrag zustande kommt.

§ 3 Leistungen und Preise

(1) Die Pakete umfassen Beratung, Design, Produktion, Individualisierung und Versand der vereinbarten Anzahl an Karten an Empfänger in Deutschland. Enthalten ist das Porto für den einmaligen Versand jeder Karte und für die Rücksendung mit dem beigefügten Rücksendeetikett.

(2) Sendungen ins Ausland führt der Anbieter nur nach vorheriger Vereinbarung aus. Sendungen außerhalb des Paketumfangs berechnet er nach Aufwand.

(3) Alle Preise sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Es gilt der Preis zum Zeitpunkt der verbindlichen Bestellung.

(4) Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs, insbesondere ein Werbefilm (§ 9), werden gesondert vergütet. Für den Werbefilm kann der Anbieter einen Vorschuss verlangen.

§ 4 Zahlung

(1) Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Bei Online-Zahlung ist der Betrag mit der Bestellung fällig. Der Kunde zahlt per Überweisung oder online per Kredit- oder Debitkarte und erhält in jedem Fall eine Rechnung.

(2) Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszinsen von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Weitere Ansprüche bleiben vorbehalten.

(3) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht hat er nur aus demselben Vertrag.

§ 5 Ablauf, Mitwirkung und Versand

(1) Der Kampagnenstart erfolgt etwa 30 Tage nach Vertragsschluss, soweit nichts anderes vereinbart ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde rechtzeitig mitwirkt, insbesondere durch Design-Elemente, die Freigabe des Designs, die Videodateien und die Empfängerdaten. Verzögert sich die Lieferung um mehr als 10 Werktage, informiert der Anbieter den Kunden in Textform.

(2) Die vereinbarte Lieferzeit ist verbindlich. Überschreitet der Anbieter sie um mehr als 30 Tage, können beide Seiten vom Vertrag zurücktreten. Bereits geleistete Zahlungen werden dann erstattet. Das gilt nicht, soweit die Verzögerung auf höherer Gewalt oder auf fehlender Mitwirkung des Kunden beruht.

(3) Höhere Gewalt (zum Beispiel Pandemien, Naturkatastrophen, Krieg, behördliche Anordnungen, Streiks) kann zu Verzögerungen führen. Die Lieferzeit verlängert sich dann um die Dauer der Störung.

(4) Erfüllungsort ist Köln. Die Gefahr geht mit der Übergabe an den Versanddienstleister auf den Kunden über, auch wenn der Anbieter die Versandkosten trägt. Geht eine Sendung verloren oder wird sie beschädigt, macht der Anbieter auf Wunsch des Kunden die Ansprüche gegen den Versanddienstleister geltend und leitet Entschädigungen weiter.

(5) Der Versand an die Empfänger läuft ein Jahr ab Kampagnenstart. Eine Verlängerung ist nach Absprache möglich. Ohne Verlängerung sendet der Anbieter die bis dahin nicht versendeten Karten gesammelt in einer Sendung an den Kunden. Danach versendet der Kunde die Karten selbst. Rückläufer, die später eingehen, behandelt der Anbieter nach § 8 Absatz 3 Buchstabe b oder c.

§ 6 Empfängerdaten und Datenschutz

(1) Namen, Anschriften, Sprachaufnahmen und sonstige personenbezogene Daten verarbeitet der Anbieter nur zur Durchführung des Auftrags und nach Weisung des Kunden.

Die Parteien schließen dazu eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

(2) Der Kunde stellt sicher, dass er die Daten rechtmäßig erhoben hat, sie weitergeben darf und die Ansprache der Empfänger zulässig ist. Er stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer Verletzung dieser Pflichten beruhen.

(3) Der Anbieter löscht Empfängerdaten und Sprachaufnahmen, sobald sie für den Auftrag einschließlich der Rückläufer (§ 8) nicht mehr gebraucht werden, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

§ 7 Abnahme und Mängel

(1) Die Freigabe der Karten zum Versand gilt als Abnahme. Im Übrigen gilt eine Leistung als abgenommen, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb von zwei Wochen nach Bereitstellung unter Angabe eines Mangels in Textform verweigert. Kennt der Kunde bei der Abnahme bereits einen Mangel, muss er ihn dabei ausdrücklich benennen. Sonst kann er wegen dieses Mangels später keine Nachbesserung mehr verlangen und auch nicht mindern oder zurücktreten.

(2) Offensichtliche Mängel zeigt der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach der Lieferung in Textform an. Bei Karten, die der Anbieter an Empfänger versendet, beginnt die Frist mit der Mitteilung über den Versand. Versäumt der Kunde die Frist, sind Ansprüche wegen dieses Mangels ausgeschlossen, außer der Anbieter hat ihn arglistig verschwiegen. Mängel, die erst später erkennbar werden, kann der Kunde innerhalb der Gewährleistungsfrist nach Absatz 5 geltend machen.

(3) Kein Mangel liegt vor bei Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, schädliche äußere Einflüsse (etwa Hitze, Feuchtigkeit, Überspannung) oder Änderungen und Reparaturen ohne Zustimmung des Anbieters.

(4) Handelsübliche oder technisch bedingte Abweichungen, etwa bei Farben und Material, bleiben vorbehalten, soweit sie für den Kunden zumutbar sind. Technische Angaben beruhen auf Herstellerangaben. Technische Verbesserungen während der Lieferzeit sind zulässig, wenn die Karte dadurch nicht wesentlich verändert wird.

(5) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Gefahrübergang oder Abnahme. Für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Arglist, Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Fristen.

(6) Bei einem berechtigten Mangel liefert der Anbieter nach seiner Wahl Ersatz oder bessert nach. Gelingt das auch beim zweiten Versuch nicht, kann der Kunde für die betroffenen Karten mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Schadensersatz richtet sich nach § 13.

(7) Im Gewährleistungsfall sendet der Kunde die Karte auf Kosten des Anbieters möglichst in der Originalverpackung ein. Nutzt er nicht das Rücksendeetikett des Anbieters, trägt der Anbieter die Kosten nur bis zur Höhe dieser Versandart.

§ 8 Rückläufer und Entsorgung

(1) Jeder versendeten Karte liegt ein Rücksendeetikett bei. Die Empfänger können sie damit kostenlos zurücksenden, sind dazu aber nicht verpflichtet. Eine bestimmte Rücklaufquote schuldet der Anbieter nicht.

(2) Nach vollständiger Bezahlung gehören die Karten dem Kunden, auch die zurückgesandten. Der Paketpreis umfasst den einmaligen Versand jeder Karte. Auf Wunsch stellt der Anbieter die Rücksendeetiketten auf die Anschrift des Kunden aus. Die Rückläufer gehen dann direkt an ihn, er bespielt sie selbst neu und die Absätze 3 und 4 entfallen.

(3) Sonst informiert der Anbieter den Kunden in Textform über eingegangene Rückläufer. Der Kunde wählt je Rückläufer eine Möglichkeit:

a) Wiederverwendung: Der Anbieter bereitet die Karte auf, bespielt sie mit einer neuen persönlichen Begrüßung und versendet sie mit neuem Rücksendeetikett an einen Empfänger in Deutschland. Preis: 30,00 € netto je Karte einschließlich Porto für Versand und Rücksendung. Der Kunde kann die Wiederverwendung schon bei der Bestellung für alle Rückläufer beauftragen.

b) Rücksendung an den Kunden: Versandkosten nach Aufwand.

c) Entsorgung: kostenlos und fachgerecht nach den Vorschriften für Elektroaltgeräte und Altbatterien.

(4) Der Anbieter bewahrt Rückläufer zwei Monate kostenlos auf und haftet dabei nur für die Sorgfalt, die er in eigenen Angelegenheiten anwendet. Wählt der Kunde bis dahin nicht, fordert ihn der Anbieter in Textform auf, innerhalb von vier Wochen zu wählen. Danach darf der Anbieter die Karten entsorgen.

(5) Die Karte enthält einen Lithium-Akku und gehört nicht in den Hausmüll. Der Anbieter nimmt gelieferte Karten kostenlos zur Entsorgung zurück, auch mit dem beigefügten Rücksendeetikett.

§ 9 Werbefilm

Dieser Abschnitt gilt nur, wenn der Kunde einen Werbefilm gesondert beauftragt.

(1) Vor Beginn legen die Parteien einen Fertigstellungstermin fest. Zeichnet sich eine Verzögerung ab, informiert der Anbieter den Kunden unverzüglich über Grund und Dauer. Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, etwa durch fehlende Mitwirkung, verschieben den Termin. Mehrkosten trägt dann der Kunde.

(2) Nach Fertigstellung erhält der Kunde eine Abnahmeversion und erklärt, ob er sie abnimmt. Eine Überarbeitungsrunde nach seinen Wünschen ist im vereinbarten Umfang enthalten. Weitere Änderungswünsche, auch nach der Abnahme, sind kostenpflichtig. Der Anbieter nennt vorab die voraussichtlichen Kosten und kann einen Vorschuss verlangen.

(3) Gefällt dem Kunden der Film nicht, ist das kein Mangel. Die Abnahme verweigern kann er nur, wenn der Film erheblich von der Vereinbarung abweicht oder handwerklich mangelhaft ist, etwa durch Bild- oder Tonfehler. Abwei-

chungen, die auf Weisungen oder Mitwirkung des Kunden beruhen oder von ihm genehmigt wurden, sind kein Mangel. Bei einem Mangel bessert der Anbieter nach. Erst wenn die Nachbesserung scheitert, kann der Kunde den Preis mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

(4) Nach vollständiger Bezahlung räumt der Anbieter dem Kunden die vereinbarten Nutzungsrechte am fertigen Film ein, insbesondere zur öffentlichen Vorführung und Verbreitung. Rechte zur Bearbeitung oder Synchronisation und Rechte am Rohmaterial sind nur enthalten, wenn sie gesondert vereinbart sind. Rechte von Verwertungsgesellschaften (etwa GEMA, GVL) holt der Kunde selbst ein. Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben alle Rechte beim Anbieter.

(5) Der Anbieter speichert das Rohmaterial ein Jahr lang. Eine wettbewerbsrechtliche Prüfung des Films schuldet er nicht.

§ 10 Entwürfe, Materialien und Referenzen

(1) Designvorschläge und Videoabschnitte, die der Anbieter vor Vertragsschluss vorstellt, darf der Kunde nur mit Zustimmung des Anbieters nutzen, auch in veränderter Form.

(2) Für Materialien, die der Kunde bereitstellt (etwa Logos, Bilder, Videos, Musik), ist er selbst verantwortlich und beschafft die nötigen Rechte. Er stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter wegen Rechtsverletzungen frei.

(3) Sobald die Karten beim Kunden im Einsatz sind, darf der Anbieter sie und seine Produktionen als Referenz zeigen. Dabei darf er auf die TOP SERVICE® Videopost als Urheber hinweisen. Etwas anderes gilt nur nach ausdrücklicher Vereinbarung.

§ 11 Eigentumsvorbehalt

Die Karten bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters. Der vereinbarte Versand an die Empfänger bleibt davon unberührt. Vorher darf der Kunde die Ware weder verkaufen noch verpfänden oder zur Sicherheit übereignen.

§ 12 Muster

(1) Auf Anfrage leiht der Anbieter dem Kunden ein Muster der TOP SERVICE® Videopost zur Ansicht. Ein Anspruch darauf besteht nicht. Die Überlassung ist kostenlos. Als Sicherheit zahlt der Kunde vorab online per Kredit- oder Debitkarte eine Kaution von 150,00 € ohne Umsatzsteuer und erhält dafür eine Bestätigung in Textform. Die Anforderung eines Musters verpflichtet nicht zu einer Bestellung.

(2) Der Kunde sendet das Muster innerhalb von 60 Tagen nach Zustellung mit dem beiliegenden Rücksendeetikett zurück. Maßgeblich ist die Absendung laut Sendungsverfolgung. Die Kosten der Rücksendung trägt der Anbieter.

(3) Kommt das Muster unbeschädigt und funktionsfähig an, erstattet der Anbieter die Kaution innerhalb von 14 Tagen über das verwendete Zahlungsmittel. Normale Gebrauchsspuren gelten nicht als Beschädigung. Geht ein rechtzeitig abgesandtes Muster auf dem Transportweg verloren, erstattet der Anbieter die Kaution ebenfalls.

(4) Sendet der Kunde das Muster nicht rechtzeitig ab oder kommt es durch sein Verschulden beschädigt an, gilt es als gekauft. Der Kaufpreis beträgt 150,00 € einschließlich 19 % Umsatzsteuer (126,05 € netto). Der Anbieter stellt eine Rechnung aus und verrechnet den Kaufpreis mit der Kaution. Damit geht das Eigentum auf den Kunden über.

§ 13 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Arglist, bei übernommenen Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung den Vertrag erst ermöglicht und auf die der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

(3) Diese Regeln gelten auch für die gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 14 Vertraulichkeit

Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen der anderen Seite, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Kundendaten und Preise, vertraulich und geben sie nicht an Dritte weiter. Das gilt auch für ihre Mitarbeiter und bis drei Jahre nach Vertragsende. Ausgenommen sind allgemein bekannte Informationen und Fälle gesetzlicher Offenlegungspflichten.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Vertragssprache ist Deutsch.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Köln ausschließlicher Gerichtsstand. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

(3) Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.