

AGB DER ECHO PRM GMBH

(Stand: 15.03.2021)

ECHO PRM GmbH (im Folgenden „Provider“) erbringt für den Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet für die in der Auftragsbestätigung genannte Software (im Folgenden „Software“). Mithilfe der Softwarelösung können die Kunden externen Dritten eine browser-basierte Interaktionsplattform für vom Kunden hergestellte Produkte zur Verfügung stellen und die Inhalte in dieser Plattform im Rahmen des Leistungsangebots der ECHO PRM GmbH selbst gestalten und auswerten.

1. GELTUNGSBEREICH DIESER BEDINGUNGEN

- 1.1 Sämtliche vertraglichen Leistungen des Providers erfolgen auf der Grundlage der nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, wenn und soweit der Provider diese nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt. Ein Schweigen auf derartige abweichende Bedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkenntnis oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.2 Die nachfolgenden AGB regeln insbesondere die vertragliche Beziehung sowie die Nutzung der Software zwischen dem Kunden und dem Provider.
- 1.3 Der Kunde hat Personen, welchen er Zugang zum Backend verschafft, vertraglich zu verpflichten, die nachstehenden Bedingungen einzuhalten. Der Kunde darf diesen Personen keine weitergehenden Rechte einräumen. Verstoßen die Personen, welchen der Kunde Zugang zum Backend verschafft, gegen die nachstehenden Bedingungen, haftet der Kunde hierfür. Soweit sich die nachstehenden Bedingungen ändern, hat der Kunde diese Änderungen vertraglich weiterzugeben.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

- 2.1 Unter „Kunden“ sind registrierte, unbeschränkt geschäftsfähige Nutzer der Software zu verstehen, die über das Kunden-Backend Inhalte erstellen, veröffentlichen und auswerten. Kunden können kommunale Verwaltungsträger, juristische Personen des öffentlichen und des privaten Rechts oder sonstige Unternehmen i.S.d. § 14 BGB sein.
- 2.2 Unter „Kunden-Backend“ ist die Online-Plattform zu verstehen, welche nur durch registrierte Kunden und Backend-Nutzer genutzt werden kann. Jedes Kunden-Backend ist eindeutig einem Kunden zugeordnet und darf nur vom Kunden selbst oder durch von ihm autorisierte Backend-Nutzer genutzt werden.
- 2.3 Unter „Backend-Nutzer“ sind registrierte, unbeschränkt geschäftsfähige Nutzer der Software zu verstehen, welche vom Kunden autorisiert wurden und im Namen eines Kunden handeln. Backend-Nutzer können im Namen des Kunden im Kunden-Backend Inhalte erstellen, veröffentlichen und auswerten.
- 2.4 Unter „Web-App“ wird die browserbasierte Oberfläche bezeichnet, in welcher Web-App-Nutzer mit den vom Kunden in seinem Kunden-Backend bereitgestellten Inhalten interagieren.
- 2.5 Unter „Web-App-Nutzer“ sind nicht-registrierte externe Nutzer der Software zu verstehen, welche die Web-App von ECHO PRM nutzen. Externe Nutzer sind alle Nutzer außer dem Kunden, dem Backend-Nutzer oder solchen Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des Kunden oder des Backend-Nutzers die Daten verarbeiten, wobei letztere Personen solche sind, die dem Kunden oder dem Backend-Nutzer unterstellt sind.
- 2.6 Unter „ECHO ID“ wird ein alphanumerischer Schlüssel bezeichnet, welcher von der Software generiert wird und durch den Kunden einem spezifischen, einzelnen Produkt zugewiesen wird. Die ECHO ID stellt eine Beziehung zwischen einem Produkt und dem Kunden her.
- 2.7 Bei dem „ECHO Code“ handelt es sich um einen QR-Code, mithilfe dessen Web-App-Nutzer Zugang zur Web-App erhalten, sofern Sie diesen Code scannen. Der ECHO-Code ist jeweils durch die darin enthaltene ECHO ID mit einem Produkt des Kunden verknüpft.

3. ANGEBOT, VERTRAGSSPRACHE

- 3.1 Jede Person kann telefonisch, mündlich, schriftlich oder in Textform einen Antrag auf Nutzung der Software stellen. Der Provider übersendet dem Interessenten sodann ein Angebot auf Nutzung der Software.

- 3.2 Alle Angebote (Kostenvoranschläge) sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Soweit Angebote als verbindlich gekennzeichnet sind, so gilt dies für die Dauer von 8 Wochen ab Angebotsdatum; maßgeblich für den Zustimmungszeitpunkt ist der Zugang der Erklärung beim Provider. Der Vertrag kommt erst durch Bestätigung des Auftrages in Textform durch den Provider zustande, soweit nicht bereits das Angebot ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet war. Mit Zustimmung des Kunden zum unverbindlichen Angebot bzw. mit Annahme eines ausnahmsweise verbindlichen Angebots stimmt der Kunde auch diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen zu.
- 3.3 Der Kunde erhält sodann eine Bestätigungsmail über den zustande gekommenen Vertrag. Diese AGB sind für den Kunden in seinem Kunden-Backend jederzeit einseh- und ausdrückbar.
- 3.4 Der Provider behält sich das Recht vor, Anträge gem. Ziff. 3.1 abzulehnen oder Zustimmungen des Kunden zu einem unverbindlichen Angebot gem. Ziff. 3.2 zurückzuweisen.
- 3.5 Angaben zum Gegenstand der Leistung (z.B. Maße, Gebrauchswerte, technische Daten) sowie Darstellungen desselben (z.B. Zeichnungen und Abbildungen) sind nur annähernd maßgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie sind keine garantierten Beschaffenheitsmerkmale, sondern Beschreibungen oder Kennzeichnungen der Leistung. Handelsübliche Abweichungen und Abweichungen, die aufgrund rechtlicher Vorschriften erfolgen oder technische Verbesserungen darstellen, sind zulässig, soweit sie die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen. Anderes gilt dann, sofern und soweit der Provider eine ausdrückliche Garantie übernommen hat. Eine Garantie gilt nur dann als übernommen, wenn der Provider schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.
4. Vertragssprachen sind Deutsch und Englisch. Im Falle von Abweichungen zwischen der deutschen und der englischen Fassung der Angebote bzw. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat die deutsche Fassung Vorrang.
- 4.1 **Das Angebot dieses Vertrages richtet sich ausschließlich an Unternehmer gem. § 14 Abs. 1 BGB.**

5. REGISTRIERUNG UND VERANTWORTLICHKEITEN

5.1 Registrierung des Kunden

- 5.1.1 Der Kunde hat zusammen mit der Annahme des Angebots eine Person zu benennen, welche Admin-Rechte für das Kunden-Backend erhalten soll, indem der Kunde eine personalisierte E-Mail-Adresse mitteilt.
- 5.1.2 Nach Zusendung der Auftragsbestätigung erhält die vom Kunden gem. Ziff. 5.1.1 benannte Person eine E-Mail mit einmaligen Zugangsdaten. Hierüber kann er sich ins Kunden-Backend einloggen.
- 5.1.3 Es ist dem Kunden nicht erlaubt, eine nicht personalisierte Unternehmens-Mail-Adresse oder eine allgemein zugängliche Mailadresse zu verwenden.
- 5.1.4 Im Übrigen gelten die in Ziff. 8 genannten Pflichten des Kunden.

5.2 Registrierung des Backend-Nutzers

- 5.2.1 Der Kunde bzw. die in Ziff. 5.1.1 genannte Person ist berechtigt, weitere Personen zur Nutzung des Kunden-Backend zu bevollmächtigen (sog. Backend-Nutzer). Backend-Nutzer handeln mit Wirkung für und gegen den Kunden, im Pflichtenkreis des Kunden sowie ausschließlich für diesen einen Kunden.
- 5.2.2 Im Rahmen der Einrichtung eines Zugangs zum Kunden-Backend für Backend-Nutzer versendet die Software automatisiert eine E-Mail an die vom Kunden eingegebene Mailadresse des Backend-Nutzers. Der Backend-Nutzer hat den in der E-Mail enthaltenen Link zu bestätigen und dort initial ein Zugangspasswort zu hinterlegen. Die Registrierung des Backend-Nutzers ist damit abgeschlossen.
- 5.2.3 Der Kunde hat eine persönliche E-Mail-Adresse für die Einrichtung des Backend-Nutzers zu verwenden. Es ist dem Kunden nicht erlaubt, eine nicht personalisierte Unternehmens-Mail-Adresse oder eine allgemein zugängliche Mailadresse zu verwenden.
- 5.2.4 Der Kunde kann Backend-Nutzer den Zugang nicht nur ermöglichen, sondern auch entziehen, indem er die Bevollmächtigung im Kunden-Backend widerruft.
- 5.2.5 Der Kunde hat vertraglich mit dem Backend-Nutzer sicherzustellen, dass dieser die in Ziff. 8 genannten Pflichten des Kunden ebenfalls umsetzt. Verstößt der Backend-Nutzer gegen die Pflichten, ist der Kunde hierfür verantwortlich.

5.2.6 Im Fall von Anhaltspunkten für unbefugte Zugriffe durch den Backend-Nutzer oder dessen Zugang ist der Kunde verpflichtet, diesen Zugang umgehend über das Kunden-Backend zu sperren und den Provider hierüber gem. Ziff. 8.8 zu benachrichtigen.

5.3 Registrierung des Web-App-Nutzers

Der Web-App-Nutzer erhält Zugriff auf die Web-App, indem er den auf seinem Produkt befindlichen ECHO Code mittels eines QR-Codes-Scanners scannt.

6. VERTRAGLICHE LEISTUNG

6.1 ALLGEMEIN

6.1.1 Vertragsgegenstand ist die kostenpflichtige Überlassung der Software des Providers zur Nutzung über das Internet in Form einer Software-as-a-Service-Anwendung

6.1.2 Optional kann der Kunde folgende weitere Leistungen beauftragen:

- (a) Überlassung von weiteren kostenpflichtigen Modulen
- (b) Einräumung von Speicherplatz auf den Servern des Providers.
- (c) Die Sicherung der auf dem Server gespeicherten Daten sowie die Pflege der in Ziff. 6.1.1 genannten Software, vgl. Ziff. 6.5 und Ziff. 6.6
- (d) Der Kauf von ECHO-Codes sowie der für die Software erforderlichen ECHO IDs (Code-Sticker + ID-Schlüssel)
- (e) Beratungsdienstleistungen im Zusammenhang mit der Einrichtung des Kunden-Backend, der Inhaltserstellung und Auswertung der erfassten Daten.

6.1.3 Soweit das Angebot mehrere Leistungen umfasst, so gelten die Leistungen als Einzelleistungen. Dies gilt auch dann, wenn für die Leistungen ein Gesamtpreis vereinbart wurde.

6.1.4 Dem Provider ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet den Provider nicht von seiner alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.

6.1.5 Dem Provider ist es gestattet, das Kunden-Backend jederzeit in einer dem Kunden und dem Web-App-Nutzer zumutbaren Art und Weise zum Zwecke der Weiterentwicklung und qualitativen Verbesserung zu ändern.

6.1.6 Soweit dies Vertragsinhalt ist, ist der Provider namens, in Vollmacht und auf Rechnung des Kunden berechtigt, die zur Auftragserfüllung erforderlichen Fremdmodule (z.B. Zahlungsdienstleister, Channel-Manager usw.) zu bestellen. Der Kunde räumt dem Provider hierzu mit Vertragsschluss eine entsprechende Vollmacht ein. Der Provider übernimmt keine Gewähr für die Verfügbarkeit der gewünschten Fremdmodule. Sämtliche an den Fremdmodulen erworbenen Rechte liegen beim Kunden. Soweit im Einzelfall Verträge über Fremdmodule in Namen und auf Rechnung des Providers abgeschlossen werden, verpflichtet sich der Kunde, diesen im Innenverhältnis von sämtlichen Verbindlichkeiten freizustellen, die sich aus dem Vertragsabschluss ergeben. Dazu gehört insbesondere die Übernahme der Kosten.

6.2 SOFTWAREÜBERLASSUNG

6.2.1 Der Provider stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software in der jeweils aktuellen Version in dem vereinbarten Umfang über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet der Provider die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist. Für den Zugang zum Internet ist der Kunde selbst verantwortlich. Die Software verbleibt dabei auf dem Server des Providers. Vom Provider nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt. Für die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur ist dieser selbst verantwortlich, sofern nicht anderweitig vereinbart.

6.2.2 Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software und der freigeschalteten Module sowie der Anzahl der ECHO Codes/IDs ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.

6.3 NUTZUNGSRECHTE AN DER SOFTWARE

6.3.1 Die Software wird zeitlich befristet überlassen, nicht veräußert. Der Provider räumt dem Kunden das auf die Dauer des Vertrages zeitlich befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste im Rahmen des Geschäftsbetriebs zu den nachstehenden Bedingungen zu nutzen.

6.3.2 „Nutzen“ im Sinne dieses Vertrags ist jedes vorübergehende ganze oder teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern der Anwendungssoftware zum Zweck ihrer Ausführung. Zur Nutzung gehören

auch die Ausführungen der genannten Handlungen zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test der überlassenen Programme. Hierzu zählt nicht die (vorübergehende) Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten) der vom Kunden eingesetzten Hardware.

- 6.3.3 Nicht umfasst ist das Recht, die Software zu ändern, zu bearbeiten, umzugestalten, zu ergänzen, zu erweitern, zu zerlegen und neu zusammzusetzen, zu dekompileieren und/oder dies durch Dritte machen zu lassen und diese dann zu nutzen; eine Änderung der Anwendungssoftware sowie Fehlerkorrekturen sind nicht zulässig. Es ist untersagt, die Software einem Reverse-Engineering zu unterziehen.
- 6.3.4 Der Kunde darf die Software an Dritte weder veräußern, noch verschenken oder verleihen, noch weitervermieten und verleasen.
- 6.3.5 Der Kunde ist in Ausnahme zu Ziff. 6.3.1 befugt, die Software auch Backend-Nutzern (vgl. Ziff. 2.3) zugänglich zu machen.
- 6.3.6 Jeder ECHO Code ist jeweils nur einmal für ein spezifisches Produkt nutzbar. Nutzungen für andere Produkte, sonstige Dritte oder Mehrfachnutzungen sind nicht erlaubt.

6.4 SCHUTZ DES LIZENZMATERIALS

- 6.4.1 Unbeschadet der gem. Ziff. 6.3 eingeräumten Nutzungsrechte behält der Provider alle Rechte der Software.
- 6.4.2 Der Kunde verpflichtet sich, die im Lizenzmaterial erhaltenen Schutzvermerke, wie Copyright-Vermerke und andere Rechtsvorbehalte unverändert beizubehalten sowie in allen vom Kunden hergestellten vollständigen oder teilweisen Kopien des Lizenzmaterials in unveränderter Form zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, evtl. vorhandene Schutzmechanismen der Software gegen unberechtigte Nutzung nicht zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist erforderlich, um die störungsfreie Programmnutzung zu erreichen.

6.5 EINRÄUMUNG VON SPEICHERPLATZ

- 6.5.1 Der Provider überlässt dem Kunden einen Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz nicht ausreichen sollte, kann der Kunde entgeltlich den Speicherplatz beim Provider vorbehaltlich Verfügbarkeit erweitern.
- 6.5.2 Der Provider trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet im Rahmen der vereinbarten Leistung abrufbar sind.
- 6.5.3 Der Provider ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Provider Datensicherungen vornehmen, die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls installieren.
- 6.5.4 Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.
- 6.5.5 Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine Daten zu sichern und zu exportieren. Für den Fall der Beendigung des Vertrages hat der Kunde den Export vor dem Beendigungszeitpunkt durchzuführen.
- 6.5.6 Der Provider wird die bei ihm vorhandenen Kundendaten 4 Wochen nach Beendigung des Vertrages löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind.

6.6 PFLEGELEISTUNGEN

- 6.6.1 Der Provider erbringt für den Kunden die Pflege der Software, indem dem Kunden jene neuen Programmstände (z.B. Updates) der vertragsgegenständlichen Software angeboten werden, die während der Vertragslaufzeit herausgegeben werden;
- 6.6.2 Vom Pflegeservice ausgeschlossen sind Installation, Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung der Software oder andere Leistungen; dies gilt ebenso für Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich waren, Arbeiten an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch andere als den Provider technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine schriftliche Zustimmung des Providers vorlag.
- 6.6.3 Updates, Upgrade, neue Releases und/oder sonstige Modifikation gem. 6.6.1 werden vornehmlich in dem Zeitraum zwischen 20:00 Uhr und 6:00 Uhr vorgenommen.
- 6.6.4 Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte Verbesserungen (soweit es sich hierbei nicht um einen Mangel handelt) oder eine bestimmte zeitliche Abfolge von Maßnahmen bzw. eine

Regelmäßigkeit von Maßnahmen. Der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf Weiterentwicklungen mit zusätzlichen Funktionen.

6.7 VERFÜGBARKEIT

- 6.7.1 Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste nach Ziff 6.1.1 und 6.1.2 a) bis c) dieses Vertrags beträgt 99,0 % im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein, es sei denn, dass hiervon abweichend eine höhere Verfügbarkeit vereinbart worden ist.
- 6.7.2 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind
- a) mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Software nicht möglich ist; der Provider ist berechtigt, für insgesamt 20 Stunden/Monat Wartungsarbeiten durchzuführen. Die Wartungsarbeiten werden grundsätzlich mit angemessenem Vorlauf angekündigt, so dass sie vorhersehbar sind.
 - b) unvorhergesehen erforderliche Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten des Providers zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc);
 - c) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
 - d) Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunde verursachten Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
 - e) Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunde verursacht wurden;
 - f) Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers;
 - g) Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
 - h) Ausfallzeiten durch das Einspielen von Update, Upgrades, Releases oder sonstigen Modifikationen seitens des Providers
 - i) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software;
 - j) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.
- 6.7.3 Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Nutzbarkeit der Software besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- 6.7.4 Wird die vereinbarte Verfügbarkeit vom Provider unterschritten, erhält der Kunde die Vergütung des Monats, in dem die Verfügbarkeitsunterschreitung aufgetreten ist, anteilig erstattet.

7. LEISTUNGSZEIT

Die Nichteinhaltung der gesetzten Termine ist für den Provider unschädlich, wenn und soweit die Verzögerung auf der Verletzung von Pflichten oder Obliegenheiten oder Änderungen durch den Kunden beruhen. Der Provider wird sich bemühen, die vereinbarten Leistungszeiten trotz der Verzögerung einzuhalten, soweit ihm dies zumutbar ist. Hierfür entstehende Zusatzkosten hat der Kunde zu tragen.

8. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 8.1 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Providers ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc. den technischen Systemspezifikationen gem. **Anlage 1** entsprechen und die vom Kunde zur Nutzung der Software berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Soweit zur Anwendung der Software die Installation von Drittsoftware/-anwendungen erforderlich ist (bspw. Chrome), wird der Kunde diese installieren; gleiches gilt für nachfolgende Updates der jeweiligen Drittsoftware/-anwendung. Im Übrigen wird er zur Nutzung der Leistungen des Providers nur solche Hard- und Software einsetzen, die den in der **Anlage 1** genannten Mindest-Anforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Werden die Mindestanforderungen nicht eingehalten, entfällt ggf. die Verpflichtung zur Mängelhaftung.
- 8.2 Der Kunde räumt dem Provider für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Provider für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Provider ist zur Beseitigung von Störungen und zur Abwehr von Angriffen bzw. zum Zweck der Vermeidung des

Missbrauchs auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem vorzuhalten sowie Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

- 8.3 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Diesbezüglich gelten insbesondere folgende Regelungen:
- (a) Der Kunde hat die vollständige und korrekte Anwendung der geltenden Regelungen, Anweisungen und Vorschriften zur Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit einzuhalten. Insbesondere hat der Kunde alle gesetzlich erforderlichen rechtlichen Informationen (Impressum, AGB etc.), Hinweise (Datenschutzhinweise etc.), Belehrungen sowie Kennzeichnungen in den entsprechend gekennzeichneten Bereich des Kunden-Backend bereit- und stets aktuell zu halten.
 - (b) Der Kunde hat ist für die Einhaltung des Jugendschutzes der von ihm eingestellten Inhalte verantwortlich.
 - (c) Die Nutzung des Servers hat in einer verantwortlichen und gesetzesmäßigen Art und Weise zu erfolgen. Der Kunde hat es insbesondere zu unterlassen,
 - urheberrechtlich, markenrechtlich oder sonst unter Schutzrechten stehender Inhalte zu verbreiten, zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen. Soweit der Kunde dennoch Inhalte im Kunden-Backend bereitstellt, so hat er dafür zu sorgen, dass er alle erforderlichen inhaltlichen, räumlichen und zeitlichen Rechte inne hat, die er für die Bereitstellung benötigt.
 - Inhalte abzurufen oder zu verbreiten, die gegen datenschutzrechtliche, persönlichkeitsrechtliche oder strafrechtliche Bestimmungen verstoßen,
 - beleidigende, verleumderische, verfassungsfeindliche, rassistische oder pornographische Äußerungen oder Abbildungen sowie Sekten-Propaganda- bzw. Mitgliederwerbung zu verbreiten oder abzurufen.
 - Massenmailings via E-Mail zu versenden, ohne von den E-Mail-Empfängern eine rechtsgültige Einwilligung hierzu zu besitzen.
- 8.4 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheber- und des Datenschutzrechts hinweisen.
- 8.5 Unbeschadet der Verpflichtung des Providers zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
- 8.6 Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen. Sofern hierdurch eine Gefährdung oder Beeinträchtigung des Serverbetriebs oder des Kommunikationsnetzes oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern abgelegter Daten besteht, kann der Provider diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Soweit erforderlich, ist der Provider auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Provider wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 8.7 Der Kunde wird für den Zugriff auf die Nutzung der SaaS-Dienste selbst ein Passwort generieren, das zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen, insbesondere ist er verpflichtet, die Zugangsdaten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen und zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen zu ändern. Digital darf der Kunde Benutzername und Passwort nur verschlüsselt speichern. Bei mehrmaliger falscher Eingabe der Zugangsdaten kann zum Schutze des Kunden der Zugang gesperrt werden. Hat der Kunde die Sperrung zu vertreten, haftet er für die durch die Freischaltung entstehenden Kosten und Aufwendungen des Providers nach Zeitaufwand.
- 8.8 Alle sicherheitsrelevanten Ereignisse (wie z.B. Verlust oder Verwendung von Daten und Programmen, Verdacht auf Missbrauch der eigenen Benutzerkennung usw.) sind sofort und so präzise wie möglich an den Provider zu melden. Eigene Aufklärungsversuche sind zu unterlassen, damit eventuell wertvolle Hinweise und Spuren weder verwischt noch verloren geben. Benachrichtigt der Kunde den Provider nicht unverzüglich, ist er verpflichtet, dem Provider den daraus entstandenen Schaden zu ersetzen.

- 8.9 Kundendaten: Der Provider speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt. Der Kunde bleibt alleiniger Verantwortlicher der Daten. Insoweit ist der Provider nur Auftragsverarbeiter. Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber-, steuer- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Provider hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde ist für sämtliche verwendete Inhalte und verarbeitete Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Der Provider nimmt von Inhalten des Kunden keine Kenntnis und prüft die vom Kunden mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.
- 8.10 Die Personenstammdaten des Kunden und insoweit vereinbarte, seine Zahlungsdaten sind von diesem stets aktuell zu halten. Jedweder Veränderungen sind unverzüglich dem Provider mitzuteilen.
- 8.11 Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen die vorgenannten Vorschriften, ist der Provider berechtigt, den Zugang zum Server sofort zu sperren. Bestätigt sich die Vermutung und beruht der Verstoß auf einem Verschulden des Kunden, ist der Provider berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich zu kündigen und sämtliche auf dem Server befindlichen Inhalte umgehend zu entfernen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist. Im Übrigen wird im Fall eines Verstoßes bzw. bei Eintreten sicherheitsrelevanter Ereignisse der Zugang zum Server vorübergehend gesperrt, bis das Ereignis erledigt ist bzw. bis die Zugangsberechtigung des Kunden nachgewiesen ist.
- 8.12 Wird der Provider wegen einer vom Kunde begangenen Schutzrechtsverletzung, Verletzung datenschutzrechtlicher oder persönlichkeitsrechtlicher Bestimmungen oder wegen der Verletzung sonstiger Rechte in Anspruch genommen, die durch einen Verstoß des Kunden gegen die vorstehenden Vorschriften sowie gegen die Gesetzes verursacht wurden, wird er vom Kunden diesbezüglich auf erstes Anfordern hin von der Haftung für Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche freigestellt. Ferner hat er alle dem Provider entstandenen Abwehrkosten und – soweit entstanden – den entstandenen Schaden zu ersetzen. Die Freistellungspflicht umfasst alle Aufwendungen, die dem Provider aus oder im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme (insbes. Gerichts- und Anwaltskosten) notwendigerweise erwachsen, soweit der Kunde nicht nachweisen kann, dass er die der Schutzrechtsverletzung zugrundeliegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Für den Fall, dass Leistungen des Providers von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang der Mitteilung über den Verstoß oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

9. VERGÜTUNG

- 9.1 Der Kunde verpflichtet sich, dem Provider das vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen. Alle Preisangaben verstehen sich in Euro.
- 9.2 Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Auftragsbestätigung und der darauf basierenden Rechnung.
- 9.3 Die Zahlung erfolgt grundsätzlich via Rechnung. Der Provider ist berechtigt, dem Kunden die Abrechnung als elektronische Rechnung gem. § 14 Abs. 1, S. 7, 8 UStG als E-Mail zu übermitteln.
- 9.4 Der Provider ist berechtigt, Vorkasse zu verlangen, wonach ein Teilbetrag mit Auftragserteilung fällig wird. Die Höhe der Vorkasse ergibt sich aus der Auftragsbestätigung. Der Provider ist berechtigt, mit der Leistung erst dann zu beginnen, wenn die Anzahlung in der vereinbarten Höhe vom Kunden geleistet wurde.
- 9.5 Im Falle von Überweisungen aus dem Ausland trägt der Kunde stets die anfallenden Bankspesen.
- 9.6 Rechnungsbeträge sind sofort fällig und innerhalb von 14 Tagen ohne jeden Abzug zu bezahlen, sofern nicht etwas anders schriftlich vereinbart ist. Maßgebend für das Datum der Zahlung ist der Eingang beim Provider. Leistet der Kunde bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit nach dem gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen; die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt. Des Weiteren steht dem Provider eine Verzugs pauschale von 40,00 Euro zu.

- 9.7 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Vertragspartners ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Vertragspartner nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 9.8 Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Provider erbrachten Leistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 9.9 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als vier Wochen, ist der Provider nach vorheriger Mahnung mit Fristsetzung und Ablauf der Frist zur vorübergehenden Sperrung der Funktionsweise der Software berechtigt. Die vorübergehende Sperrung lässt den Vergütungsanspruch des Providers nicht entfallen. Der Zugang zur Software wird nach Begleichung der Rückstände unverzüglich wieder freigeschaltet.
- 9.10 Der Provider ist bei Dauervertragsbeziehungen berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen an die Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Hardwarekosten, darf der Provider die Preise ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Der Provider wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunde ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Provider wird den Kunden über Änderungen spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

10. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 10.1 Der Vertrag wird jeweils für die Dauer einer Mindestlaufzeit geschlossen, deren Dauer sich aus der Auftragsbestätigung ergibt. Der Vertrag kann jeweils von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 1 Woche zum Ende der jeweiligen Mindestlaufzeit gekündigt werden. Angaben zu den jeweiligen Beendigungszeitpunkten der kostenpflichtigen Leistungen sind im Kunden-Backend ersichtlich. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert er sich jeweils automatisch um die vereinbarte Mindestlaufzeit.
- 10.2 Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Bereitstellung der Software beim Kunden.
- 10.3 Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist der Provider insbesondere berechtigt, wenn
- a) der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet, oder
 - b) wenn der Kunde die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Dienste verletzt
 - c) wenn über das Vermögen des Unternehmens des Kunden oder über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wurde.
 - d) Gründe vorliegen, die die Leistung tatsächlich unmöglich machen (insbes. aufgrund höherer Gewalt).
 - e) der Kunde gegen die Pflichten aus dem Vertrag, insbesondere trotz zweifacher Mahnung gegen Mitwirkungspflichten verstößt,
- 10.4 Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.
- 10.5 Sofern der Kunde im Fall einer fristlosen Kündigung den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Provider die vereinbarte Vergütung abzüglich vom Provider ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
- 10.6 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Soweit der Provider im Kunden-Backend Schaltflächen zur Verfügung stellt, über welche die Leistungen gekündigt werden können, erfolgt die Kündigung mit Betätigen der Schaltfläche; das Betätigen der Schaltfläche stellt in diesem Zusammenhang die Erklärung über die Kündigung dar.

11. HÖHERE GEWALT

- 11.1 Der Provider haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistung oder Leistungsverzögerungen, soweit diese durch
- a) höhere Gewalt (z.B. zivile Unruhen, Terrorakte, Streik/Aussperrungen, Naturkatastrophen, Kriegshandlungen, Schwierigkeiten in der Materialbeschaffung, örtliche Stromausfälle, Unfälle, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von evtl. notwendigen behördlichen Genehmigungen, Pandemien)
 - b) Virus- und sonstige Angriffe Dritter auf das IT-System erfolgen, gleichwohl der Provider die dem Stand der Technik entsprechenden Schutzmaßnahmen ergriffen hat oder
 - c) Hindernisse aufgrund von deutschen, US-amerikanischen sowie sonstigen anwendbaren nationalen, EU oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts oder aufgrund sonstiger Umstände, verursacht worden sind, die der Provider nicht zu vertreten hat.
- 11.2 Im Falle einer nicht vom Provider zu vertretenden Nichtverfügbarkeit der bestellten Leistung infolge der vorgenannten Ereignisse der Ziff. 11.1, wird der Kunde unverzüglich über die fehlende Leistungsmöglichkeit unterrichtet. Sofern solche Ereignisse dem Provider die Leistung unmöglich macht und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist der Provider zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, soweit dieser nicht das Beschaffungsrisiko übernommen hat. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Leistungsfristen oder verschieben sich die Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.
- 11.3 Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach Ziff. 11.1 der vereinbarte Leistungstermin um mehr als vier Wochen überschritten oder ist bei unverbindlichem Leistungstermin das Festhalten am Vertrag für den Kunden objektiv unzumutbar, ist der Kunde berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Rücktritts durch den Kunden und/oder durch den Provider wird die bereits erbrachte Leistung unverzüglich erstattet. Weitere Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadensersatzansprüche, bestehen in diesem Fall nicht.
- 11.4 Gerät der Provider mit einer Leistung in Verzug oder wird eine Leistung, gleich aus welchem Grund, unmöglich, so ist die Haftung des Providers auf Schadensersatz nach Maßgabe der Ziff. 13 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränkt.

12. MÄNGELRECHTE

- 12.1 Der Provider leistet nach den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen Gewähr für die von ihm angebotenen und beschriebenen Leistungen. Der Provider leistet keine Gewähr dafür, dass die Software den Interessen oder betrieblichen Besonderheiten des Kunden entspricht, soweit nicht ein entsprechendes Beratungs- oder sonstiges Verschulden des Providers vorliegt oder eine Beschaffenheitsgarantie vereinbart wurde.
- 12.2 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit. Hinsichtlich der Software liegt ein Fehler dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Anwendungssoftware unmöglich oder eingeschränkt ist; in diesem Fall beseitigt der Provider nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler.
- 12.3 Vorstehendes gilt nicht im Falle eines vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns des Providers, im Falle der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit oder der Übernahme einer Garantie der Mängelfreiheit, oder eines Beschaffungsrisikos nach § 276 BGB oder sonstigen gesetzlich zwingenden Haftungstatbestandes.
- 12.4 Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten des Providers (montags bis freitags 08.00 bis 18.00 Uhr) durch kostenfreie Nachbesserung. Hierfür steht dem Provider eine angemessene Zeit zu.
- 12.5 Der Kunde hat keinen Anspruch wegen Mängeln, wenn die Software nicht ordnungsgemäß funktioniert, weil der Kunde sie unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung oder sonst unter Verstoß gegen dieses Vertrag nutzt oder sie selbst oder durch Dritte nachteilig verändert hat. Insbesondere übernimmt der Provider keine Gewährleistung nach §§ 478, 479 BGB (Rückgriff in der Lieferkette – Lieferantenregress), wenn der Kunde die vertragsgegenständlich geleisteten Produkte bzw. Leistungsergebnisse bearbeitet oder verarbeitet oder sonst verändert hat, soweit dies nicht dem vertraglich verbarten Bestimmungszweck der Produkte entspricht.

- 12.6 Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Mängel nachvollziehbar und detailliert zu melden. Dabei hat der Kunde insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen des Mangels anzugeben.
- 12.7 Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, trägt der Provider, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann dieser vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten, Supportkosten) ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen, weil der Gegenstand der Leistung nachträglich an einen anderen Ort als die Niederlassung des Kunden verbracht worden ist, es sei denn, die Verbringung entsprach seinem bestimmungsgemäßen Gebrauch. Die geleisteten Supportkosten berechnen sich zu den zu diesem Zeitpunkt jeweils gültigen Stundenpreisen, hilfsweise anhand der üblichen und angemessenen Kosten für eine Supportleistung.
- 12.8 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider in zumutbarem Maße bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen.
- 12.9 Für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz gelten außerdem die besonderen Bestimmungen der Ziff. 13 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

13. HAFTUNG

- 13.1 Für eine Haftung des Providers auf Schadensersatz gelten unbeschadet der sonstigen gesetzlichen Anspruchsvoraussetzungen die folgenden Haftungsausschlüsse und -begrenzungen.
- 13.2 Der Provider haftet für Schäden unbeschränkt, soweit
- a) diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind,
 - b) dieser eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen hat,
 - c) diese nach dem Produkthaftungsgesetz zu ersetzen sind,
 - d) diese an Leben, Körper oder Gesundheit erfolgen oder
 - e) diese auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen.
- 13.3 Die Haftung für einfache und grobe Fahrlässigkeit sowie für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist zudem auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung der Kunde bei Vertragsschluss aufgrund der ihm zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste und soweit nicht zugleich ein anderer der in 13.2 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.
- 13.4 Der vertragstypische vorhersehbare Schaden beträgt pro Vertragsjahr maximal 100 % des jährlichen Vertragsvolumens; das Vertragsvolumen ergibt sich aus der vom Kunden für das Kalenderjahr zu zahlenden Vergütung für alle Leistungen des Providers). Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt auch für Schadensersatz aufgrund entgangenen Gewinns.
- 13.5 Im Übrigen ist eine Schadensersatzhaftung für Schäden aller Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung für Verschulden bei Vertragsabschluss, ausgeschlossen.
- 13.6 Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen.
- 13.7 Vorstehende Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und sonstiger Dritter, deren der Provider sich zur Vertragserfüllung bedient.
- 13.8 Die vorstehenden Regelungen gelten für alle Schadensersatzansprüche (insbesondere für Schadensersatz neben der Leistung und Schadenersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 13.9 Für den Fall, dass die Software des Providers von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden oder eines Backend-Nutzers in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte und Kosten im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft. Ferner haftet der Kunde für Schäden, die dem Provider dadurch entstehen, dass der Kunde die Software bzw. die angebotenen Dienste missbräuchlich oder rechtswidrig verwendet bzw. seine Obliegenheiten nach diesem Vertrag verletzt.
- 13.10 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

14. VERKÜRZUNG DER VERJÄHRUNGSFRISTEN

- 14.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln der Leistungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, beträgt ein Jahr. Dies gilt jedoch nicht in Fällen des §§ 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB (Rechtsmängel bei unbeweglichen Sachen), § 479 Abs. 1 BGB (Rückgriffsanspruch des Unternehmers) oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke oder Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht). Die im vorstehenden Satz 2 ausgenommenen Fälle unterliegen einer Verjährungsfrist von drei Jahren.
- 14.2 Die Verjährungsfrist nach Ziff. 14.1 gilt auch für sämtliche Schadensersatzansprüche gegen den Provider, die mit dem Mangel in Zusammenhang stehen - unabhängig von der Rechtsgrundlage des Anspruchs.
- 14.3 Die Verjährungsfristen nach Ziff. 14.1 und 14.2 gelten jedoch mit folgender Maßgabe:
- a) Die Verjährungsfristen gelten generell nicht im Falle des Vorsatzes oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder soweit der Provider eine Garantie für die Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes übernommen hat.
 - b) Die Verjährungsfristen gelten nicht für Schadensersatzansprüche, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf einer - nicht in der Leistung einer mangelhaften Sache bzw. der Erbringung einer mangelhaften Werkleistung bestehenden - schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen sowie in den Fällen einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Verjährungsfristen für Schadensersatzansprüche gelten auch für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 14.4 Die Verjährungsfrist beginnt bei allen Werkleistungsansprüchen mit der Abnahme.
- 14.5 Soweit nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und Neubeginn von Fristen unberührt.
- 14.6 Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Schadensersatzansprüche, die mit einem Mangel nicht in Zusammenhang stehen.
- 14.7 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

15. DATENSCHUTZ

- 15.1 Der Kunde wird bei der Nutzung der Software die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten. Für die im Kunden-Backend verarbeiteten Daten ist der Kunde als allein Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO verantwortlich.
- 15.2 Die Parteien sind sich einig, dass vertragliche Regelungen, die den Anforderungen des Art. 28 DSGVO gerecht werden, zu treffen sind.

16. ÜBERTRAGUNG DER RECHTE UND PFLICHTEN

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Providers zulässig. Der Provider ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

17. REFERENZ

- 17.1 Der Provider ist berechtigt, den Kunden unter Nennung seines Unternehmenskennzeichens/seiner Namens, der Unternehmensadresse, des Logos und der Webadresse als Referenz für seine Software zu benutzen und dessen eventuellen Bewertungen über die Software und den Provider wiederzugeben und zu verbreiten, außer der Kunde widerspricht diesem Recht. Hierbei ist der Provider auch berechtigt, kurz erkennbar zu machen, in welcher Form die wirtschaftliche Zusammenarbeit steht (Kunde, Partner, etc.). Die Rechteeinräumung sowie die Einwilligung bezieht sich inhaltlich für jede kommerzielle und nicht-kommerzielle, redaktionelle und nicht-redaktionelle, digitalisierte, elektronisch und gedruckte Nutzung, insbesondere die Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Zugänglichmachung, öffentliche Wiedergabe, Sendung, Vorführung und Werbung, sowohl online (z.B. Website, Showreels) als auch in Printprodukten. Dies gilt auch für die Nutzung in Social-Media-Präsenzen. Zu diesen Zwecken ist der Provider auch berechtigt, die vorgenannten Daten an Dritten weiterzugeben.
- 17.2 Es wird darauf hingewiesen, dass die in Ziff. 17.1 genannten Referenzdaten (Unternehmensname, Unternehmensadresse und Web-URL) in der Regel sachbezogene und keine personenbezogenen Daten darstellen. Die DSGVO ist hierauf daher in der Regel nicht anwendbar.

18. ÄNDERUNG DER VERTRAGSBEDINGUNGEN

Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist der Provider berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen: Der Provider wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von zwei Wochen zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

19. ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND

- 19.1 Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien gilt vorbehaltlich anderweitiger individueller Vereinbarungen das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ist im Einzelfall zwingend ausländisches Recht anzuwenden, sind die vorliegenden Bedingungen so auszulegen, dass der mit ihnen verfolgte wirtschaftliche Zweck weitest möglich gewahrt wird.
- 19.2 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen mit Ausnahme des Falles der Übernahme einer Bringschuld oder anderweitiger Vereinbarung ist der Geschäftssitz des Providers.
- 19.3 Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung der Geschäftssitz des Providers.
- 19.4 Die Zuständigkeitsregelungen der vorstehenden Ziff. 19.2 und 19.3 gelten klarstellungshalber auch für solche Sachverhalte zwischen dem Provider und dem Kunden, die zu außervertraglichen Ansprüchen im Sinne der VO (EG) Nr. 864/2007 führen können. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

20. SONSTIGES

- 20.1 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieses Vertrages beinhalten, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für die Änderung bzw. Aufhebung dieses Texterfordernisses.
- 20.2 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Vertragslücke.

ANLAGEN

Anlage 1: Systemspezifikationen

Browser: Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge in aktueller Version

Bestimmte Browsereinstellungen (kein Blockieren von Javascript) bzw. Firewall-Einstellungen können die korrekte Ausführung verhindern. Cookies und Javascript müssen daher aktiviert sein.

Für die Funktion „Activate Code“ im Backend gilt bei Nutzung eines mobilen Endgeräts folgende Voraussetzung:

- Kamera und Freigabe der Kamera
- Unterstützung der Stream API durch den Browser des Endgeräts (siehe <https://caniuse.com/stream>)

Für die Nutzung der Web-App auf einem mobilen Endgerät gilt folgende Voraussetzung: QR-Code lesfähige Applikation. (Bei vielen Modellen ist die Standard Kamera-App dazu in der Lage, alternativ muss eine entsprechende Applikation installiert werden.)