

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der GiG Share GmbH**

GiG Share GmbH  
Rheinwerkallee 3  
53227 Bonn

Im Folgenden auch – GESELLSCHAFT - genannt

## **GELTUNG DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Die GESELLSCHAFT stellt Ihnen die mit ExpertYOU angebotenen unentgeltlichen und entgeltlichen Software as a Service (SaaS) Dienste auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Service- und Nutzungsbedingungen zur Verfügung (nachfolgend „AGB“).

Die nachfolgende Vereinbarung findet Anwendung für ExpertYOU – [www.expertyou.de](http://www.expertyou.de) -, ein SaaS Angebot der GESELLSCHAFT für Geschäftskunden, die im folgenden KUNDEN genannt werden. KUNDEN verpflichten sich bei Nutzung von ExpertYOU sich gemäß den nachfolgenden Vereinbarungen sowie den gesetzlichen Vorschriften zu verhalten

Durch Ankreuzen der Checkbox „Ich habe die AGB, Auftragsverarbeitung und Datenschutzrichtlinien gelesen und akzeptiere diese“ kommt ein Vertrag zwischen der GESELLSCHAFT und KUNDE über die Nutzung der ExpertYOU SaaS Dienste zustande. Damit stimmt der KUNDE auch zu, dass die GESELLSCHAFT die in den Anlagen aufgeführten Subunternehmern für die Erbringung der Leistungen der GESELLSCHAFT zur Bereitstellung von ExpertYOU für den KUNDEN zum Einsatz bringen darf.

Die GESELLSCHAFT bietet KUNDEN eine kostenfreie Registrierung und Bereitstellung des eigenen Expertenprofils und Anbieten der eigenen Leistungen an.

Zudem bietet die GESELLSCHAFT kostenpflichtige Services an, die von KUNDE bei Bedarf auf dem Wege eines Abonnements kostenpflichtig gebucht werden können.

Erst nachdem KUNDE ein Abonnement aus einer Übersicht bestätigt hat und im Anschluss „Gebührenpflichtig buchen“ klickt, kommt ein kostenpflichtiger Vertrag zustande. Dies gilt auch bei jeder Hinzubuchung weiterer Optionen.

Falls KUNDE den Vertrag im Namen einer Firma oder anderen Juristischen Person abschließt, sichert KUNDE zu, dass KUNDE befugt ist, die Person an diese Bedingungen zu binden. KUNDE wird sicherstellen, dass die von KUNDE ermächtigten Nutzer, die die SaaS Dienste nutzen sollen, ebenfalls die AGB einhalten.

KUNDEN, die sich auf ExpertYOU registrieren möchten, können ausschließlich selbstständige Freelancer und Dienstleistungsunternehmen, die gegenüber Dritten Projektleistungen anbieten, sein. Ausgeschlossen als KUNDE sind alle Nutzer, die als Privatperson handeln oder die Volljährigkeit noch nicht erreicht haben. Ein Konto darf nicht von einem Volljährigen für einen Minderjährigen angelegt werden.

Zudem darf KUNDE die SaaS-Dienste nicht nutzen, sofern KUNDE, nach den gesetzlichen Bestimmungen Ihres Landes, einschließlich des Landes, in dem KUNDE ansässig ist oder von dem aus KUNDE die SaaS-Dienste nutzt, von der Inanspruchnahme ausgeschlossen ist.

Um auf die SaaS-Dienste und Services zugreifen zu können, muss KUNDE im Rahmen des Anmeldevorgangs oder während der fortlaufenden Nutzung wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Person und seinem Unternehmen machen (wie z.B. Identifikations- und Kontaktdaten). KUNDE erklärt, dass die Informationen, die KUNDE bei der Anmeldung an die GESELLSCHAFT weitergibt, jederzeit zutreffend, richtig und aktuell sind – insbesondere auch, dass KUNDE Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist.

### **VERTRAGSGEGENSTAND**

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDE für die Laufzeit des Vertrages gegen Zahlung eines vereinbarten Entgelts ein zeitlich begrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung von ExpertYOU, die für die Bereitstellung der Anwendung benötigten technischen Ressourcen und der definierten Leistungen der Hotline.

Die GESELLSCHAFT stellt KUNDEN ExpertYOU als SaaS basierte Plattform mit folgenden Kernfunktionalitäten zur Verfügung:

- Registrieren als KUNDE bei ExpertYOU und hinterlegen eines Experten- und Unternehmensprofils. Für den Fall, dass ein KUNDE sich mit einer bei ExpertYOU bestehenden Domäne registriert, wird dieser KUNDE von ExpertYOU automatisch dem mit dieser Domäne verbundenen Unternehmen zugeordnet. Sofern KUNDE dies nicht wünscht, kann der KUNDE die Registrierung mit einer anderen Domäne wiederholen
- Erstellen von Marktplatzanfragen nach Experten- und Projektgesuchen
- Verbinden mit anderen Experten in ein Team zum Zwecke das gemeinsame Anbieten von Leistungen
- Erstellen von Equipe Fachgruppen und Einbinden von Experten aus dem eigenen Team in diese als Grundlage für die konkrete Zusammenarbeit in Projekten
- Erstellen von Projekten mit Aufträgen und einzelnen Services zur Abwicklung von Projektleistungen
- Zuordnung von Experten auf die mit dem Projekt verbundenen Services
- Erfassen von Projektleistungen (Zeit und Spesen) als Grundlage für die Leistungsverrechnung gegenüber dem Projektkunden und den im Projekt tätigen Experten
- Abrechnung von Projektleistungen gegenüber dem Kunden und allen am Projekt beteiligten Experten auf Basis der dem Projekt zugeordneten Equipe

Die Registrierung, das Erstellen des eigenen Experten- und Unternehmensprofils und das Anbieten seiner eigenen Leistungen gegenüber anderen ExpertYOU KUNDEN sind für den KUNDEN kostenfrei.

Eine darüberhinausgehende Nutzung von ExpertYOU ist für den KUNDEN kostenpflichtig und bedarf eines gültigen Abonnements zwischen GESELLSCHAFT und KUNDE. Ein solches Abonnement ermöglicht dem KUNDEN aus den folgenden Vorgängen Erlöse zu erzielen:

- Der Leistungserbringung in Projekten anderer Experten
- Der Vermittlung von Experten an andere Experten, die Projektleistungen in ExpertYOU anbieten
- Der Vermittlung von Projekten an andere ExpertYOU Experten
- Das Durchführen eigener ExpertYOU Projekte, mit oder ohne Einbindung anderer ExpertYOU Experten

Erlöse, die KUNDE aus diesen Vorgängen erzielt, basieren stets auf einer Vereinbarung, die KUNDE mit anderen KUNDEN je nach Art des Vorgangs vereinbart. Der Anspruch auf die Leistungserbringung und Leistungsvergütung entsteht zwischen den, am Vorgang beteiligten KUNDEN. Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN mit ExpertYOU lediglich eine Plattform zur technischen Abwicklung dieser Vorgänge zur Verfügung und ist nicht in die zwischen den KUNDEN vereinbarten Vorgänge im Sinne der Leistungserbringung und oder Leistungsvergütung eingebunden noch ist sie für die zwischen den KUNDEN und deren Kunden vereinbarten Inhalten, Preisen und Regelungen jeglicher Art verantwortlich.

### **NUTZUNGSUMFANG/ URHEBERRECHTE / LIZENZGEWÄHRUNG**

Die vertraglichen Leistungen dürfen nur durch den KUNDEN und nur zu dem in diesem Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der KUNDE darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertraglichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers, die von ExpertYOU bereitgestellten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software, der Grundkonfigurationen des Systems oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der KUNDE nicht.

Der KUNDE darf die Software nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem KUNDEN nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen soll dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der KUNDE der GESELLSCHAFT auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

Die GESELLSCHAFT kann die Zugangsberechtigung des KUNDEN widerrufen und oder den Vertrag kündigen, wenn der KUNDE die ihm gestattete Nutzung überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Aufgrund einer

Nutzungserlaubnisüberschreitung kann die GESELLSCHAFT den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Die GESELLSCHAFT hat dem KUNDEN vorher eine angemessene Zeit einzuräumen, um die vertragswidrige Nutzung selbst zu beenden.

Der KUNDE hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

Die GESELLSCHAFT behält sich vor, für eine, über die vertraglich vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung einen Vergütungsanspruch geltend zu machen.

Der KUNDE erkennt die GESELLSCHAFT als alleinigen Lizenzgeber der Software an. Für sämtliche Inhalte der Software sowie damit verbundene Services und Funktionen, Bilder, Logos, Texte, Schaltflächen, etc. ist die GESELLSCHAFT Urheber. Der KUNDE erkennt die Urheberrechte der GESELLSCHAFT an.

## **ExpertYOU APPLIKATIONSBETRIEB**

### 1. Leistungen der GESELLSCHAFT

Die GESELLSCHAFT stellt die vertraglichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit.

Die GESELLSCHAFT übernimmt zur Durchführung der ExpertYOU Service Operation alle für den reibungslosen Betrieb des Service notwendigen Aufgaben. Die GESELLSCHAFT kann zu diesem Zweck auch geeignete IT Partner, wie Hostingunternehmen, Enzwicklungs- und Supportdienstleister mit Teilaufgaben der Service Operations beauftragen.

Folgende Leistungen werden während der Vertragslaufzeit durch die GESELLSCHAFT gegenüber dem KUNDEN durchgeführt:

- Die für den Betrieb von ExpertYOU benötigte Infrastruktur, wie virtuelle Maschinen und die darunterliegende Infrastruktur des Rechenzentrums (Firewall, Switches, Netzwerk, Virtualisierungsplattform) werden von der GESELLSCHAFT bereitgestellt.
- ExpertYOU und die damit verbundene Infrastruktur unterliegen der Wartung und Pflege (Störungsbehebungen, Einspielen von Patches und Updates) im Rahmen der von den Herstellern vorgegebenen Intervalle und je nach Notwendigkeit der Infrastruktur.
- Für den Betrieb von ExpertYOU gilt eine Verfügbarkeit von 99% im Monatsmittel zwischen der GESELLSCHAFT und dem KUNDEN als vereinbart. Ausgenommen hiervon sind Wartungsarbeiten (siehe unten).
- Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN die Nutzung der Software „ExpertYOU“ am Routerausgang des jeweiligen Rechenzentrums der GESELLSCHAFT (Übergabepunkt) zur Verfügung.

- Der Leistungsumfang der Software ExpertYOU zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ergibt sich aus der eingangs aufgeführten Funktionsübersicht.
- Die Software ExpertYOU verbleibt jederzeit auf dem Server der GESELLSCHAFT.
- Die GESELLSCHAFT schuldet nicht die Gewährleistung der Datenverbindung zwischen dem Übergangspunkt und den IT-Systemen des KUNDEN. Es obliegt dem KUNDEN, die technischen Voraussetzungen zur Empfangnahme der Software am Übergabepunkt und ihrer Nutzung zu schaffen.
- Die GESELLSCHAFT wird die Software immer in der aktuellen Version anbieten. Die GESELLSCHAFT wird KUNDEN spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt eines regulären neuen Release und regulären Updates auf dieses Update hinweisen. Die Aktualisierung der Software erfolgt in der Regel im Zeitraum zwischen 22:00 und 6:00 Uhr. Die GESELLSCHAFT ist nicht verpflichtet, die Software ExpertYOU während eines laufenden Aktualisierungsvorgangs zur Verfügung zu stellen, diese Zeiträume werden bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote (SLA) nicht berücksichtigt.
- Die GESELLSCHAFT kann mit Zustimmung des Kunden auch außerhalb der oben genannten Zeiträume die Leistungserbringung zur Durchführung von Wartungs- und Aktualisierungsarbeiten für einen im Voraus festgelegten Zeitraum unterbrechen. Diese Zeiträume bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote unberücksichtigt. Der KUNDE wird die Zustimmung nur verweigern, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse vorliegt.
- Bei Überschreitung von Schwellwerten bestimmter Parameter (z.B. Auslastung der vCPU dauerhaft über 90%, sehr wenig oder kein Speicherplatz auf dem zugeteilten Storage u.ä.) erfolgt eine Benachrichtigung der GESELLSCHAFT durch das Monitoring System. Je nach Schwere der Störung wird die GESELLSCHAFT den KUNDEN informieren und mit diesem – falls notwendig - weitere Schritte zur Behebung einleiten.

## **2. Backup**

Die GESELLSCHAFT übernimmt das Backup von ExpertYOU in regelmäßigen Intervallen. Dabei kommt die Snapshot Technologie zum Einsatz. Das Backup erfolgt standardmäßig einmal pro Tag, wobei einmal pro Woche ein Fullbackup (Sicherung aller Dateien des Servers) und an den anderen Tagen ein differentielles Backup (Sicherung der seit dem letzten Fullbackup hinzugekommenen oder modifizierten Dateien) durchgeführt wird. Die Aufbewahrungszeit beträgt hier 14 Tage. Eine Herausgabe des Backups an eine KUNDEN ist ausgeschlossen. Das Backup dient ausschließlich dazu, die GESELLSCHAFT zu befähigen, ihren, mit dem KUNDEN aus dieser Vereinbarung getroffenen Leistungsverpflichtungen, nachkommen zu können.

## **3. ExpertYOU Applikationspflege**

Die GESELLSCHAFT übernimmt im Rahmen des Vertrages die folgenden Leistungen bezüglich der Pflege der Applikation ExpertYOU:

- Starten-Stoppen der ExpertYOU Serverdienste
- Fehleranalyse (Log-Analyse, etc.)
- Einspielen von Patches / Updates
- Durchführung notwendiger Anpassungen der ExpertYOU Systemkonfiguration

#### **4. Weitere Leistungen**

4.1 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung oder Konfiguration kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung und bedürfen eines gesonderten Vertrages.

4.2 Die GESELLSCHAFT übernimmt keine Zusicherung, Garantie oder Gewährleistung dafür, dass

- Die Nutzung des Produktes den Anforderungen oder Erwartungen des KUNDEN entspricht.
- Eine Nutzung ununterbrochen zeitgerecht, sicher bzw. fehlerfrei erfolgen kann
- Gespeicherte Daten exakt oder zuverlässig sind
- Die im Rahmen der Produktnutzung eingeholten Informationen richtig und zuverlässig sind
- Alle Mängel oder Fehler bezüglich der Produkte oder Funktionalität der dem KUNDEN als Bestandteil des Produktes bereitgestellten Software behoben werden

4.3 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, begründen Ratschläge oder Informationen, die KUNDEN von der GESELLSCHAFT erhalten, keine Gewährleistungsansprüche gegenüber der GESELLSCHAFT.

4.4 Die GESELLSCHAFT gewährleistet nicht, dass die Produkte für die Nutzung an anderen Standorten außerhalb des Vertragsgebiets geeignet oder verfügbar sind. Wenn KUNDE die Produkte außerhalb des Vertragsgebiets nutzen, sind sie alleine verantwortlich für die Befolgung aller geltenden Gesetze, einschließlich und ohne Einschränkung der Export und Importbestimmungen anderer Länder. Umleitung des Webinhaltes der Website unter Missachtung der Gesetze ist untersagt.

4.5 Die Ausschlüsse gemäß 4.3 – 4.5 beeinträchtigen nicht die gesetzlichen Rechte, auf die KUNDEN in jedem Fall Anspruch haben und die nicht vertraglich änderbar oder abdingbar sind.

#### **4.5 Leistungen und Pflichten des KUNDEN**

Zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen setzt die GESELLSCHAFT folgende Gegebenheiten beim KUNDEN voraus:

- Internetanbindung mit einer Bandbreite von mind. 10 Mbit/s
- Anwenderbezogener persönlicher Mail Account
- Betriebsbereiter aktueller Web-Browser (laut technischen Voraussetzungen für ExpertYOU)

Der KUNDE ist alleine für sämtliche Aktivitäten auf dem ExpertYOU Konto verantwortlich. Der KUNDE haftet für jeglichen auftretende Missbrauch und trägt alle anfallenden Kosten bezüglich einer unberechtigten Nutzung. In diesem Zusammenhang hat der KUNDE ExpertYOU alle Aufwendungen zu ersetzen, die durch die Überprüfung der Einrichtung des KUNDEN angefallen sind und auf Mängel und Störungen aus dessen Verantwortungsbereich zurückzuführen sind.

Der KUNDE wird die ihm bzw. den NUTZERN zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte NUTZER weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

Der KUNDE wird eine Mehrfachnutzung von Benutzeraccounts unterlassen und organisatorische Maßnahmen treffen, um diese zu unterbinden.

Der KUNDE wird keine Komponenten, Informationen oder Daten unbefugt herauslösen, abrufen oder abrufen lassen oder in die von der GESELLSCHAFT betriebene ExpertYOU Plattform, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze von der GESELLSCHAFT unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern oder künstlich Netzwerklast erzeugen.

Der KUNDE stellt die GESELLSCHAFT von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich möglichen oder tatsächlichen Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstandes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der KUNDE oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der GESELLSCHAFT.

Es obliegt dem KUNDEN, regelmäßig die bei der Nutzung von ExpertYOU erzeugten kaufmännischen Projektdokumente durch Download zu sichern und eigene Sicherungskopien zu erstellen; die Verpflichtung der GESELLSCHAFT zur Erstellung kalendertäglicher Backups gemäß § 1 Abschnitt 3.2 bleibt hiervon unberührt.

Der KUNDE hat dafür Sorge zu tragen, dass Informationen über Updates, Downtimes oder weiteren Systemänderungen, welche durch die GESELLSCHAFT an den Systemverantwortlichen des KUNDEN kommuniziert werden, wenn notwendig, an weitere Nutzer von ExpertYOU beim KUNDEN weitergeleitet werden.

Der KUNDE wird nicht in einer Weise tätig werden, wodurch die Verfügbarkeit des Produktes beziehungsweise der Server und Netzwerke, die zur Erbringung des SaaS-Dienstes durch ExpertYOU betrieben werden, beeinträchtigt oder unterbrochen werden

Der KUNDE unterlässt es, Daten und Inhalte in rechtswidriger Art oder rechtswidrigem Inhalt übermitteln. KUNDEN unterlassen jedweden Versuch, selbst oder durch Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in die software- und hardwaretechnischen Systeme, welche durch ExpertYOU betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von ExpertYOU unbefugt einzudringen. Außerdem wird der KUNDE vor

Versendung seine Daten und Informationen auf schädliche Inhalte, insbesondere Viren, prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

Im Übrigen ist der KUNDE verpflichtet, alle sachdienlichen Mitwirkungsleistungen unverzüglich und kostenlos vorzunehmen, insbesondere, wenn ExpertYOU den KUNDEN dazu auffordert und die erforderlichen Maßnahmen einen angemessenen Aufwand nicht übersteigen.

## **5. Störungsmanagement**

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDE einen zentralen Hotlineservice (Abschnitt: BEDINGUNGEN FÜR HOTLINESERVICE) bereit, dessen Leistungsumfang um die „Leistungen der ExpertYOU Applikationspflege“ und die Leistungen des Applikationsbetriebs ergänzt werden.

Der KUNDE hat Störungsmeldungen des Applikationsbetriebes bei Kenntnis grundsätzlich in Textform zu melden. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.

### **ExpertYOU HOTLINE-SERVICE**

#### **1. Hotlineunterstützung**

Für die Hotlineunterstützung benennt der KUNDE einen Ansprechpartner, der in der Handhabung von Software as a Service Lösungen geübt ist und vor Inanspruchnahme der Hotlineunterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen, bzw. zu spezifizieren.

Die Hotlineunterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn die in ExpertYOU enthaltenen Hilfen (Tooltips, etc.) für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise geben. Der Ansprechpartner des KUNDEN ist als Systemverantwortlicher gegenüber der GESELLSCHAFT zu benennen und allein berechtigt, die Hotlineunterstützungsleistungen der GESELLSCHAFT nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Hotlineunterstützungsleistungen durch einen gegenüber der GESELLSCHAFT vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen.

#### **2. Leistungsumfang**

Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline ausschließlich in der Sprache „Deutsch“.

Im Umfang sind dabei enthalten:

- Unterstützung bei Problemen mit der Handhabung der Plattform ExpertYOU
- Entgegennahme von Anwendungsfehlern

Nicht im Umfang enthalten sind:

- Unterstützung bei der Inbetriebnahme des Internetzugangs des Kunden
- Einrichtung des für den Zugriff auf ExpertYOU benötigten Web-Browsers und oder Endgeräts
- Beratung zu kundeneigenen, über ExpertYOU ausgeführten Vermittlungen von Projekten und Experten), Projekten sowie zu deren Inhalten, Regelungen und rechtlich, kommerziellen Ausgestaltungen
- Schulungen, diese bietet ExpertYOU auf Wunsch des KUNDEN entgeltlich an

Die Hotline dient nicht dazu, Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen oder Systemeinstellungen am System des KUNDEN durchzuführen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen von ExpertYOU. Aufwände der Hotline, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. Bsp. Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, so wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

### **3. Hotlinezeiten**

Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (werktags Montag bis Freitag - ausgenommen Feiertage - von 9.00 - 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr MEZ/CET) telefonisch (siehe unter: [www.expertyou.de](http://www.expertyou.de)) erreichbar. Zusätzlich kann der KUNDE rund um die Uhr per E-mail ([support@expertyou.de](mailto:support@expertyou.de)) Anfragen an die GESELLSCHAFT übermitteln.

### **4. Leistungsausschlüsse**

Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Softwarepflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung auf dem System des Kunden
- Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort
- Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen hinausgehen.

### **ExpertYOU SaaS SOFTWAREPFLEGE**

Die GESELLSCHAFT gewährleistet, ihre Leistungen in einer Weise erbringt, der den allgemeinen Branchenstandards entspricht, soweit diese auf die Produkte anwendbar sind, und dass die Leistung im Wesentlichen so erbracht wird, wie dies in den Produktbeschreibungen für eine normale Nutzung unter normalen Umständen angegeben ist.

#### **1. Allgemeiner Gegenstand der Programmpflege**

- Fortentwicklung der Programme in Bezug auf Qualität und Modernität.

- Anpassung von ExpertYOU im Falle von Änderungen bestehender und neuer Funktionalität
- Bereitstellung neuer Releases. Darunter fallen neue Releases, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen bringen.
- Bereitstellung aktualisierter Hilfen und Tooltips.
- Fehlerbehebung

## 2. Umfang der Pflegeleistung im Einzelnen

- Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für das aktuell bereitgestellte Release Softwarepflegeleistungen:
- Die GESELLSCHAFT stellt im Rahmen der Pflege neue ExpertYOU Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung einzelner neuer Module, erweiterter Funktionen oder der Beseitigung von bekannten Fehlern bestehen. Neue Releases werden als Software as a Service von der GESELLSCHAFT bereitgestellt. Die neuen Releases werden dem KUNDEN angezeigt, wobei KUNDEN kein Recht auf die Bereitstellung oder Nichtbereitstellung einzelner Releases haben.
- Mit Bereitstellung des Release erhält der KUNDE das Nutzungsrecht an diesem Release gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung.
- Die GESELLSCHAFT nimmt Verbesserungsvorschläge von KUNDEN entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Die GESELLSCHAFT schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung. Mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages durch den KUNDEN gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die GESELLSCHAFT über.

## 3. Fehlerbehebung

Die GESELLSCHAFT beginnt mit der Fehlerbehebung:

- a) bei betriebsverhindernden Fehlern („BLOCKER“): innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
- b) bei betriebsbehindernden Fehlern („CRITICAL“): innerhalb von 2 Tagen nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
- c) und d) bei sonstigen Fehlern („MAJOR / MINOR“): innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Release.

### Fehlerkategorien:

#### a) BLOCKER (betriebsverhindernder Fehler):

- Software kann durch schwere Fehler nicht mehr genutzt werden
- Vollständiger Systemstillstand
- Nutzung von zentralen Funktionen führt zum Systemabbruch oder Datenverlust

#### **b) CRITICAL (betriebsbehindernder Fehler)**

- Fehler ohne Workaround, d.h. Fehler nicht vermeidbar
- Großes Performanceproblem mit sehr großer Behinderung
- Nutzung nur sehr eingeschränkt (fast nicht mehr) möglich

#### **c) MAJOR (sonstiger größerer Fehler)**

- Fehler mit schwierigem Workaround vermeidbar
- Performanceprobleme mit erheblicher Behinderung
- Nutzung mit gering eingeschränkter Funktionalität möglich

#### **d) MINOR (sonstiger kleinerer Fehler)**

- Fehler mit einfachem Workaround vermeidbar
- Performanceprobleme mit geringer Behinderung
- Nutzung mit unwesentlichen Einschränkungen gegenüber ordnungsgemäßigem Betrieb möglich
- Problem eines einzelnen Anwenders

Das Auftreten von Fehlern berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu mindern. Die GESELLSCHAFT schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

#### **4. Unterstützungsleistungen des KUNDEN**

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die nachfolgenden Leistungen unterstützen:

- Wird vom KUNDEN ein Fehler festgestellt, so ist dieser mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Fehlerbeschreibung sowie Screenshots, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten.
- Der KUNDE wird der GESELLSCHAFT, wenn notwendig, zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit die GESELLSCHAFT eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die GESELLSCHAFT kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen unter Umständen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.
- Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen), sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird.
- Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Line Support für die Nutzer von ExpertYOU beim KUNDEN sicherstellen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebs- und Supportinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.

- Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz des angebotenen Service der GESELLSCHAFT beachtet werden.

#### **5. Nicht umfasste Leistungen sind:**

- Leistungen zur Behebung von Störungen oder Fehlern, bei denen der KUNDE ExpertYOU nicht im Sinne dieser Bestimmungen genutzt hat.
- Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten, sowie die Bereitstellung neuer Produkte.
- Vorortleistungen, soweit nicht anders vereinbart.

#### **HAFTUNG**

Werden die Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline- Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu verschulden, so ist sie verpflichtet, die Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline-Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb einer angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen.

Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline-Serviceleistung und Softwarepflegeleistung) aus, vom KUNDEN nicht zu vertretenden Umständen, innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden, angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt. In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT einen Anspruch auf Vergütung für die aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen bis zum Wirksamwerden der Kündigung. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und daher ohne Interesse waren. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Die Haftung der GESELLSCHAFT ist, unabhängig vom Rechtsgrund, auf € 10.000 beschränkt.

Die GESELLSCHAFT haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für Fehler von aufgezeichneten Daten.

Die GESELLSCHAFT ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen gleich aus welchem Rechtsgrund, haften ausschließlich und abschließend wie folgt:

- Eine verschuldensunabhängige Haftung von ExpertYOU für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen.
- ExpertYOU haftet für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen.

- Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit von der GESELLSCHAFT oder ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet die GESELLSCHAFT nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde oder ein Fall des Verzuges oder der Unmöglichkeit vorliegt. In den Fällen ist die Haftung der GESELLSCHAFT je Schadensereignis auf einen Höchstbetrag Ihrer jährlichen Vergütung im Zeitpunkt des schadensverursachenden Ereignisses begrenzt, jedoch nicht über die oben vereinbarte Höhe von €10.000.

Die GESELLSCHAFT haftet für andere, das heißt nicht qualitative Leistungsstörungen, Vertragsverletzung nur für eigenes oder ihr zugerechnetes Verschulden, sofern es sich dabei um eine wesentliche Vertragspflicht handelt, die den Vertragszweck gefährdet (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf einen vertragstypischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, die auf einer Garantie, dem arglistigen Verschweigen von Fehlern sowie für Schäden, die durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten der GESELLSCHAFT oder ihre Erfüllungsgehilfen verursacht worden sind, sowie für vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten, das zu der Verletzung des Lebens, Körpers oder die Gesundheit geführt haben.

Die GESELLSCHAFT wird jeweils dem Stand der Technik entsprechende Virens Scanner und Firewalls einsetzen, um so unberechtigten Zugriff auf Ihre Daten und die Übermittlung schädigender Daten, insbesondere Viren, zu verhindern bzw. zu unterbinden.

KUNDE nimmt zur Kenntnis, dass ein vollständiger Schutz vor schädigenden Daten nicht möglich ist, da ständig Viren, Würmer, Trojaner, Spam und andere Sicherheitsrisiken neu bzw. weiter entwickelt werden. Die GESELLSCHAFT weist darauf hin, dass auch die von der GESELLSCHAFT eingesetzten Sicherheitsprodukte keinen 100%igen Schutz vor schädigenden Inhalten bieten können. Die GESELLSCHAFT übernimmt daher keine Haftung und Gewähr für die Sicherheit eines SaaS-Dienstes vor entsprechenden Gefährdungen, soweit die GESELLSCHAFT ihren vorstehenden Pflichten nachgekommen ist.

Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und erfolgversprechend beseitigt werden kann, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten von KUNDEN zu löschen. Die GESELLSCHAFT wird KUNDEN hierüber informieren.

Die GESELLSCHAFT weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik kaum bzw. nur mit unverhältnismäßigem und unwirtschaftlichen Aufwand möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. Daher übernimmt die GESELLSCHAFT keine Haftung für die Fehlerfreiheit ihrer Produkte. Insbesondere übernimmt die GESELLSCHAFT keine Gewährleistung, dass die Produkte mit Programmen Dritter zusammenarbeiten, soweit dies nicht ausdrücklich in der Produktbeschreibung vorgesehen ist.

Weitergehende und andere als in diesem Vertrag genannte Ansprüche von Ihnen, gleich aus welchem Rechtsgrund sind ausgeschlossen.

Die Website und Produkte können Hyperlinks auf andere Webseiten, Inhalte oder Quellen enthalten. Die GESELLSCHAFT hat keinen Einfluss auf Webseiten oder Quellen, die von Dritten

bereitgestellt werden. Für illegale, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte und insbesondere für Schäden, die aus der Nutzung oder Nichtnutzung solcherart dargebotener Informationen entstehen, haftet allein der Anbieter der Seite, auf welche verwiesen wurde, nicht derjenige, der über Links auf die jeweilige Veröffentlichung lediglich verweist.

Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten („Links“), die außerhalb des Verantwortungsbereiches der GESELLSCHAFT liegen, würde eine Haftungsverpflichtung ausschließlich in dem Fall in Kraft treten, in dem die GESELLSCHAFT von den Inhalten Kenntnis hat und es ihr technisch möglich und zumutbar wäre, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.

## **ALLGEMEINES**

### **1 Laufzeit**

Das ExpertYOU Abonnement hat eine Laufzeit von 12 Monaten, die mit dem Tag des Abonnementabschluss beginnt. Eine Kündigung durch den KUNDEN ist nicht notwendig, jedoch hat der KUNDE darauf zu achten, das Abonnement rechtzeitig zu verlängern, sofern er die Leistungen von ExpertYOU über die Laufzeit des vorangegangenen Abonnements nutzen möchte. Unterlässt er dies, wird ExpertYOU für der KUNDE nur noch eingeschränkt nutzbar sein und er damit auch keinen Zugriff auf wichtige Informationen und Daten haben. Bei Abschluss eines ExpertYOU Abonnements und einer Nichtnutzung von ExpertYOU entsteht für den KUNDEN kein Anspruch auf eine anteilige Rückzahlung von bereits entrichteter Nutzungsgebühren. Außerdem mindert sich der Anspruch auf fällige, zukünftige Vergütungsansprüche nicht. Eine Rückvergütung an den KUNDEN ist ausgeschlossen.

### **2. ExpertYOU Abonnement / Vergütung**

Mit Abschluss eines ExpertYOU Abonnements erhält der KUNDE eine Rechnung mit Hinweis auf das vereinbarte ExpertYOU Abonnement, und die damit einhergehende Laufzeit. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Die anfallende Vergütung berechnet sich nach den jeweils gültigen Preisen, welche unter [\(link\)](#) einsehbar sind.

Soweit nicht explizit anders angegeben, handelt es sich bei allen genannten Vergütungen und Preisen um Nettopreise, welche zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer abgerechnet werden. Die Umsatzsteuer wird gesondert in der Rechnung aufgeführt.

Die Ihnen zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Bestellprozess. In jedem Falle haben Sie die erforderlichen Daten bei dem jeweiligen Vertragsabschluss anzugeben.

Eventuelle Gutschriften oder Rückerstattungsbeträge wegen zuviel gezahlter Vergütung, Doppelzahlungen usw. werden grundsätzlich mit der nächstfälligen Abrechnung verrechnet.

Einwendungen gegen die Rechnung haben Sie innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Rechnung in Textform gegenüber der GESELLSCHAFT anzuzeigen.

Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die GESELLSCHAFT wird Sie in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Anzeige besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche von Ihnen bei begründeten Einwendungen bleiben unberührt.

Sie sind nur berechtigt, mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufzurechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen.

Die Abtretung von Forderungen aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der GESELLSCHAFT zulässig.

### **3. Pflichten nach Vertragsbeendigung**

Nach Vertragsende stellt die GESELLSCHAFT auf schriftlichen Wunsch des KUNDEN die vom KUNDEN erstellten Daten binnen drei Wochen vollständig für den KUNDEN zum Download zur Verfügung. Die Daten werden in einer CSV Datei zur Verfügung gestellt.

Binnen einer Woche nachdem der KUNDE die Daten heruntergeladen hat, spätestens aber drei Monate nach Vertragsende löscht die GESELLSCHAFT vom KUNDEN auf einem Server abgelegte Daten soweit möglich, sofern keine anderweitigen gesetzlichen Vorgaben dagegenstehen.

### **4. Datenschutz**

Beide Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihr im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf die Vertraulichkeit nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verpflichten. Davon unberührt bleiben andere gesetzliche und standesrechtliche Geheimhaltungs- und Verschwiegenheitspflichten.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der KUNDE selbst oder durch die GESELLSCHAFT personenbezogene Daten im Sinne von Art. Artikel 4 Ziffer 1 DSGVO, so steht er als Verantwortlicher im Sinne von Artikel 4 Ziffer 7 DSGVO dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

Handelt es sich bei den zu verarbeitenden Daten um personenbezogene Daten, ist die GESELLSCHAFT Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 4 Ziffer 8 DSGVO. Die GESELLSCHAFT als Auftragsverarbeiter ist verpflichtet Weisungen des KUNDEN zu beachten. Diese Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO wird abgeschlossen. Die entsprechende Anlage wird ergänzt um die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) und die Liste der durch die GESELLSCHAFT eingesetzten Unterauftragnehmer.

Im Verhältnis zu der GESELLSCHAFT bleiben Sie als KUNDE hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (ein-/ausgegebene Daten, verarbeitete Daten, gespeicherte Daten) allein verfügungsberechtigt.

Nicht die GESELLSCHAFT, sondern KUNDE allein ist verantwortlich für die Korrektheit, Genauigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung und im Zusammenhang mit sämtlichen an die GESELLSCHAFT übermittelten Daten. Die GESELLSCHAFT haftet nicht für durch Sie zu vertretende Löschungen, Korrekturen, Zerstörungen, Beschädigungen, Verluste oder unterlassene Speicherungen Ihrer Daten. Die GESELLSCHAFT führt keinerlei Kontrolle der durch Sie gespeicherten Daten und Inhalte durch. Die GESELLSCHAFT ist nur berechtigt, Daten des KUNDEN nach dessen Weisung und im Rahmen der Vertragsdurchführung zu verarbeiten.

KUNDEN sind grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten und zum Rechenzentrum der GESELLSCHAFT zu verlangen. Eine Ausnahme hiervon bildet Ihr Kontrollrecht nach Artikel 28 Absatz 3 h DSGVO. Im Zuge dieser gesetzlichen Regelung kann dem Verantwortlichen, oder einem von ihm beauftragten Prüfer, nach vorheriger Anmeldung, Zutritt gewährt werden um die Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie die anderen Vereinbarungen im Rahmen der Auftragsverarbeitung zu kontrollieren.

Weitere Informationen zum Umgang der GESELLSCHAFT mit personenbezogenen Daten können Sie der [Datenschutzerklärung](#) der GESELLSCHAFT entnehmen. Bei zusätzlichen Fragen können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten unter den, in der Datenschutzerklärung angegebenen Kontaktdaten, wenden.

## **5. Schlussbestimmungen**

Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus dem Vertrag, soweit nicht ausdrücklich zugelassen, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der GESELLSCHAFT zulässig. Die GESELLSCHAFT ist jedoch berechtigt, den Vertrag insgesamt auf mit ihr verbundene Unternehmen zu übertragen.

Die Vertragsbedingungen stellen die gesamte Vereinbarung zwischen KUNDE und GESELLSCHAFT dar und regeln die Nutzung des Produktes durch den KUNDEN. Ausgenommen hiervon sind jedoch Leistungen, die die GESELLSCHAFT KUNDEN im Rahmen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung bereitstellt. Die Vertragsbedingungen ersetzen in vollem Umfang alle früheren Vereinbarungen.

Die GESELLSCHAFT behält sich das Recht vor, bei Notwendigkeit den Vertrag, die Datenschutzhinweise sowie die SLA sowie die Cookie-Richtlinie anzupassen und zu ergänzen. Diese Anpassungen und Ergänzungen erfolgen in schriftlicher Form. Sollte es sich dabei um wesentliche Änderungen handeln, werden die KUNDEN benachrichtigt. Sollte der KUNDE mit den Änderungen nicht einverstanden sein, kann er sein Konto schließen. Die Weiterbenutzung Ihres Kontos ab Inkrafttreten der Änderungen bedeutet, dass sich der KUNDE mit diesen einverstanden erklärt.

Etwaige Individualvereinbarungen zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT bedürfen der Schriftform und können nur mit einem, nach dem Gesellschaftsvertrag berechtigten

Vertreter der GESELLSCHAFT geschlossen werden. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung.

Auf diesen Vertrag ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden; die Anwendung des Einheitlichen UN- Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Bonn.

Ein Versäumnis, ein Recht oder ein Rechtsmittel auszuüben oder durchzusetzen, das im Rahmen der Vertragsbedingungen eingeräumt wird beziehungsweise auf das die GESELLSCHAFT nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen einen Anspruch hat, ist nicht als formeller Verzicht auf die Rechte von der GESELLSCHAFT zu verstehen – vielmehr stehen der GESELLSCHAFT die Rechte weiterhin zu.

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE fahrlässige Unkenntnis hatte. Spätestens jedoch in fünf Jahren ab Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die Vertragspartner sind im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben verpflichtet, die unwirksame Klausel durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende, zulässige Regelung zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung des Vertragsinhaltes herbeigeführt wird. Gleiches gilt für eventuelle Vertragslücken.

Anlagen:

- Datenschutzrichtlinie
- Auftragsverarbeitung

Stand 15. Juli 2021