

AGB DER ECHO PRM GMBH
(Geltung ab dem 20.02.2023)

ENGLISH Version below

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. Der Ausschluss der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gilt auch dann, wenn diese zu einzelnen Regelungspunkten keine gesonderte Regelung enthalten.
- 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.
4. Auskünfte und Erläuterungen hinsichtlich Produkte und Leistungen durch den Provider und dessen Mitarbeitenden erfolgen ausschließlich aufgrund der bisherigen Erfahrung. Sie stellen keinerlei Eigenschaften oder Garantien in Bezug auf die Produkte oder Leistungen dar. Eine Garantie gilt nur dann als übernommen, wenn der Provider schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat. 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.
- 6.1.7 Der Provider behält sich vor, Testprodukte/Muster/Voranzeigen (unentgeltlich) anzubieten. Diese werden weder Leistungsbestandteil noch besteht ein Anspruch auf Aufnahme dieser in das Leistungsportfolio; Testprodukte/Muster/Voranzeigen etc. können von dem Provider jederzeit und ohne Grund gesperrt werden. Die Eigenschaften von /Testprodukten/Mustern/Voranzeigen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

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; die technischen Systemvoraussetzungen ergeben sich aus **Anlage 1**.
- 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.

- 6.2.3 Das digitale Produkt wird lediglich mit dem Zubehör geliefert, welches sich aus der Leistungsbeschreibung im Angebot ergibt.
- 6.2.4 Der Provider stellt dem Kunden ferner ein Benutzerhandbuch sowie Videotutorials in deutscher Sprache zur Verfügung.

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 zusammensetzen, 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, Anpassungen 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 am Wochenende vorgenommen.

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, Gebrauchsverbesserungen, die Teilnahme an Testprodukten, Newsupdates, schnellere Geschwindigkeiten, soweit diese nicht der Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität, Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit dienen.

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 an sieben Tagen die Woche und 24 Stunden pro Tag. Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionalitäten der Software zu nutzen.
- 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 erforderlich werdende 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 oder der Software-Hersteller von eingesetzter Dritt-Software;
 - 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. BEREITSTELLUNG/LEISTUNGSZEIT

- 7.1 Die Bereitstellung der vereinbarten Leistung erfolgt zum vereinbarten Bereitstellungstermin (siehe Auftragsbestätigung). Sollte der Provider einen vereinbarten Termin nicht einhalten, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen, die in keinem Fall zwei Wochen – soweit nicht unangemessen – unterschreiten darf.
- 7.2 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 Gesetze 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.
- 9.2 Alle Preisangaben verstehen sich in Euro. Entstehen Kosten in anderer Währung, trägt grundsätzlich der Kunde das Risiko einer Verteuerung der Kosten durch Verschlechterung des Wechselkurses zwischen dem Zeitpunkt der Kalkulation oder Abrechnung und der tatsächlichen Bezahlung von Kosten, die von Dritten in fremder Währung in Rechnung gestellt werden. Im Falle von Überweisungen aus dem Ausland trägt der Kunde stets die anfallenden Bankspesen.
- 9.3 Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Auftragsbestätigung und der darauf basierenden Rechnung.
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 Im Falle von Überweisungen aus dem Ausland trägt der Kunde stets die anfallenden Bankspesen.
- 9.7 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 Verzugspauschale von 40,00 Euro zu.
- 9.8 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Vertragspartner nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 9.9 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.
- 9.10 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. Gerät der Kunde mit einem Betrag von mindestens 10% der offenen Gesamtforderung in Verzug, gilt als vereinbart: Alle Forderungen des Providers werden sofort fällig. Der Provider ist berechtigt, die weitere Bearbeitung aller Aufträge des Kunden von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig zu machen.
- 9.11 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. Die für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten (nachfolgend „Gesamtkosten“) bestehen aus Kosten für Energie, Personal und Dienstleister, Gemeinkosten (z.B. Mieten, Zinsen), Kosten für IT-Systeme sowie Kommunikationsnetze, Materialkostenzuschläge. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. 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 sind vom Provider die Preise zu 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 Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Provider wird den Kunden über Änderungen der Preise mindestens

sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu beenden. Hierauf wird der Provider den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

- 9.12 Unabhängig von Ziffer 9.11 ist der Provider für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung hat der Kunde kein Beendigungsrecht.

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

- 11.1.1 Der Provider haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistung oder Leistungsverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt (z.B. zivile Unruhen, Terrorakte, Naturkatastrophen, Kriegshandlungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Stromausfälle, Unfälle, Pandemien) sowie dieser gleichstehende unverschuldete Betriebsbehinderungen (bspw. Streik/Aussperrungen, Unfälle, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von evtl. notwendigen behördlichen Genehmigungen, Transportengpässe oder -hindernisse, Maschinenschäden, Schäden durch Feuer/Wasser) verursacht worden sind,
- 11.1.2 nicht erfolgte, nicht rechtzeitige oder fehlerhafte Selbstbelieferung trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsschluss mit dem Kunden entsprechend der Quantität und der Qualität aus den Liefer- oder Leistungsvereinbarung mit dem Kunden (kongruente Eindeckung) verursacht worden sind,
- 11.1.3
- 11.1.3.1 Virus- und sonstige Angriffe Dritter auf das IT-System erfolgen, gleichwohl der Provider die dem Stand der Technik entsprechenden Schutzmaßnahmen ergriffen hat oder
- 11.1.3.2 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 machen 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 Bei einem Sach- und Rechtsmangel gelten grundsätzlich die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachstehend nichts Abweichendes vereinbart wird.
- 12.3 Nur gegenüber Unternehmen gilt folgendes: Der Kunde hat das Produkt unverzüglich nach Übersendung auf erkennbare Mängel sorgfältig zu untersuchen. Das Produkt gilt als vom Kunden genehmigt, wenn ein Mangel (i) im Falle von offensichtlichen Mängeln nicht innerhalb von fünf Werktagen nach Bereitstellung/Lieferung oder (ii) im Falle von versteckten Mängeln unverzüglich nach Entdeckung des Mangels angezeigt wird. Versteckte Mängel sind spätestens innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsverjährungsfrist dem Provider gegenüber zu rügen. Eine nicht fristgerechte Rüge schließt jeglichen Anspruch des Kunden aus Pflichtverletzung wegen Sachmangels aus. Dies gilt nicht im Falle eines vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns seitens 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. Der Provider kann bei berechtigter und fristgemäßer Mängelrüge zwischen der Mängelbeseitigung oder Lieferung einer mangelfreien Sache wählen.
- 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 gebracht 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 Allgemein

- 13.1.1 Für eine Haftung des Providers auf Schadensersatz gelten unbeschadet der sonstigen gesetzlichen Anspruchsvoraussetzungen die folgenden Haftungsausschlüsse und -begrenzungen.
- 13.1.2 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.
- 13.1.3 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 Umständen rechnen musste und soweit nicht zugleich ein anderer der in 13.2 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.
- 13.1.4 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.
- 13.1.5 Im Übrigen ist eine Schadensersatzhaftung für Schäden aller Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung für Verschulden bei Vertragsabschluss, ausgeschlossen.
- 13.1.6 Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandene Mängel wird ausgeschlossen.
- 13.1.7 Vorstehende Haftungsausschlüsse und –begrenzungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und sonstiger Dritter, deren der Provider sich zur Vertragserfüllung bedient.
- 13.1.8 Die vorstehenden Regelungen gelten für alle Schadensersatzansprüche (insbesondere für Schadensersatz neben der Leistung und Schadensersatz 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.
- 13.1.9 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.
- 13.1.10 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

13.2 Haftung wegen Verzug

Sofern dem Kunden aufgrund eines vom Provider zu vertretenden Verzugs ein Schaden erwächst, so ist er unter Ausschluss weiterer Ansprüche berechtigt, eine Verzugsentschädigung (einschl. des Ersatzes vergeblicher Aufwendungen) zu fordern. Diese beträgt für jede angefangene Woche des Verzugs 0,5 % der Nettovergütung für die im Verzug befindliche Warenlieferung und/oder Leistung im Ganzen, höchstens jedoch 5 % der Nettovergütung für die Gesamtlieferung und/oder Gesamtleistung, die infolge des Verzugs nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß von uns geliefert und/oder geleistet wird. Ein weitergehender Ersatz des Verzögerungsschadens ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht im Falle eines vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns unsererseits, bei Ansprüchen wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, im Falle eines vereinbarten fixen Liefertermins im

Rechtssinne und der Übernahme einer Leistungsgarantie oder eines Beschaffungsrisikos nach § 276 BGB und bei einer gesetzlich zwingenden Haftung.

13.3 Haftung wegen Unmöglichkeit

Der Provider haftet bei Unmöglichkeit der Leistung in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von Vertragspartner oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen sowie bei einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung bei Unmöglichkeit der Leistung ist in Fällen grober Fahrlässigkeit jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein anderer der in S. 1 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt. Außerhalb der Fälle des S. 1 und des S. 2 wird unsere Haftung wegen Unmöglichkeit auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen auf insgesamt 10 % des Wertes der unmöglich gewordenen Leistung begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Unmöglichkeit der Lieferung sind - auch nach Ablauf einer uns etwa gesetzten Frist zur Leistung - ausgeschlossen. Das Recht des Kunden zum Rücktritt vom Vertrag bleibt unberührt. 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 ausgenommen 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 einseitig zu ändern, soweit dies zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. 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 Ansprüche 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.

ANLAGE

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 lesefähige Applikation. (Bei vielen Modellen ist die Standard Kamera-App dazu in der Lage, alternativ muss eine entsprechende Applikation installiert werden.)

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF ECHO PRM GMBH
(valid from 20th of February 2023)

This document has been translated automatically from German into English. In the event of any discrepancies between the German and English versions of an offer or these General Terms and Conditions, the German version shall prevail.

ECHO PRM GmbH (hereinafter referred to as "Provider") provides SaaS services to the Customer via the medium of the Internet for the software specified in the order confirmation (hereinafter referred to as "Software"). With the help of the Software solution, customers can provide external third parties with a browser-based interaction platform for products manufactured by the customer and design and evaluate the content in this platform themselves within the scope of the range of services offered by ECHO PRM GmbH.

1. SCOPE OF THESE TERMS AND CONDITIONS

- 1.1 All contractual services of the Provider shall be provided on the basis of the following General Terms and Conditions (GTC). These contractual terms and conditions apply exclusively. Deviating terms and conditions of the Customer shall not apply if and to the extent that the Provider does not expressly acknowledge them in writing. Silence to such deviating terms and conditions shall in particular not be deemed as acknowledgement or consent, even in the case of future contracts. The exclusion of the Customer's General Terms and Conditions shall also apply if these do not contain any separate provision on individual points of regulation.
- 1.2 The following GTC regulate in particular the contractual relationship as well as the use of the software between the customer and the provider.
- 1.3 The customer must contractually obligate persons to whom he provides access to the backend to comply with the following conditions. The customer may not grant these persons any further rights. If the persons to whom the customer provides access to the backend violate the following conditions, the customer shall be liable for this. If the following conditions change, the customer must pass on these changes contractually.

2. DEFINITIONS

- 2.1 "Customers" are registered users of the software with unrestricted legal capacity who create, publish and evaluate content via the customer backend. Customers may be municipal administrative bodies, legal entities under public and private law or other companies as defined by § 14 BGB (German Civil Code).
- 2.2 "Customer Backend" means the online platform that can only be used by registered customers and Backend Users. Each Customer Backend is uniquely assigned to a Customer and may only be used by the Customer itself or by Backend Users authorized by it.
- 2.3 "Backend Users" are registered users of the Software with unlimited legal capacity who have been authorized by the Customer and act on behalf of a Customer. Backend Users can create, publish and evaluate content in the Customer Backend on behalf of the Customer.
- 2.4 "Web app" refers to the browser-based interface in which web app users interact with content provided by the customer in its customer backend.
- 2.5 "Web App Users" means non-registered external users of the Software who use the ECHO PRM Web App. External Users are all users other than the Customer, the Backend User or such persons who process the Data under the direct responsibility of the Customer or the Backend User, the latter being such persons who are subordinate to the Customer or the Backend User.
- 2.6 "ECHO ID" refers to an alphanumeric key generated by the software and assigned by the customer to a specific, individual product. The ECHO ID establishes a relationship between a product and the customer.
- 2.7 The "ECHO Code" is a QR code that allows web app users to access the web app by scanning the code. The ECHO Code is linked to a customer's product by the ECHO ID it contains.

3. OFFER, CONTRACT LANGUAGE

- 3.1 Any person may submit an application for use of the Software by telephone, orally, in writing or in text form. The Provider shall then send the interested party an offer to use the Software.
- 3.2 All offers (cost estimates) are subject to change and non-binding, unless they are expressly marked as binding. Insofar as offers are marked as binding, this shall apply for a period of 8 weeks from the date of the offer; the date of receipt of the declaration by the Provider shall be decisive for the date of acceptance. The contract is concluded only by confirmation of the order in text form by the Provider, unless the offer was already expressly marked as binding. With the agreement of the customer to the non-binding offer or with the acceptance of an exceptionally binding offer, the customer also agrees to these general terms and conditions.
- 3.3 The customer will then receive a confirmation email about the concluded contract. These GTC can be viewed and printed out by the customer at any time in his customer backend.
- 3.4 The Provider reserves the right to reject applications according to clause 3.1 or to reject approvals of the Customer to a non-binding offer according to clause 3.2.
- 3.5 Information on the object of performance (e.g. dimensions, utility values, technical data) as well as representations of the same (e.g. drawings and illustrations) are only approximately authoritative, unless usability for the contractually intended purpose requires exact conformity. They are not guaranteed characteristics, but descriptions or identifications of the performance. Deviations that are customary in the trade and deviations that occur due to legal regulations or represent technical improvements are permissible insofar as they do not impair the usability for the contractually intended purpose. Other conditions apply if and to the extent that the Provider has assumed an express guarantee.
4. Information and explanations regarding products and services by the Provider and its employees are provided solely on the basis of past experience. They do not represent any properties or guarantees with regard to the products or services. A guarantee shall only be deemed to have been assumed if the Provider has designated a property and/or a performance outcome as "legally guaranteed" in writing. Contractual languages are German and English. In the event of any discrepancies between the German and English versions of the Offers and/or these Terms and Conditions, the German version shall prevail.
- 4.1 **The offer of this contract is exclusively directed to entrepreneurs according to § 14 Abs. 1 BGB.**

5. REGISTRATION AND RESPONSIBILITIES

5.1 Customer registration

- 5.1.1 Together with the acceptance of the offer, the customer shall name a person who shall receive admin rights for the customer backend by providing the customer with a personalized e-mail address.
- 5.1.2 After the order confirmation has been sent, the person named by the Customer in accordance with Section 5.1.1 shall receive an e-mail with unique access data. He can use this to log into the customer backend.
- 5.1.3 The customer is not allowed to use a non-personalized company mail address or a generally accessible mail address.
- 5.1.4 In all other respects, the obligations of the customer set out in Clause 8 shall apply.

5.2 Registration of the backend user

- 5.2.1 The Customer or the person named in Section 5.1.1 is entitled to authorize other persons to use the Customer Backend (so-called Backend Users). Backend Users act with effect for and against the Customer, within the scope of obligations of the Customer and exclusively for this one Customer.
- 5.2.2 When setting up access to the customer backend for backend users, the software automatically sends an e-mail to the e-mail address of the backend user entered by the customer. The Backend User must confirm the link contained in the e-mail and initially enter an access password there. The registration of the backend user is completed with this.
- 5.2.3 The Customer shall use a personal email address for the Backend User setup. The customer is not allowed to use a non-personalized corporate mail address or a generally accessible mail address.
- 5.2.4 The customer can not only grant backend users access, but also revoke it by revoking the authorization in the customer backend.

- 5.2.5 The Customer shall contractually ensure with the Backend User that the Backend User also implements the Customer's obligations set forth in Section 8. If the Backend User violates the obligations, the Customer shall be responsible for this.
- 5.2.6 In the event of indications of unauthorized access by the Backend User or its access, the Customer shall be obliged to block this access immediately via the Customer Backend and to notify the Provider thereof in accordance with Section 8.8.

5.3 Web app user registration

The web app user gains access to the web app by scanning the ECHO code located on their product using a QR code scanner.

6. CONTRACTUAL PERFORMANCE

6.1 GENERAL

- 6.1.1 The subject matter of the contract is the provision of the Provider's software for use via the Internet in the form of a software-as-a-service application, subject to a charge.
- 6.1.2 Optionally, the customer can order the following additional services:
- (f) Provision of additional modules for which a fee is charged
 - (g) Granting of storage space on the provider's servers.
 - (h) The backup of the data stored on the server as well as the maintenance of the software mentioned in section 6.1.1, cf. section 6.5 and section 6.6
 - (i) The purchase of ECHO codes as well as the ECHO IDs required for the software (code sticker + ID key).
 - (j) Consulting services related to client backend setup, content creation and analysis of collected data.
- 6.1.3 If the offer includes several services, the services shall be deemed to be individual services. This shall also apply if a total price has been agreed for the services.
- 6.1.4 The Provider is permitted to involve subcontractors when granting storage space. The use of subcontractors does not release the Provider from its sole obligation to the Customer to fulfill the contract in full.
- 6.1.5 The Provider is permitted to change the Customer Backend at any time in a manner reasonable to the Customer and the Web App User for the purpose of further development and qualitative improvement.
- 6.1.6 Insofar as this is part of the contract, the Provider is entitled in the name of, on behalf of, and for the account of the Customer to order the third-party modules (e.g., payment service providers, channel managers, etc.) required to fulfill the order. The Customer grants the Provider a corresponding power of attorney for this purpose upon conclusion of the contract. The Provider does not guarantee the availability of the desired third-party modules. All rights acquired to the third-party modules belong to the customer. If, in individual cases, contracts for third-party modules are concluded in the name of and for the account of the Provider, the Customer undertakes to indemnify the Provider internally against all liabilities arising from the conclusion of the contract. This includes in particular the assumption of costs.
- 6.1.7 The Provider reserves the right to offer test products/samples/preliminary advertisements (free of charge). These shall neither become part of the service nor shall there be a claim to their inclusion in the service portfolio; test products/samples/preliminary advertisements etc. may be blocked by the Provider at any time and without reason. The properties of /test products/samples/preliminary advertisements shall only become part of the contract if this has been expressly agreed in writing.

6.2 SOFTWARE LEASING

- 6.2.1 The Provider shall make the Software available to the Customer in the respective current version to the agreed extent via the Internet against payment for the duration of this Agreement. For this purpose, the Provider shall set up the Software on a server that is accessible to the Customer via the Internet. The customer is responsible for the access to the Internet. The software remains on the server of the Provider. The Provider does not owe the establishment and maintenance of the data connection between the Customer's IT system and the transfer point operated by the Provider. The Customer itself is responsible for the hardware, software and technical infrastructure used by the Customer, unless otherwise agreed; the technical system requirements are set out in **Annex 1**.
- 6.2.2 The respective current functional scope of the software and the activated modules as well as the number of ECHO codes/IDs results from the order confirmation.
- 6.2.3 The digital product is delivered only with the accessories that result from the service description in the offer.

6.2.4 The Provider shall also provide the Customer with a user manual and video tutorials in German.

6.3 RIGHTS TO USE THE SOFTWARE

- 6.3.1 The software is provided for a limited period of time, not sold. The Provider grants the Customer the non-exclusive and non-transferable right, limited in time to the duration of the Agreement, to use the software designated in this Agreement for the duration of the Agreement within the framework of the SaaS services in the course of business operations under the following conditions.
- 6.3.2 "Use" for the purposes of this Agreement means any temporary whole or partial reproduction (copying) by loading, displaying, running, transferring to memory or storing of the Application Software for the purpose of its execution. Use also includes the execution of the aforementioned actions for the purpose of observing, examining or testing the programs provided. This does not include the (temporary) installation or storage of the software on data carriers (such as hard disks) of the hardware used by the customer.
- 6.3.3 This does not include the right to modify, edit, redesign, supplement, extend, disassemble and reassemble the software, decompile it and/or have third parties do this and then use it; modification of the application software and incorrect corrections are not permitted. It is prohibited to subject the software to reverse engineering.
- 6.3.4 The customer may not sell, give away or lend the software to third parties, nor may he sublet or lease it.
- 6.3.5 As an exception to Clause 6.3.1, the Customer is authorized to make the Software accessible to back-end users (cf. Clause 2.3).
- 6.3.6 Each ECHO Code can only be used once for a specific product. Uses for other products, other third parties or multiple uses are not permitted.

6.4 PROTECTION OF THE LICENSED MATERIAL

- 6.4.1 Notwithstanding the rights of use granted pursuant to Section 6.3, the Provider shall retain all rights to the Software.
- 6.4.2 The customer undertakes to retain unchanged the protective notes preserved in the license material, such as copyright notes and other reservations of rights, and to include them in unchanged form in all complete or partial copies of the license material made by the customer. The customer undertakes not to remove or circumvent any existing protective mechanisms of the software against unauthorized use, unless this is necessary to achieve trouble-free program use.

6.5 GRANTING OF STORAGE SPACE

- 6.5.1 The Provider shall provide the Customer with storage space on a server for storing its data. If the storage space is not sufficient, the customer can expand the storage space at the provider against payment, subject to availability.
- 6.5.2 The Provider shall ensure that the stored data can be accessed via the Internet within the scope of the agreed service.
- 6.5.3 The Provider is obliged to take appropriate precautions against data loss and to prevent unauthorized access to the Customer's data by third parties. For this purpose, the Provider shall perform data backups, check the Customer's data for viruses and install firewalls according to the state of the art.
- 6.5.4 In any case, the customer remains the sole owner of the data. The customer is responsible for compliance with the retention periods under commercial and tax law.
- 6.5.5 The customer has the possibility to backup and export his data at any time. In case of termination of the contract, the customer has to perform the export before the termination date.
- 6.5.6 The Provider will delete the Customer data held by it 4 weeks after termination of the contract, unless the Customer notifies it within this period that the data handed over to it is unreadable or incomplete.

6.6 CARE SERVICES

- 6.6.1 The Provider shall provide maintenance of the software for the Customer by offering the Customer those new program versions (e.g. updates) of the contractual software that are released during the term of the contract;

- 6.6.2 Excluded from the maintenance service are installation, instruction, training, individual adaptation of the software or other services; this also applies to repairs, adaptations or increased expenditure for the maintenance of the software which were necessary due to use contrary to the contract, use in an environment other than the agreed application environment, improper use, external influence, force majeure or similar circumstances, work on the software which the Customer has changed contrary to the contract or which was technically maintained by others than the Provider without the prior written consent of the Provider in each case.

- 6.6.3 Updates, upgrade, new releases and/or other modification according to 6.6.1 will be done mainly on weekends.

The customer has no claim to specific improvements (insofar as this is not a defect) or a specific chronological sequence of measures or a regularity of measures. In particular, the customer has no claim to further developments with additional functions, improvements in use, participation in test products, news updates, faster speeds, insofar as these do not serve functionality, compatibility, interoperability, accessibility, continuity and security.

6.7 AVAILABILITY

- 6.7.1 The availability of the respective agreed services pursuant to Clauses 6.1.1 and 6.1.2 a) to c) of this Agreement shall be 99.0% on an annual average, seven days a week and 24 hours a day. Availability is the Customer's ability to use the essential functionalities of the Software.

- 6.7.2 When calculating actual availabilities, downtimes not attributable to the Provider shall be considered available times. These harmless downtimes are

k) maintenance or other services agreed upon with the Customer, due to which access to the Software is not possible; the Provider is entitled to perform maintenance work for a total of 20 hours/month. The maintenance work will generally be announced with reasonable advance notice so that it is foreseeable.

l) maintenance work that becomes necessary unexpectedly, if this work was not caused by a breach of the Provider's obligations to provide the Services (force majeure, in particular unforeseeable hardware failures, strikes, natural events, etc.);

m) downtimes due to virus or hacker attacks, insofar as the Provider has taken the agreed protective measures or, in the absence of an agreement, the usual protective measures;

n) Downtimes due to specifications of the customer, due to unavailability of the customer's equipment or due to other interruptions caused by the customer (e.g. failure of the customer to cooperate);

o) Downtime extensions caused due to blocking of console or remote access by the customer;

p) Downtime due to specifications of the software manufacturer or the software manufacturers of third-party software used;

q) Downtime for applying urgently needed security patches;

r) Downtime due to the import of updates, upgrades, releases or other modifications on the part of the provider

s) Downtime due to software errors in customer applications or due to errors in system and system-related software triggered by customer applications or data;

t) Downtime caused by third parties (persons not attributable to the Provider).

- 6.7.3 A claim for restoration of the usability of the software does not exist, as far as the agreed availability is guaranteed.

- 6.7.4 If the Provider falls short of the agreed availability, the Customer shall receive a pro rata refund of the remuneration for the month in which the shortfall in availability occurred.

7. PROVISION/PERFORMANCE TIME

- 7.1 The provision of the agreed service shall take place on the agreed provision date (see order confirmation). Should the Provider fail to meet an agreed deadline, the Customer shall set a reasonable grace period, which shall in no case be less than two weeks - unless unreasonable.

- 7.2 Failure to meet the set deadlines is harmless to the Provider if and to the extent that the delay is due to the Customer's breach of duties or obligations or changes. The Provider shall endeavor to comply with the agreed performance times despite the delay, insofar as this is reasonable for the Provider. Any additional costs incurred in this regard shall be borne by the Customer.

8. OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER

- 8.1 The contractual use of the Provider's services is dependent on the hardware and software used by the Customer, including workstations, routers, data communications equipment, etc., complying with the technical system specifications pursuant to **Annex 1** and the users authorized by the Customer to use the software being familiar with the operation of the software. If the installation of third-party software/applications is required to use the software (e.g. Chrome), the Customer shall install such software/applications; the same shall apply to subsequent updates of the respective third-party software/application. In all other respects, the Customer shall only use hardware and software for the use of the Provider's services that complies with the minimum requirements specified in **Annex 1**. The configuration of its IT system shall be the responsibility of the Customer. If the minimum requirements are not met, the obligation for liability for defects shall not apply, if applicable.
- 8.2 The Customer grants the Provider the right to reproduce the data to be stored by the Provider for the Customer for the purpose of executing the contract, to the extent that this is necessary to provide the services owed under this contract. The Provider is also entitled to keep the data in a failover system and to make changes to the structure of the data or the data format in order to eliminate malfunctions and to defend against attacks or for the purpose of preventing misuse.
- 8.3 The customer undertakes not to store on the storage space provided any illegal content that violates the law, official requirements or the rights of third parties. In this regard, the following regulations shall apply in particular:
- (d) The customer shall comply with the complete and correct application of the applicable rules, instructions and regulations to ensure data protection and data security. In particular, the customer shall keep all legally required legal information (imprint, GTC, etc.), notices (data protection notices, etc.), instructions and labels in the correspondingly marked area of the customer backend ready and up-to-date at all times.
 - (e) The customer is responsible for the compliance with the protection of minors of the content posted by him.
 - (f) The server must be used in a responsible and lawful manner. In particular, the customer shall refrain from,
 - to distribute, reproduce, make publicly accessible or otherwise use content that is subject to copyright, trademark or other proprietary rights. If the Customer nevertheless provides content in the Customer Backend, it shall ensure that it holds all the necessary content-related, spatial and temporal rights that it requires for the provision.
 - retrieve or disseminate content that violates data protection, personal rights or criminal law provisions,
 - disseminate or retrieve insulting, defamatory, anti-constitutional, racist or pornographic statements or images, as well as cult propaganda or membership advertising.
 - send mass mailings via e-mail without having legally valid consent from the e-mail recipients to do so.
- 8.4 The customer is obliged to prevent unauthorized access by third parties to the protected areas of the software by taking appropriate precautions. For this purpose, the Customer shall, to the extent necessary, instruct its employees to comply with copyright and data protection law.
- 8.5 Without prejudice to the Provider's obligation to back up data, the Customer itself is responsible for entering and maintaining its data and information required to use the SaaS Services.
- 8.6 Furthermore, the customer shall ensure that programs, scripts or similar installed by him do not endanger the operation of the server or the communication network or the security and integrity of other data stored on the servers. In particular, the customer is obligated to check his data and information for viruses or other harmful components before entering them and to use state-of-the-art virus protection programs for this purpose. If this endangers or impairs the server operation or the communication network or the security and integrity of other data stored on the servers, the Provider may deactivate or uninstall these programs, scripts, etc.. If necessary, the Provider is also entitled to interrupt the connection of the content stored on the server to the Internet. The Provider shall inform the Customer about this measure without delay.
- 8.7 The Customer shall generate a password itself for access to the use of the SaaS Services, which is required for further use of the SaaS Services. The customer is obligated to keep the password secret and not to make it accessible to third parties; in particular, the customer is obligated to protect the access data from unauthorized access by third parties and to change it at regular intervals for security purposes. Digitally, the customer may only store the user name and password in encrypted form. In the event of repeated incorrect entry of the access data, access may be blocked for the protection of the customer. If the customer is responsible for the blocking, he is liable for the costs and expenses of the provider incurred by the activation according to the time spent.

- 8.8 All security-relevant events (such as loss or use of data and programs, suspicion of misuse of one's own user ID, etc.) must be reported to the provider immediately and as precisely as possible. Own attempts of clarification are to be refrained from, so that possibly valuable hints and traces are neither covered nor lost. If the customer does not notify the provider immediately, he is obliged to compensate the provider for the resulting damage.
- 8.9 Customer data: The Provider, as a technical service provider, stores content and data for the Customer that the Customer enters and stores and makes available for retrieval when using the Software. The customer remains the sole controller of the data. In this respect, the provider is only an order processor. The contents stored by the Customer on the storage space intended for him may be protected by copyright, tax and data protection laws. The Customer hereby grants the Provider the right to make the contents stored on the server accessible to the Customer when the Customer makes queries via the Internet and, in particular, to reproduce and transmit them for this purpose and to be able to reproduce them for the purpose of data backup. The customer is solely responsible for all content used and data processed as well as for any legal positions required for this purpose. The Provider does not take note of the Customer's content and does not check the content used by the Customer with the software as a matter of principle.
- 8.10 The Customer's personal master data and, to the extent agreed, his payment data must always be kept up to date by him. The Provider must be informed immediately of any changes.
- 8.11 If there is a reasonable suspicion of a violation of the aforementioned regulations, the Provider is entitled to immediately block access to the server. If the suspicion is confirmed and the violation is based on a fault of the customer, the provider is entitled to terminate the contract without notice and to remove all content on the server immediately. A justified suspicion for an illegality and/or a violation of the law exists in particular if courts, authorities and/or other third parties inform the Provider thereof. The Provider shall notify the Customer of the block and the reason for it without delay. The block is to be lifted as soon as the suspicion is invalidated. Furthermore, in the event of a violation or the occurrence of security-relevant events, access to the server shall be temporarily blocked until the event has been resolved or until the Customer's access authorization has been proven.
- 8.12 If a claim is made against the Provider due to an infringement of property rights committed by the Customer, an infringement of data protection or personal rights, or due to the infringement of other rights caused by the Customer's violation of the aforementioned regulations as well as the law, the Provider shall be released from liability for claims for expenses and damages in this respect by the Customer upon first request. Furthermore, he has to compensate all defense costs incurred by the Provider and - if incurred - the damage caused. The obligation to indemnify includes all expenses necessarily incurred by the Provider as a result of or in connection with the claim (in particular court and attorney's fees), unless the Customer can prove that he is not responsible for the breach of duty underlying the property right infringement. In the event that services of the Provider are used by unauthorized third parties using the Customer's access data, the Customer shall be liable for any fees incurred as a result within the scope of civil liability until receipt of the notification of the infringement or the notification of the loss or theft, provided that the Customer is at fault for the access of the unauthorized third party.

9. COMPENSATION

- 9.1 The Customer undertakes to pay the Provider the agreed fee plus statutory VAT.
- 9.2 All prices are quoted in euros. If costs are incurred in other currencies, the customer shall in principle bear the risk of an increase in costs due to a deterioration in the exchange rate between the time of calculation or invoicing and the actual payment of costs invoiced by third parties in a foreign currency. In the case of transfers from abroad, the customer shall always bear the bank charges incurred.
- 9.3 The amount of remuneration is based on the order confirmation and the invoice based on it.
- 9.4 Payment shall generally be made via invoice. The Provider is entitled to send the invoice to the Customer as an electronic invoice in accordance with § 14 Para. 1, S. 7, 8 UStG as an e-mail.
- 9.5 The Provider is entitled to demand advance payment, after which a partial amount is due upon placement of the order. The amount of the advance payment results from the order confirmation. The Provider is entitled to start the service only after the advance payment in the agreed amount has been made by the Customer.
- 9.6 In the case of transfers from abroad, the customer shall always bear the bank charges incurred.
- 9.7 Invoice amounts are due immediately and payable within 14 days without any deduction, unless otherwise agreed in writing. The date of receipt by the Provider shall be decisive for the date of payment. If the Customer fails to make payment when due, interest shall be charged on the outstanding amounts from the due date at the statutory default interest rate; the right to claim higher

interest and further damages in the event of default shall remain unaffected. Furthermore, the Provider shall be entitled to a flat-rate default fee of 40.00 euros.

- 9.8 The contractual partner shall only be entitled to exercise a right of retention insofar as its counterclaim is based on the same contractual relationship.
- 9.9 Objections to the billing of the services provided by the Provider must be raised by the Customer in writing to the office indicated on the invoice within a period of eight weeks after receipt of the invoice. After the expiry of the aforementioned period, the invoice shall be deemed to have been approved by the Customer. The Provider shall specifically draw the Customer's attention to the significance of his actions when sending the invoice.
- 9.10 If the Customer delays the payment of a due remuneration by more than four weeks, the Provider is entitled to temporarily block the functioning of the software after prior reminder with setting of a deadline and expiry of the deadline. The temporary blocking does not cancel the Provider's claim to remuneration. Access to the software will be reactivated immediately after payment of the arrears. If the customer is in arrears with an amount of at least 10% of the outstanding total claim, it is agreed: All claims of the Provider become due immediately. The Provider is entitled to make the further processing of all orders of the Customer dependent on an advance payment or security deposit.
- 9.11 In the case of permanent contractual relationships, the Provider shall be entitled to adjust the fees payable on the basis of this Agreement at its reasonable discretion to the development of the costs that are decisive for the price calculation. The costs relevant for the price calculation (hereinafter referred to as "total costs") shall consist of costs for energy, personnel and service providers, overhead costs (e.g. rents, interest), costs for IT systems as well as communication networks, material cost surcharges. A price increase is considered and a price reduction must be made if the total costs increase or decrease. Increases in one type of cost, e.g., labor costs, may only be used for a price increase to the extent that they are not offset by any decreases in other areas, such as hardware and software costs. In the event of cost reductions, Provider shall reduce prices to the extent that such cost reductions are not fully or partially offset by increases in other areas. In exercising its reasonable discretion, the Provider shall select the respective points in time of a price change in such a way that cost reductions are not calculated according to standards that are less favorable for the Customer than cost increases, i.e. cost reductions shall have at least the same price effect as cost increases. The Provider shall notify the Customer of changes in prices in text form at least six weeks before they are scheduled to take effect. In the event of a price increase, the customer shall be entitled to terminate the contract in text form without observing a notice period as of the date on which the price adjustment takes effect. The Provider shall draw the Customer's attention to this in particular in the notification of change. Otherwise, § 315 BGB remains unaffected.
- 9.12 Irrespective of clause 9.11, the Provider shall be entitled in the event of an increase in the statutory value added tax and obliged in the event of a decrease to adjust the prices accordingly at the time of the respective change. In the event of such price adjustment, the Customer shall have no right of termination.

10. TERM AND TERMINATION

- 10.1 The contract is concluded in each case for the duration of a minimum term, the duration of which is specified in the order confirmation. The contract may be terminated by either party with 1 week's notice to the end of the respective minimum term. Details on the respective termination dates of the chargeable services can be seen in the customer backend. If the contract is not terminated, it shall be automatically extended by the agreed minimum term.
- 10.2 The contractual relationship begins with the provision of the software to the customer.
- 10.3 The right of each contracting party to terminate the contract without notice for good cause remains unaffected. The Provider shall be entitled to terminate without notice in particular if
- f) the customer fails to make due payments despite a reminder and the setting of a grace period, or
 - g) if the customer violates the contractual provisions on the use of the SaaS services
 - h) if insolvency proceedings have been applied for or opened over the assets of the customer's company or over the assets of the customer.
 - i) there are reasons which actually make the performance impossible (in particular due to force majeure).
 - j) the customer violates the obligations arising from the contract, in particular, despite two reminders, violates obligations to cooperate,
- 10.4 In any case, termination without notice requires that the other party is warned in writing and requested to eliminate the alleged reason for termination without notice within a reasonable period of time.

- 10.5 If, in the event of termination without notice, the Customer is responsible for the reason for termination, the Customer shall be obligated to pay the Provider the agreed remuneration less expenses saved by the Provider until the date on which the contract would end at the earliest in the event of ordinary termination.
- 10.6 Any declaration of termination must be made in text form to be effective. Insofar as the Provider provides buttons in the Customer Backend via which the services can be terminated, the termination shall be effected by pressing the button; in this context, pressing the button shall constitute the declaration of termination.

11. HIGHER FORCE

- 11.1.1 The Provider shall not be liable for impossibility of performance or delays in performance if these are caused by force majeure (e.g. civil unrest, acts of terrorism, natural disasters, acts of war, shortages of energy and raw materials, power failures, accidents, pandemics) or by impediments to operation through no fault of the Provider (e.g. strikes/lockouts, accidents, difficulties in obtaining any necessary official permits, transport bottlenecks or obstacles, damage to machinery, damage caused by fire/water). (e.g. strikes/lockouts, accidents, difficulties in obtaining any necessary official permits, transport bottlenecks or obstacles, machine damage, damage caused by fire/water),
- 11.1.2 not having been supplied, not having been supplied on time or having been supplied incorrectly despite proper and sufficient coverage prior to the conclusion of the contract with the customer in accordance with the quantity and quality from the delivery or service agreements with the customer (congruent coverage) have been caused,
- 11.1.3 viruses or other attacks by third parties on the IT system occur, even though the Provider has taken state-of-the-art protective measures, or
- 11.1.3 obstacles due to German, U.S. and other applicable national, EU or international regulations of foreign trade law or due to other circumstances, for which the Provider is not responsible.
- 11.2 In the event of unavailability of the ordered service due to the aforementioned events of section 11.1 for which the Provider is not responsible, the Customer will be informed immediately about the lack of service possibility. If such events make it impossible for the Provider to perform and the hindrance is not only of temporary duration, the Provider is entitled to withdraw from the contract, unless the Provider has assumed the procurement risk. In the case of hindrances of temporary duration, the performance deadlines are extended or postponed by the period of the hindrance plus a reasonable start-up period.
- 11.3 If a performance date has been agreed as binding and if, due to events pursuant to Section 11.1, the agreed performance date is exceeded by more than four weeks or if, in the case of a non-binding performance date, adherence to the contract is objectively unreasonable for the Customer, the Customer shall be entitled to withdraw from the contract due to the part not yet performed. In the event of withdrawal by the Customer and/or by the Provider, the service already provided shall be reimbursed without delay. Further claims of the customer, in particular claims for damages, do not exist in this case.
- 11.4 If the Provider is in default with a service or if a service becomes impossible, regardless of the reason, the Provider's liability for damages is limited in accordance with Section 13 of these General Terms and Conditions.

12. COURTESY RIGHTS

- 12.1 The Provider warrants the services offered and described by it in accordance with the applicable statutory provisions. The Provider does not warrant that the software meets the interests or operational characteristics of the Customer, unless there is a corresponding consulting or other fault on the part of the Provider or a guarantee of quality has been agreed.
- 12.2 In the event of a material defect or defect of title, the statutory provisions shall generally apply unless otherwise agreed below.
- 12.3 The following applies to companies only: The Customer shall carefully inspect the Product for any apparent defects immediately upon shipment. The Product shall be deemed approved by the Customer if a defect is not reported (i) in the case of obvious defects within five working days after provision/delivery or (ii) in the case of hidden defects immediately after discovery of the defect. Hidden defects must be reported to the Provider within the statutory warranty limitation period at the latest. Failure to notify the Provider in due time excludes any claim of the Customer for breach of duty due to material defect. This does not apply in the case of intentional, grossly negligent or fraudulent action on the part of the Provider, in the case of injury to life, limb or health or the

- assumption of a guarantee of freedom from defects, or a procurement risk in accordance with § 276 BGB or other legally mandatory liability. In case of a justified and timely notice of defect, the Provider may choose between the removal of the defect or the delivery of a defect-free item.
- 12.4 Defects shall be remedied within the Provider's business hours (Monday to Friday 08:00 to 18:00) by means of rectification free of charge. The Provider shall be entitled to a reasonable period of time for this purpose.
- 12.5 The Customer shall have no claim for defects if the Software does not function properly because the Customer uses it under conditions of use that have not been agreed upon or in a system environment that has not been agreed upon or otherwise in violation of this Agreement or has modified it adversely itself or through third parties. In particular, the Provider shall not assume any warranty pursuant to §§ 478, 479 BGB (recourse in the supply chain - supplier recourse) if the Customer has processed or processed or otherwise modified the products or service results provided under the contract, insofar as this does not correspond to the contractually agreed intended purpose of the products.
- 12.6 The customer is obliged to report any defects in a comprehensible and detailed manner. In particular, the customer shall state the work steps that led to the occurrence of the defect, the mode of appearance and the effects of the defect.
- 12.7 The Provider shall bear the expenses required for the purpose of testing and subsequent performance, in particular transport, travel, labor and material costs, if a defect actually exists. Otherwise, the Provider may demand reimbursement from the Customer for the costs incurred as a result of the unjustified request to remedy the defect (in particular testing and transport costs, support costs), unless the lack of defectiveness was not apparent to the Customer. Furthermore, claims of the customer for expenses incurred for the purpose of subsequent performance, in particular transport, travel, labor and material costs, shall be excluded to the extent that the expenses increase because the subject matter of the performance was subsequently moved to a location other than the customer's branch office, unless such relocation was in accordance with its intended use. The support costs incurred shall be calculated on the basis of the hourly rates applicable at the time, or alternatively on the basis of the customary and reasonable costs for a support service.
- 12.8 The Customer is obligated to support the Provider to a reasonable extent in the elimination of defects.
- 12.9 In addition, the special provisions of Clause 13 of these General Terms and Conditions shall apply to the customer's claims for damages.

13. LIABILITY

13.1 General

- 13.1.1 The following exclusions and limitations of liability apply to the Provider's liability for damages, without prejudice to the other statutory requirements for claims.
- 13.1.2 The Provider shall be liable for damages without limitation to the extent that
- f) these are due to gross negligence or intent,
 - g) the latter has assumed a guarantee for the quality of the service,
 - h) these are to be replaced in accordance with the Product Liability Act,
 - i) they affect life, limb or health, or
 - j) these are based on a culpable breach of essential contractual obligations.
- 13.1.3 The liability for simple and gross negligence as well as for the violation of essential contractual obligations shall furthermore be limited to the foreseeable and contract-typical damage, the occurrence of which the customer had to expect at the time of the conclusion of the contract due to the circumstances known to him at that time and unless another of the exceptional cases listed in 13.2 applies at the same time.
- 13.1.4 The foreseeable damage typical for the contract shall amount to a maximum of 100% of the annual contract volume per contract year; the contract volume shall result from the remuneration to be paid by the customer for the calendar year for all services of the Provider). The aforementioned limitation of liability shall also apply to damages due to lost profits.
- 13.1.5 In all other respects, liability for damages of any kind, regardless of the basis of the claim, including liability for culpa in contrahendo, is excluded.
- 13.1.6 The strict liability of the Provider pursuant to Section 536a (1), 1st Alt. BGB for defects already existing at the time of conclusion of the contract is excluded.
- 13.1.7 The above exclusions and limitations of liability also apply to the benefit of employees, vicarious agents and other third parties used by the Provider to fulfill the contract.
- 13.1.8 The above provisions shall apply to all claims for damages (in particular for damages in addition to performance and damages in lieu of performance), irrespective of the legal grounds, in

particular due to defects, breach of duties arising from the contractual obligation or tort. They shall also apply to the claim for reimbursement of futile expenses.

- 13.1.9 In the event that the Provider's software is accessed by unauthorized third parties using the Customer's or a backend user's access data, the Customer shall be liable for any fees and costs incurred as a result within the scope of civil liability until receipt of the Customer's order to change the access data or notification of the loss or theft, provided that the Customer is at fault for the access of the unauthorized third party. Furthermore, the Customer shall be liable for damages incurred by the Provider due to the Customer's misuse or illegal use of the software or the services offered or due to the Customer's breach of its obligations under this Agreement.
- 13.1.10 A change in the burden of proof to the detriment of the customer is not associated with the above provisions.

13.2 Liability due to delay

If the Customer incurs damages due to a delay for which the Provider is responsible, the Customer shall be entitled to claim compensation for the delay (including reimbursement of futile expenses) to the exclusion of any further claims. This shall amount to 0.5% of the net remuneration for the delayed delivery of goods and/or performance of services as a whole for each week of delay or part thereof, but not more than 5% of the net remuneration for the total delivery and/or performance which is not delivered and/or performed by us on time or in accordance with the contract as a result of the delay. Any further compensation for the damage caused by the delay shall be excluded. This shall not apply in the event of intentional, grossly negligent or fraudulent action on our part, in the event of claims for injury to life, limb or health, in the event of an agreed fixed delivery date in the legal sense and the assumption of a performance guarantee or a procurement risk pursuant to Section 276 of the German Civil Code (BGB) and in the event of mandatory liability under the law.

13.3 Liability due to impossibility

The Provider shall be liable for impossibility of performance in cases of intent or gross negligence on the part of the Contractual Partner or a representative or vicarious agent, as well as in cases of culpably caused injury to life, limb or health, in accordance with the statutory provisions. However, in cases of gross negligence, liability in the event of impossibility of performance shall be limited to the foreseeable damage typical for the contract, unless another of the exceptional cases listed in sentence 1 applies at the same time. Outside the cases of S. 1 and S. 2, our liability for damages due to impossibility and for reimbursement of futile expenses shall be limited to a total of 10% of the value of the performance that has become impossible. Further claims of the customer due to impossibility of delivery are excluded - even after expiry of a deadline set for us to perform. The customer's right to withdraw from the contract shall remain unaffected. A change in the burden of proof to the detriment of the customer is not associated with the above provisions.

14. SHORTENING OF THE LIMITATION PERIODS

- 14.1 The limitation period for claims and rights due to defects in the services, regardless of the legal grounds, shall be one year. However, this shall not apply in cases of §§ 438 para. 1 no. 1 BGB (defects of title in immovable property), § 479 para. 1 BGB (contractor's right of recourse) or § 634a para. 1 no. 2 BGB (buildings or work, the success of which consists in the provision of planning or supervision services therefor). The cases excluded in the preceding sentence 2 are subject to a limitation period of three years.
- 14.2 The limitation period under Clause 14.1 shall also apply to all claims for damages against the Provider in connection with the defect - irrespective of the legal basis of the claim.
- 14.3 However, the limitation periods pursuant to Clauses 14.1 and 14.2 shall apply subject to the following proviso:
- c) The limitation periods generally do not apply in the case of intent or fraudulent concealment of a defect or insofar as the Provider has assumed a guarantee for the quality of the subject matter of the contract.
 - d) The limitation periods shall not apply to claims for damages based on a grossly negligent breach of duty or on a culpable breach of material contractual obligations - not consisting in the performance of a defective item or the provision of a defective work performance - as well as in cases of culpably caused injury to life, limb or health or in the case of claims

under the Product Liability Act. The limitation periods for claims for damages shall also apply to the reimbursement of futile expenses.

14.4 The limitation period for all work performance claims begins with acceptance.

14.5 Unless expressly stipulated otherwise, the statutory provisions on the commencement of the limitation period, suspension of the running of the limitation period, suspension and recommencement of periods shall remain unaffected.

14.6 The above provisions shall apply mutatis mutandis to claims for damages that are not related to a defect.

14.7 A change in the burden of proof to the detriment of the customer is not associated with the above provisions.

15. DATA PROTECTION

15.1 The customer shall comply with the applicable data protection provisions when using the software. The customer is responsible for the data processed in the customer backend as the sole responsible party within the meaning of Art. 4 No. 7 DSGVO.

15.2 The parties agree that contractual provisions that meet the requirements of Art. 28 GDPR must be made.

16. TRANSFER OF RIGHTS AND OBLIGATIONS

The assignment of rights and obligations under this Agreement is permitted only with the prior written consent of the Provider. The Provider is entitled to entrust third parties with the fulfillment of the obligations under this Agreement.

17. REFERENCE

17.1 The Provider is entitled to use the Customer as a reference for its software, mentioning its company mark/name, company address, logo and web address, and to reproduce and distribute its possible evaluations about the software and the Provider, unless the Customer objects to this right. In doing so, the Provider is also entitled to briefly indicate the form of economic cooperation (Customer, Partner, etc.). The granting of rights as well as the consent refers in terms of content for any commercial and non-commercial, editorial and non-editorial, digitized, electronic and printed use, in particular the reproduction, distribution, making available to the public, public reproduction, broadcasting, screening and advertising, both online (e.g. website, showreels) and in print products. This also applies to the use in social media presences. For these purposes, the Provider is also entitled to disclose the aforementioned data to third parties.

17.2 It is pointed out that the reference data mentioned in Section 17.1 (company name, company address and web URL) are usually factual and not personal data. The GDPR is therefore not applicable to this as a rule.

18. AMENDMENT OF THE TERMS OF THE CONTRACT

Unless otherwise specifically regulated, the Provider is entitled to unilaterally amend these contractual terms and conditions to the extent necessary to adapt to changes in the legal or technical framework. The Provider shall notify the Customer of the changes or amendments in text form no later than six weeks before they take effect. If the customer does not agree with the changes or additions to the contractual terms and conditions, he may object to the changes with a notice period of two weeks from the date on which the changes or additions are intended to take effect. The objection must be in text form. If the Customer does not object, the changes or additions to the contractual terms and conditions shall be deemed to have been approved by the Customer. With the notification of the changes or additions to the contractual conditions, the Provider shall specifically draw the Customer's attention to the intended significance of his conduct.

19. APPLICABLE LAW, PLACE OF JURISDICTION

19.1 These Terms and Conditions and the entire legal relationship between the parties shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG), unless otherwise agreed individually. If foreign law is mandatory in individual cases, these Terms and Conditions shall be interpreted in such a way that the economic purpose pursued with them is safeguarded as far as possible.

19.2 The place of performance for all contractual obligations, with the exception of the case of the assumption of a debt to be discharged on delivery or otherwise agreed, is the Provider's place of business.

19.3 If the Customer is a merchant, a legal entity under public law or a special fund under public law, or if the Customer does not have a general place of jurisdiction in the Federal Republic of Germany, the place of jurisdiction for any disputes arising from the business relationship shall be the Provider's place of business.

19.4 For the sake of clarity, the jurisdiction provisions of the above Clauses 19.2 and 19.3 shall also apply to such circumstances between the Provider and the Customer that may lead to non-contractual claims within the meaning of Regulation (EC) No. 864/2007. Mandatory statutory provisions on exclusive places of jurisdiction shall remain unaffected by this provision.

20. OTHER

20.1 All agreements that contain an amendment, supplement or specification of this contract must be made in text form in order to be effective. This also applies to the amendment or cancellation of this text requirement.

20.2 Should any provision of this contract be or become invalid, this shall not affect the validity of the remainder of the contract. The invalid provision shall be deemed to be replaced by a valid provision that comes as close as possible to the economic purpose of the invalid provision. The same shall apply in the event of a gap in the contract.

APPENDIX

Appendix 1: System specifications

Browser: Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge in current version

Certain browser settings (no blocking of Javascript) or firewall settings may prevent correct execution. Cookies and Javascript must therefore be enabled.

The following prerequisite applies to the "Activate Code" function in the backend when using a mobile device:

- Camera and release the camera
- Support of the Stream API by the browser of the end device (see <https://caniuse.com/stream>)

The following prerequisite applies to the use of the web app on a mobile device: QR code readable application. (On many models, the standard camera app is capable of this; alternatively, a corresponding app must be installed).