



Merkblatt über den Ablauf der Auftragsbearbeitung

1. Schreibaufträge können via SpeechExec Software, im SpeechLive Webzugang oder in der Philips Voice Recorder App, insbesondere durch Übersenden von Diktaten an das deutsche Schreibservice erteilt werden.
2. Diktate sind nach DIN 5009 oder nach den Schreib- und Diktierregeln, die sich an der DIN 5009 orientieren, abzufassen. Falls von den Diktierregeln abgewichen wird, können wir insoweit nicht für die pünktliche oder vollständige Bearbeitung von Aufträgen garantieren.
3. Sie können den jeweils erteilten Auftrag widerrufen, solange das deutsche Schreibservice noch nicht mit der Bearbeitung begonnen hat. Sie müssen uns in diesem Falle unverzüglich eine entsprechende Mitteilung in Textform (z. B. per Fax oder E-Mail) zukommen lassen. Wir können einen Widerruf aber nur beachten, wenn er uns rechtzeitig zugeht.
4. Sie sind gehalten, bei der Ausführung des Auftrags konstruktiv mitzuwirken und müssen während der Bearbeitungszeit einen kompetenten Ansprechpartner für etwaige Rückfragen erreichbar halten.
5. Die Qualität der Ausführung der Aufträge ist von der Qualität der zur Verfügung gestellten Diktate abhängig. Offensichtliche grammatikalische Fehler in Diktaten werden ohne Rückfrage oder Hinweis korrigiert, sofern dadurch nach unserem Ermessen keine Sinnveränderung eintritt. Ist erkennbar eine Sinnveränderung zu befürchten, wird der Text gemäß Diktat erfasst. Falls Diktatteile akustisch nicht zu verstehen sind oder der Diktant nicht die Diktierregeln einhält, wird das vermeintlich Verstandene im Text erfasst und durch die ##STAB-Methode gekennzeichnet.
6. Die dem deutschen Schreibservice zur Bearbeitung des Auftrags zur Verfügung stehende Verarbeitungszeit ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt und wird uns von Ihnen unmittelbar vor der Übermittlung des Diktats mitgeteilt. Das deutsche Schreibservice wird erhaltene Diktate innerhalb der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmten Zeitspannen in Textdokumente umwandeln und Ihnen via der SpeechLive Plattform übergeben. Die Verarbeitungszeit beträgt mindestens das 8-fache, bei Fachtexten (z.B. Patentrecht) das 12-fache der jeweiligen Diktatlänge. Für zusammenhängend im gleichen Zeitfenster übermittelte Diktate gilt diese Frist entsprechend. Sie müssen uns auf jeden Fall auf etwaige Fristabläufe am selben Tag oder zu festbestimmten Terminen hinweisen. Weiterhin müssen Sie bei fristgebundenen Aufträgen gesondert darauf hinweisen, wenn die Ihnen zur Verfügung stehende Weiterverarbeitungszeit (Zeitraum zwischen Eingang des vom deutschen Schreibservice fertiggestellten Textdokuments und Ende der jeweiligen Bürozeiten bei Ihnen) weniger als vier Stunden beträgt.
7. Wir informieren Sie jeweils in der SpeechExec Software, im SpeechLive Webzugang oder in der Philips Voice Recorder App, sobald das Diktat an das Schreibservice gesendet wurde. Bei fristgebundenen Aufträgen müssen Sie rechtzeitig überprüfen, ob der Zeitpunkt des abgesendeten Diktates und die vertraglich vereinbarte Bearbeitungszeit für eine fristgerechte Weiterverarbeitung bei Ihnen ausreichend sind. Bei Nichtzutreffen müssen Sie das deutsche Schreibservice unverzüglich benachrichtigen. Falls das deutsche Schreibservice keine entsprechende Information über die fehlende Benachrichtigung erhält, haftet das deutsche Schreibservice nicht für etwaige Verzögerungen bei der Bearbeitung.
8. Stellt sich während der Bearbeitung heraus, dass der Auftrag die im Vertrag bestimmte Bearbeitungsfrist übersteigt oder eine Bearbeitung innerhalb der vom Auftraggeber bestimmten Verarbeitungszeit angesichts des Umfangs oder der Schwierigkeit des Textes nicht zumutbar ist, werden wir Sie unverzüglich hierüber informieren. Wir werden die Bearbeitung dann nach Ihrer Wahl entweder innerhalb eines angemessenen verlängerten Zeitraums abschließen oder den Auftrag stornieren.



9. Lieferverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die dem deutschen Schreibservice die Erbringung der geschuldeten Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und nicht vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht wurden und die Ihnen bei fristgebundenen Aufträgen die Möglichkeit einer Wiedereinsetzung in den vorigen Stand geben würden, hat das deutsche Schreibservice auch bei verbindlich vereinbarten Verarbeitungszeiten nicht zu vertreten. Das deutsche Schreibservice ist in diesen Fällen berechtigt, die Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben, und verpflichtet, Sie unverzüglich hierüber zu informieren. Der Auftraggeber ist in diesen Fällen berechtigt, den erteilten Auftrag unverzüglich zu widerrufen.

10. Sie müssen die von uns erstellten Texte vor Verwendung sorgfältig durchlesen, mit dem Diktat vergleichen und ggf. selbst korrigieren bzw. revidieren. Nachträgliche Änderungen im Diktat müssen Sie selbst einarbeiten. Das deutsche Schreibservice haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass ein durch Diktatfehler in seinem Sinn veränderter Text trotzdem von Ihnen bzw. Ihren Mitarbeitern abgefasst wird.

11. Falls Sie Mängel im Text feststellen, beschränken sich Gewährleistungsansprüche zunächst auf die Beseitigung von Mängeln. Im Falle des dreimaligen Fehlschlagens der Nachbesserung sind Sie berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder eine Minderung des Preises zu verlangen. Falls kein Nachbesserungsversuch unternommen wird oder aber eine Fristsetzung aus anderen Gründen ausnahmsweise entbehrlich ist, sind Sie berechtigt, den jeweiligen Auftrag sofort zu stornieren.

12. Die Leistung gilt mit Ablauf von einer Woche nach Zurverfügungstellung der Daten als abgenommen, sofern innerhalb dieser Frist keine Mängelrüge in Textform eingereicht wird. Das Beanstandungsrecht erlischt ferner, wenn Sie den gelieferten Text bearbeitet haben oder haben bearbeiten lassen und/oder falls Sie den gelieferten Text einer dritten Partei übergeben haben.