



## GMOPLUS GMBH – SUPPORTMITARBEITERVERTRAG

Gültig ab: 2025

---

### §1 – VERTRAGSPARTNER

#### 1.1. Arbeitgeber:

**GMOPLUS GmbH**

Adresse: Maria-Luiko-Str. 12, 80636 München, Deutschland

Handelsregisternummer: 127-127-50004

Telefon: +49 898 9679688

E-Mail: [info@gmoplus.com](mailto:info@gmoplus.com)

(nachfolgend „**GMOPLUS**“ genannt)

#### 1.2. Arbeitnehmer (Supportmitarbeiter):

Name: .....

Adresse: .....

Telefon / E-Mail: .....

Steuernummer / ID: .....

(nachfolgend „**Mitarbeiter**“ genannt)

GMOPLUS und der Mitarbeiter werden gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.

---

### §2 – VERTRAGSGEGENSTAND

Dieser Vertrag regelt die Bedingungen, unter denen der Mitarbeiter für **GMOPLUS GmbH** im Rahmen des **Online-Kundendienstes**, der **Live-Support-Kommunikation**, der **Bestell- und Reservierungshilfe** sowie der **technischen Unterstützung** tätig ist.

Der Mitarbeiter ist verpflichtet, Kundinnen und Kunden der Plattform [www.gmoplus.com](http://www.gmoplus.com) freundlich, effizient und lösungsorientiert zu betreuen.

---

### §3 – PFLICHTEN DES MITARBEITERS

1. Kundenanfragen über das Live-Chat-System professionell, respektvoll und in Übereinstimmung mit den GMOPLUS-Richtlinien zu bearbeiten.
2. Bei Bestellungen, Reservierungen oder Zahlungen aktiv Unterstützung zu leisten.
3. Beschwerden und technische Probleme korrekt zu dokumentieren und weiterzuleiten.
4. Alle personenbezogenen Daten der Nutzer streng vertraulich zu behandeln.
5. Zu wissen, dass alle Gespräche und Support-Aktivitäten **90 Tage lang** im System gespeichert werden.
6. Die von GMOPLUS bereitgestellten Dienstpläne, Arbeitsrichtlinien und Kommunikationsregeln einzuhalten.
7. Das Ansehen der Marke GMOPLUS zu wahren und ein positives Markenbild zu vermitteln.

---

#### §4 – PFLICHTEN VON GMOPLUS

1. Dem Mitarbeiter den notwendigen Systemzugang, Schulungen und technische Unterstützung bereitzustellen.
2. Den ordnungsgemäßen Betrieb der Live-Support-Plattform sicherzustellen.
3. Dienstzeiten und Zuständigkeiten klar zu definieren und mitzuteilen.
4. Die Vergütung pünktlich auszuzahlen.
5. Die personenbezogenen Daten des Mitarbeiters gemäß DSGVO zu schützen.

---

#### §5 – ARBEITSBEDINGUNGEN UND VERTRAULICHKEIT

1. Der Mitarbeiter arbeitet gemäß dem von GMOPLUS festgelegten Dienst- oder Schichtplan (remote oder vor Ort).
2. Alle Gespräche, Aufzeichnungen und Support-Daten gelten als **vertrauliche Informationen**.
3. Es ist streng untersagt, Daten, Software oder Plattforminformationen zu privaten Zwecken zu verwenden.
4. Bei Verstoß gegen die Vertraulichkeit kann GMOPLUS den Vertrag sofort kündigen und rechtliche Schritte einleiten.

---

#### §6 – VERGÜTUNG UND ZAHLUNGEN

1. Die Vergütung des Mitarbeiters erfolgt stunden-, schicht- oder pauschalbasis gemäß interner Vereinbarung.
2. Zahlungen werden monatlich per Banküberweisung vorgenommen.
3. Rechnungen oder Gehaltsabrechnungen werden von **GMOPLUS GmbH** erstellt.
4. Alle gesetzlichen Abzüge (Steuern, Sozialversicherung usw.) werden gemäß geltendem Recht berechnet.

---

#### §7 – DATENSCHUTZ UND DSGVO-KONFORMITÄT

1. Der Mitarbeiter darf personenbezogene Daten ausschließlich zur Erfüllung seiner Aufgaben verwenden.
2. Kundendaten (Name, Adresse, Telefonnummer, Bestellinformationen) müssen streng vertraulich behandelt werden.
3. GMOPLUS verarbeitet alle personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO – EU 2016/679)**.
4. Der Mitarbeiter verpflichtet sich, die internen Datenschutzrichtlinien von GMOPLUS einzuhalten.

---

#### §8 – VERHALTENSREGELN UND KOMMUNIKATIONSETHIK

1. Der Mitarbeiter muss jederzeit respektvoll, höflich und professionell mit Kunden umgehen.
  2. Diskriminierung aufgrund von Herkunft, Religion, Geschlecht oder politischer Meinung ist verboten.
  3. Aggressives, beleidigendes oder unethisches Verhalten ist nicht zulässig.
  4. Verstöße gegen die Markenrichtlinien oder ethische Standards gelten als schwerwiegende Pflichtverletzung.
-

## §9 – LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

1. Dieser Vertrag tritt mit elektronischer Zustimmung oder Unterschrift in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit.
  2. Beide Parteien können den Vertrag mit einer Frist von **15 Tagen** schriftlich kündigen.
  3. GMOPLUS ist berechtigt, den Vertrag bei Datenschutzverletzungen, grobem Fehlverhalten oder Kundenbeschwerden **sofort zu kündigen**.
- 

## §10 – ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

1. Dieser Vertrag unterliegt dem **deutschen Recht**.
  2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist **München, Deutschland**.
  3. Mit elektronischer Zustimmung erklären die Parteien, alle Vertragsbedingungen gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.
- 

## UNTERSCHRIFTEN DER PARTEIEN

### GMOPLUS GmbH

Vertreter: .....

Unterschrift: .....

Datum: .....

### SUPPORTMITARBEITER (ANGESTELLTER)

Name: .....

Unterschrift: .....

Datum: .....