



Allgemeine Geschäftsbedingungen zu plentymarkets und plentyONE, Lizenzvertrag und Dienstleistungen

plentysystems AG
Johanna-Waescher-Straße 7
34131 Kassel
Deutschland

(nachfolgend auch Provider)

Präambel

Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse Standardsoftwareanwendungen und Speicherplatz zum Ablegen der erzeugten Anwendungsdaten. Zweck der Anwendung ist das Abwickeln von Geschäftsprozessen im E-Commerce (online-Handel).

Der Provider bietet die zeitweise Nutzung solcher Softwareanwendungen auf Rechnern und Servern sowie die Möglichkeit zur Ablage von Anwendungsdaten gegen Entgelt an.

Ergänzend bietet der Provider weitere Dienst- und Serviceleistungen an. Diese werden im vereinbarten Umfang erbracht.

Mit diesen Vertragsbedingungen vereinbaren die Parteien, dass der Provider dem Kunden die Nutzungsmöglichkeit für die benötigten Softwareanwendungen zum Zugriff über eine Telekommunikationsverbindung sowie Speicherplatz für seine Anwendungsdaten zur Verfügung stellt.

Mit diesen Vertragsbedingungen werden auch die Vertragsverhältnisse zu Kunden geregelt, die die Software auf eigener Hardware nutzen. Soweit zusätzlich neben der Lizenzierung ein Support- und Wartungsvertrag mit dem Provider abgeschlossen wird, werden die AGB darauf angewandt.

Diese Geschäftsbedingungen finden auch Anwendung auf Leistungen von im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen der plentysystems AG (Konzernunternehmen). Diese gelten nicht als Dritte oder Subunternehmen im Sinne dieser Geschäftsbedingungen.

Abschnitt A - Softwareleistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Bereitstellung der Vertragsleistung. Die Vertragsleistung besteht aus der Software nebst Speicherplatz für die Speicherung von damit erzeugten Daten gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts. Die Gesamtleistung bestehend aus der Bereitstellung der

General Terms and Conditions ("GTC") for plentymarkets an plentyONE, licence agreement and services

plentysystems AG
Johanna-Waescher-Straße 7
34131 Kassel
Germany

(referred to hereinafter as "Provider")

Recitals

WHEREAS Customer, for implementing its business processes, requires standard software applications and storage space for storing the generated application data. The purpose of the application is to handle e-commerce business processes (online trading).

WHEREAS Provider offers the temporary use of the software applications on computers and servers and the possibility to store application data for a fee.

WHEREAS in addition, Provider offers further services. These are provided to the agreed extent.

WHEREAS the parties agree with these GTC that Provider provides Customer with the possibility to use the required software applications by access via a telecommunication connection and with storage space for Customer's application data.

WHEREAS these GTC shall also apply to contractual relationships with Customers that use the software on their own hardware. If, in addition to the licence agreement, a support and maintenance agreement is entered into with Provider, the present GTC shall apply to that agreement.

WHEREAS these GTC shall also apply to services provided by affiliates of plentysystems AG (group companies) within the meaning of § 15 AktG (German Stock Corporation Act). Such affiliates shall not be considered as third parties or subcontractors within the meaning of these GTC.

Part A - Software services

§ 1 Contract subject

(1) The subject of this contract is the provision of the Contractual Service. The Contractual Service includes the software“ and of storage space for storing the data generated thereby against payment of the agreed fee. The overall service consisting of the provision of the software and further services



Software und weiteren Leistungen und Leistungsbestandteilen kann als "plentymarkets" oder "plentyONE" bezeichnet sein. Der bereitzustellende Umfang der Leistungen ergibt sich aus dem angenommenen Auftrag oder der Dokumentation des Vertrags.

(2) Zur Nutzung der Funktionalitäten der Software ist eine Zugriffssoftware erforderlich. Dabei handelt es sich um die jeweils aktuelle Version der im Wesentlichen verbreiteten Internetbrowser. Diese Zugriffssoftware wird vom Provider nicht zur Verfügung gestellt. Der Kunde beschafft sich diese selbständig auf eigenes Risiko.

(3) Der Provider bietet dem Kunden außerdem ggf. gemäß zusätzlicher Vereinbarung den Zugang zu der bestehenden Kommunikations-Infrastruktur, die Bereitstellung von zusätzlichem Speicherplatz auf einem Server, die Nutzung von Mehrwertdiensten, die Wartung und Administration von Datenverarbeitungsanlagen und Kommunikationsinfrastrukturen an. Einzelheiten und Umfang der Leistungen ergeben sich abschließend aus dem Auftrag und den vom Nutzer per Konfiguration ausgewählten Funktionen.

(4) Der Provider kann seine Software weiterentwickeln und dadurch die Optik, Bedienung und Funktionalität anpassen. Funktionen, Leistungen und Dienste können aufgrund der Weiterentwicklung der Software und Anpassungen an technische, rechtliche oder sonstige objektiv feststellbare Anforderungen des Marktumfeldes angepasst, entfernt oder eingeführt werden. Soweit der Provider Dienste und Leistungen erbringt, die nicht wesentlich für die Kernfunktion der Software sind, können diese eingestellt werden. Ein Minderungs- oder Schadensersatzanspruch des Kunden oder ein Kündigungsrecht ergibt sich daraus nicht.

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsänderungen

(1) Der Vertragsabschluss erfolgt im Regelfall über ein Internetportal. Der Kunde kann dort die einzelnen Funktionen und Module der Software auswählen.

Die Leistungen werden mit den Kosten dargestellt und können vom Kunden zusammengestellt werden. Sodann findet die den Vertrag abschließende Buchung per Mausklick statt.

(2) Während der Vertragslaufzeit kann der Kunde durch den Account des Hauptnutzers/Admin die Auswahl der Funktionen und Module innerhalb seines Accounts ändern. Weitere Benutzer können Änderungen nur in dem vom Hauptnutzer/Admin festgelegten Umfang vornehmen. Durch die Änderungen kann sich die zu zahlende Vergütung ändern. Die zu zahlende Vergütung wird dem Kunden angezeigt, bevor er die Anpassung/Änderung des Vertrags per Mausklick bestätigt.

and service components may be called "plentymarkets" or "plentyONE". The scope of the services to be provided shall be specified in the accepted order or the documentation of the agreement.

(2) The functionalities of the software can only be used with an access software. The respective current versions of the commonly used Internet browsers are suitable as access software. The access software will not be made available by Provider. Customer itself shall procure the access software at its own risk.

(3) In addition, if established between the parties by separate agreement, Provider provides Customer with the following: access to the existing communication infrastructure, additional storage space on a server, the possibility to use value-added services, maintenance and administration of data processing equipment and communication infrastructure. The details and scope of these services shall be conclusively determined in the appropriate service order and by the features which the user selects by configuration.

(4) Provider may further develop its software, which may involve an adjustment of its visual appearance, operation and functionality. The further development of the software and adjustments can help to align the features, functions and services with technical, legal and other objectively identifiable requirements of the market environment and can involve the removal or introduction of certain features, functions and services. Insofar as Provider provides features and services which are not essential to the core function of the software, these features and services can be terminated. This shall not give Customer the right to reduce the agreed fee or claim damages nor shall Customer be entitled to terminate the contract on such grounds.

§ 2 Contract conclusion, contract changes

(1) As a rule, the contract is concluded via an Internet portal where Customer can select the individual software features and modules.

The services and fees are described on the portal and can be selected by Customer in its discretion. Customer then books the selected services by mouse click to complete contract conclusion.

(2) During the contract term, Customer can use the main user's / Admin account to change the selected features and modules in its user account. Further users can only make changes to the extent defined by the main user / Admin. The changes may involve an adjustment of the agreed fee. The new fee will be shown to Customer before Customer confirms the adjustment/change of the contract by mouse click.



(3) Dem Kunden ist bewusst, dass mittels des Nutzeraccounts diese Vertragsänderungen vorgenommen werden können. Er wird daher die Zugangsdaten nur Personen zugänglich machen, die auch zu einem Vertragsabschluss / zur Vertragsänderung berechtigt sind.

(4) Der Kunde erhält jeweils nach seiner Buchung oder Änderung des Vertrags eine Auftragsbestätigung per E-Mail übersandt. Er wird diese auf Vollständigkeit und Richtigkeit prüfen.

(5) Neben oder statt dem Vertragschluss über eine Webseite kann der Vertragschluss auch auf individuelle Angebote schriftlich oder in Textform erfolgen.

§ 3 Bereitstellung der Software / Speicherplatz und -dauer für Anwendungsdaten

(1) Der Provider hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden „SERVER“ genannt) die Software in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

Der Provider bedient sich zur Bereitstellung der Datenverarbeitungsanlagen der Dienste Dritter. Die rechtskonforme Realisierung etwaiger Datentransfers ist in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung geregelt. Der Provider kann die Konfiguration der Datenverarbeitungsanlagen dem Stand der Technik anpassen und unterschiedliche Leistungskategorien entsprechend der jeweils aktuellen Tarifen und Abrechnungsmodellen anbieten.

(2) Der Provider haftet dafür, dass die Vertragsleistung

- für die Abwicklung von Verkäufen im E-Commerce geeignet ist,
- während der gesamten Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist,
- insbesondere frei von Schadsoftware ist, welche die Tauglichkeit der Software zum vertragsgemäßen Gebrauch aufhebt.

(3) Der Provider übermittelt dem Kunden die Zugangsdaten. Diese bestehen aus Benutzername und Passwort. Sämtliche Benutzernamen und Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Namen und Kennwörter zu ändern. Weitere Sicherheitsmaßnahmen können gesondert vereinbart werden.

(4) Der Provider sorgt dafür, dass die bereitgestellte Software dem erprobten Stand der Technik entspricht.

Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine wesentliche Änderung von vertraglich zugesicherten Funktionalitäten und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter

(3) Customer is aware that contract changes can be made via the user account. Therefore, Customer shall only make the user account access data available to persons who are authorised to conclude / change the contract.

(4) Customer will receive an order confirmation by email for every booking or contract change. Customer shall check the confirmation for accuracy and completeness.

In addition to or instead of contracting via a website, the contract may also be concluded in response to individual offers in writing or in text form.

§ 3 Provision of the software / storage space and term of storage of application data

(1) From the agreed point in time, Provider shall make the respective current version of the software available to Customer on a central computer or on several computers (referred to hereinafter as “server”) for use according to the provisions set out hereinafter.

Provider uses the services of third parties for the provision of the aforesaid computers. The requirements of legally compliant implementation of data transfers, if any, are laid down in the agreement for data processing on Customer’s behalf (commissioned data processing). Provider may adjust the server configuration to the state of the art and offer different service categories according to the respective current fees and accounting models.

(2) Provider warrants that the contractual service

- is suitable for processing e-commerce sales transactions,
- is free from defects during the entire contract term,
- is free from malware which might render the contractual service unfit for the contractually agreed use.

(3) Provider provides Customer with the access data which are the user name and the password. Customer is obliged to replace all user names and user passwords without undue delay (“*unverzüglich*”) by new names and passwords that are known to no-one else but Customer. Additional security measures can be agreed separately.

(4) Provider ensures that the software provided complies with proven state-of-the-art standards.

If and to the extent that the provision of a new or adjusted version involves an essential change of the contractually agreed functionalities and/or restrictions of the usability of the previously generated data, Provider shall notify Customer



Daten einhergehen, wird der Provider dies dem Kunden vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Der Kunde hat die Möglichkeit zu widersprechen. Es ist nach dem in § 31 dieser AGB geregelten Ablauf zu verfahren.

(5) Der Provider hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Kunden durch Nutzung der Vertragsleistung erzeugten und/oder die zur Nutzung der Vertragsleistung erforderlichen Daten (im Folgenden „Anwendungsdaten“ genannt) Speicherplatz im vereinbarten Umfang bereit. Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang des Speicherplatzes und zur Speicherung der Anwendungsdaten ergeben sich aus dem Auftrag/Buchung und/oder einer erforderlichenfalls gesondert zur Verfügung gestellten Leistungsbeschreibung.

(6) Die Anwendungsdaten werden auf dem Server regelmäßig kalendertäglich gesichert.

Die vom Kunden generierten und erstellten Anwendungsdaten werden durch den Provider während der Vertragslaufzeit längstens für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert. Nach Vertragsende werden die Daten gelöscht, wenn keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Die Archivierung von Daten und das Erstellen von revisionssicheren Änderungsprotokollen kann kostenpflichtig sein.

Die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen sichert der Provider im Rahmen bestehender Zertifizierungen zu. Darüber hinaus ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde muss stets eine vom Provider unabhängige Sicherung der Daten selbst sicherstellen.

(7) Übergabepunkt für die Software und die Anwendungsdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Providers.

(8) Auf der Seite des Kunden ist im Regelfall ein normaler jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechender PC mit einem aktuellen Internetbrowser (nur: Google Chrome, Safari, Edge und Firefox) und üblicher Softwareausstattung als Systemvoraussetzung ausreichend. Für Änderungen am technischen System des Providers gilt die Vorgehensweise des § 31 dieser AGB entsprechend. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Provider bis zum Übergabepunkt ist der Provider nicht verantwortlich.

(9) Nach Vertragsbeendigung werden alle generierten Daten noch für einen Monat vorgehalten. Eine darüber hinausgehende Speicherung erfolgt im Umfang der vertraglichen Vereinbarung. Der Kunde erhält bei Vertragsbeendigung die Möglichkeit, die Daten zu sichern. Mitwirkungsleistungen des Providers bei der

thereof by notice in text form (*“Textform” according to § 126b BGB – German Civil Code*) before the intended effective date of the change. Customer has the possibility to object to the change. In this case, the procedure described in § 31 of these GTC shall apply.

(5) From the time agreed for ready-for-service provision, Provider shall make the agreed amount of storage space available to Customer for the data generated by Customer through the use of the contractual service and/or required for the use of the contractual service ” (referred to hereinafter as “application data”). Further details regarding the scope of the services to be provided in terms of storage space and the storage of application data will be specified in the service order / booking documentation and/or in separate performance specifications, if required.

(6) Backups of the application data shall be stored on the server once a calendar day.

During the contract term, Provider shall store the application data generated and created by Customer for no longer than the applicable statutory retention period. Unless otherwise agreed, the data will be deleted after contract termination. The archiving of data and the preparation of compliant auditable change logs may be subject to charge.

Provider warrants that all applicable retention periods under commercial law and tax law will be observed within the scope of existing certifications. In all other respects, the responsibility shall lie with Customer itself. Customer itself shall at any time ensure additional independent data backup.

(7) The point of delivery of the software and the application data shall be the router output of Provider’s computing centre.

(8) As to the system prerequisites required on the part of Customer, a common state-of-the-art PC with a current Internet browser (only Google Chrome, Safari, Edge and Firefox) and common software equipment is usually sufficient. In the case of changes to the technical system of Provider, the procedure under § 31 of these GTC shall apply accordingly. Provider shall not be responsible or liable for the condition of the hardware and software required on the part of Customer nor for the telecommunication connection between Customer and Provider to the point of delivery.

(9) After contract termination, all generated data shall be retained for one month. Any further storage shall take place as agreed in the contract. Customer shall be given the possibility to save the data upon contract termination. Provider may render support or assistance in the data saving for a fee. Access to the data will no longer be possible after contract



Datensicherung sind kostenpflichtig. Der Zugriff auf die Daten entfällt mit Vertragsende. Soweit Daten langfristig gespeichert werden, ist ein nachvertraglicher Kundenzugriff kostenpflichtig. Der Kunde ist für eine fortlaufende Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich.

§ 4 Zugriffssoftware

(1) Der Provider stellt dem Kunden keine Zugriffssoftware zur Verfügung. Als Zugriffssoftware sind folgende Internet-Browser in der jeweils aktuellen Version geeignet: Google Chrome, Safari, Edge und Firefox. Für die Installation und Beschaffung der Zugriffssoftware ist der Kunde selbst verantwortlich.

(2) Soweit der Provider eine Zugriffssoftware zur Verfügung stellt, ist er dazu nicht verpflichtet und kann das Angebot nach eigener Entscheidung wieder einstellen und auf die Nutzung eines Internetbrowsers verweisen.

§ 5 Beratung, Consulting und Dienstleistung

Der Provider erbringt weitere Leistungen neben der Bereitstellung der Software. Inhalt und Ausgestaltung der Leistung werden in diesen Bedingungen in Abschnitt B geregelt.

§ 6 Verfügbarkeit, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Zugriff auf die Anwendungsdaten

(1) Der Provider schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit der Software und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Software und Anwendungsdaten am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugriffssoftware. Soweit nichts anderes vereinbart ist oder sich aus der Leistungsbeschreibung ergibt, wird eine Verfügbarkeit von 99,4 % bezogen auf das Jahr zugesichert.

(2) Der Provider beseitigt innerhalb angemessener Frist ihm gemeldete Mängel oder den Ausfall-/Teilausfall.

Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten auch für zusätzlich vereinbarte Dienstleistungen.

Auftretende Mängel werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Mängel eingeordnet. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet der Provider über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Je nach Einordnung eines Mangels gelten folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

termination. If and to the extent that data are stored in the long term, any access to the data by Customer after contract termination will be subject to charge. Ongoing data storage and backup shall be the responsibility of Customer.

§ 4 Access software

(1) Provider will not provide Customer with access software. The respective current versions of the following Internet browsers are suitable as access software: Google Chrome, Safari, Edge and Firefox. Customer alone is responsible for procuring and installing the access software.

(2) If Provider nonetheless provides access software, this shall not be deemed an obligation of Provider; Provider may in its discretion discontinue the provision and recommend the use of an Internet browser instead.

§ 5 Consultancy and service provision

In addition to the provision of the software, Provider renders additional services. The content and further specifications of the services are laid down in Part B of these GTC.

§ 6 Availability, response and recovery times, access to application data

(1) Provider warrants and ensures the availability of the software and the application data at the point of delivery as agreed. Availability is meant to be the technical usability of the software and the application data at the point of delivery for use by Customer by means of the access software. Unless otherwise agreed between the parties or stated in the performance specifications, Provider warrants a 99.4% availability during the entire year.

(2) Provider shall remedy any defects reported to it or any failure or partial failure within a reasonable period of time.

The response and recovery times also apply to additionally agreed services.

Any occurring defects shall be consensually classified by the parties as operation-preventing or operation-restraining or other defects. If the parties are unable to reach consensus, Provider shall decide on the classification, giving due consideration to Customer's interests. The following response and recovery times shall apply depending on the classification of the defect:



Betriebsverhindernder Mangel:

Reaktion: 24 Stunden / Wiederherstellung: 48 Stunden

Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird (und dieser Mangel nicht mit zumutbaren organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden kann).

Betriebsbehindernder Mangel:

Reaktion: 48 Stunden / Wiederherstellung: 5 Arbeitstage

Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich auch nicht nur unerheblich ist (sind) und mit zumutbaren organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln nicht umgangen werden kann (können).

Sonstiger Mangel:

Reaktion: 3 Arbeitstage/ Wiederherstellung: 12 Arbeitstage

Ein sonstiger Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht unmittelbar und/oder nicht bedeutend/erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder fehlenden "Nice-to-have-Funktionen".

(3) Definitionen

Arbeitstage sind die Tage Montag bis Freitag, wenn diese am Hauptsitz des Provider keine gesetzlichen Feiertage sind.

Reaktion bedeutet, dass der Provider dem Kunden eine Rückmeldung gibt, dass die Mitteilung einer Störung entgegengenommen wurde und eine Bearbeitung beginnt.

Wiederherstellung bedeutet, dass der Mangel beseitigt wurde.

Die Reaktionszeit und die Wiederherstellungszeit werden ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung berechnet.

(4) Mängel an der Vertragsleistung “:

Ein Mangel liegt vor, wenn (a) die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung des Programms festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt oder (b) wenn es sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet oder (c) wenn es sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei Anwendungen der gleichen

Operation-preventing defect:

Response: 24 hours / Recovery: 48 hours

An operation-preventing defect exists if the use of the software is impossible or substantially restricted, e.g. due to malfunctions, wrong work results or response times (and the defect cannot be circumvented by reasonable organisational workaround).

Operation-restraining defect:

Response: 48 hours / Recovery: 5 business days

An operation-restraining defect exists if, e.g. due to malfunctions, wrong work results or response times, the use of the software is not impossible or substantially restricted but nonetheless more than only insignificantly restricted and the defect cannot be circumvented by reasonable organisational or other economically reasonable workaround.

Other defects:

Response: 3 business days / Recovery: 12 business days

Other defects are defects which do not directly and/or significantly/substantially impair the use of the software, such as in the case of uncomfortable basic settings or the lack of "nice-to-have" features.

(3) Definitions

Business days shall be the days from Monday to Friday except for public holidays at the place of Provider's headquarters.

Response means that Provider confirms to Customer that the failure report was received and the troubleshooting process is being initiated.

Recovery means that the defect has been eliminated or remedied.

Response time and recovery time shall be computed from the time of receipt of the failure report.

(4) Defects of the contractual service:

A defect shall be deemed to exist if (a) the software, despite proper use according to the contract, does not provide the functionalities defined in the software product/performance specifications or (b) the software is not suitable for the purpose of use intended under the contract or (c) the software is not suitable for common use and does not show the quality which is usually available with applications of the same kind and which Customer is reasonably allowed to expect from that kind



Art üblich ist und der Kunde diese nach der Art der Software erwarten kann.

Ein Mangel i.S. dieser Vorschrift liegt insbesondere dann nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen (a)-(c) nur unwesentlich auf die Nutzung der Anwendung auswirkt oder
- die Störung durch unsachgemäße Behandlung der Software“ i.S. von § 10 Ziffer 1 hervorgerufen wurde.

(5) Der Kunde weiß, dass der Provider Teile seiner Leistungen bei Dritten bezieht und so dem Kunden zur Verfügung stellt. Auf den Anhang zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung wird hinsichtlich der Dienstleister verwiesen. Soweit solche Leistungen im Rahmen der Auftragserteilung als Leistungen, die der Provider im Sinne eines Resellers vertreibt, gekennzeichnet sind, verlängert sich die Wiederherstellungsfrist um 2 Arbeitstage.

(6) Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen des Providers. Bietet der Provider dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln Patches, Bugfixes, neue Versionen oder Softwareteile etc. an, so hat der Kunde diese (wenn und sobald es für ihn zumutbar ist) zu übernehmen.

Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nicht zumutbar.

Die Verpflichtung des Providers zur Mangelbeseitigung ist erfüllt, wenn kein Mangel i.S. der Ziffer (2) mehr vorliegt.

(7) Kann der Provider einen Mangel nicht innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beseitigen, stellt er dem Kunden auf eigene Kosten eine vorübergehende Umgehungslösung zur Verfügung, soweit dies für ihn wirtschaftlich zumutbar ist. Die Verpflichtung des Providers zur dauerhaften Mangelbeseitigung bleibt durch die Lieferung der vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

(8) Zur Prüfung und Behebung von Fehleranzeigen und Fehlern genehmigt der Kunde schon mit Vertragsabschluss den Zugriff auf Anwendungsdaten. Der Zugriff durch den Provider wird nur soweit genommen, wie dies zur Fehlerprüfung und Fehlerbeseitigung erforderlich ist. Die Regelungen der § 13 und § 24 dieser Geschäftsbedingungen werden durch diese Regelung erweitert.

of software.

In particular, the following shall not be deemed a defect in terms hereof (the following list is not conclusive):

- any circumstance under a) – c) above only has an insignificant impact on the use of the application or
- the failure was caused by improper handling of the software as described in § 10 subs. 1.

(5) Customer is aware that Provider procures parts of the services it offers from third parties and provides them to Customer with the help of these third parties. For such third-party service providers, reference is made to the Annex regarding the agreement for data processing on Customer's behalf (commissioned data processing). If, during the ordering process, such services are identified and marked as services which Provider renders as a reseller in the aforesaid sense, the recovery period shall be extended by 2 additional business days.

(6) Provider shall determine the kind and mode of defect remedy in its reasonably exercised discretion. If Provider offers Customer patches, bug fixes, new versions or software parts etc. to prevent or remedy the defect, Customer shall be obliged to adopt them (if and as soon as this is reasonable for Customer).

Provider may also implement defect remedy by providing Customer with instructions how to proceed. Customer shall comply with these instructions unless this is unreasonable for Customer.

Provider shall be deemed to have fulfilled its defect remedy obligation if and as soon as the defect as defined in subs. (2) does no longer exist.

(7) If Provider cannot remedy a defect within the contractually agreed period, Provider shall, at its own expense and to the extent this is economically reasonable for Provider, make a provisional workaround solution available to Customer. The provision of the workaround solution shall be without prejudice to Provider's obligation to provide permanent defect remedy.

(8) Customer already upon contract conclusion authorises Provider to access the application data for verifying error reports and correcting errors/debugging. Provider shall only access the data to the extent this is necessary for error verification and correction/debugging. § 13 and § 24 of these GTC are thus extended by the present clause.



§ 7 Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten

(1) Kommt der Provider den in §§ 3 und 6 vereinbarten Verpflichtungen nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen.

(2) Gerät der Provider mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Vertragsleistung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 27. Der Kunde ist zu Kündigung und/oder Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Provider eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, dh. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der Vertragsleistung zur Verfügung stellt.

(3) Kommt der Provider nach betriebsfähiger Bereitstellung der Vertragsleistung den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich eine etwaige Nutzungspauschale nach § 12 anteilig für die Zeit, in der die Vertragsleistung dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen. Laufende Nutzungsgebühren nach § 12 fallen nur für Geschäftsvorfälle an, die trotz der Einschränkung oder des Fortfalls der Leistungen unter Nutzung der Vertragsleistung tatsächlich durchgeführt wurden. Hat der Provider diese Nichterfüllung zu vertreten, so kann der Kunde ferner Schadensersatz nach Maßgabe von § 26 geltend machen.

(4) Ist eine Nutzung der Vertragsleistung nicht innerhalb der vereinbarten Frist, nachdem der Provider vom Mangel Kenntnis erlangt hat, wieder hergestellt, so kann der Kunde unabhängig von dem Grund der Nichterfüllung, jedoch nicht, wenn ausschließlich höhere Gewalt vorliegt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

(5) Der Provider hat darzulegen, dass er den Grund für die verspätete Bereitstellung oder den Leistungsausfall nicht zu vertreten hat. Hat der Kunde den Leistungsausfall dem Provider nicht angezeigt, so hat er im Bestreitensfall zu beweisen, dass der Provider anderweitig Kenntnis davon erlangt hat.

§ 8 Sonstige Leistungen des Providers

(1) Der Provider stellt dem Kunden auf dessen Antrag in Textform eine Kopie der Anwendungsdaten zum digitalen Abruf/Download zur Verfügung. Die Bereitstellung erfolgt kostenpflichtig zur üblichen Vergütung im Sinne der §§ 612 Absatz 2 und 632 Absatz 2 BGB. Diese ist vor Bereitstellung zu zahlen.

(2) Der Provider stellt dem Kunden mit Bereitstellung der Software eine darin integrierte digitale Benutzerhilfe zur

§ 7 Non-fulfilment of principal contractual duties (“Hauptleistungspflichten”)

(1) If Provider fails to perfectly fulfil the obligations set out in § 3 and § 6, the following provisions shall apply.

(2) If Provider is in default with the ready-for-service provision of the contractual service, Provider shall be liable according to § 27. Customer shall be entitled to terminate the contract and/or withdraw from the contract if Provider fails to properly perform within a two-week grace period granted by Customer, i.e. if Provider fails to provide full functionality of the contractual service as contractually agreed within the said grace period.

(3) If, after ready-for-service provision of the contractual service, Provider fails to comply with the agreed obligations or parts thereof, the usage flat rate, if any, according to § 12 shall be reduced pro rata temporis, i.e. for the time during which the contractual service and/or the application data and/or the storage space were not available for Customer to the contractually agreed extent. Ongoing usage fees according to § 12 shall only accrue for transactions which were actually carried out by means of the contractual service despite the restriction or non-availability of the agreed services. If the non-fulfilment of obligations is attributable to Provider (*“zu vertreten haben”*), Customer shall in addition be entitled to claim damages according to § 26.

(4) If the usability of the contractual service cannot be restored within the agreed period after Provider has become aware of the defect, Customer shall be entitled to terminate the contract for cause without observing a notice period (extraordinary termination), regardless of the reason for the non-fulfilment; Customer shall however have no right of termination if the non-fulfilment is exclusively due to force majeure.

(5) Provider shall bear the burden to prove that the reason for the late provision or non-availability of the services is not attributable to Provider (*“nicht zu vertreten haben”*). If Customer failed to report the non-availability of the services to Provider and Provider denies knowledge of the non-availability, Customer shall bear the burden to prove that Provider gained knowledge of the non-availability otherwise.

§ 8 Additional services of Provider

(1) Provider, at Customer’s request to be filed in text form (*“Textform” according to § 126b BGB – German Civil Code*), shall provide Customer with a copy of the application data for digital retrieval/download. The provision of the data shall be subject to usual remuneration within the meaning of § 612 subs. 2 and § 632 subs. 2 BGB (German Civil Code). Such remuneration shall be due and payable prior to the provision of the data.

(2) Provider, together with the provision of the software, makes an integrated digital user help function available to Customer.



Verfügung. Der Kunde akzeptiert dies als Anwendungsdokumentation.

Bei Aktualisierungen der Software wird auch die Benutzerhilfe jeweils entsprechend angepasst.

Der Kunde ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Dokumentation unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Im Übrigen gelten die unter § 10 für die Software vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Dokumentation entsprechend.

(3) Weitere Leistungen des Providers können jederzeit schriftlich (per E-Mail ist wirksam) vereinbart werden.. Solche weiteren Leistungen werden gegen Erstattung des nachgewiesenen Aufwands zu den im Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen des Providers erbracht, wenn keine davon abweichende Vergütung vereinbart wurde.

(4) Der Provider ist berechtigt, vom Kunden gebuchte und beim Provider gehostete Domains des Kunden nach Beendigung des Vertrages freizugeben, wenn dieser nach Aufforderung in Textform nicht innerhalb einer Frist von einem Monat Bedarf an der Domain anmeldet und/oder den Umzug nicht unmittelbar mit dem Vertragsende einleitet.

(5) Zur Ausführung weiterer Leistungen genehmigt der Kunde schon mit Beauftragung der weiteren Leistungen den Zugriff auf Anwendungsdaten. Der Zugriff durch den Provider wird nur soweit genommen, wie dies zur Ausführung der weiteren Leistungen erforderlich ist. Die Regelungen des § 13 und § 24 dieser Geschäftsbedingungen werden somit durch diese Regelung erweitert.

§ 9 Supportleistungen, Klassifizierung von Fehlermeldungen

(1) Supportleistungen des Providers sind Fehlerbeseitigungen nach § 6 dieser Bedingungen und sonstige Leistungen nach § 8 dieser Bedingungen. Die Fehlerbeseitigung erfolgt ohne zusätzliche Kosten. Weitere Leistungen werden gemäß § 8 und nach Abschnitt B dieser Bedingungen gesondert abgerechnet.

(2) Der Provider entscheidet, welche Supportkanäle er zur Verfügung stellt. Der Provider hat das Recht die Supportkanäle passend zum Zweck und der Leistung festzulegen. Der Provider kann Supportleistungen telefonisch erbringen. Soweit diese nicht Teil einer vom Provider verursachten Fehlerbeseitigung sind, werden diese Leistungen gemäß aktueller Preisliste oder mittels sonst für den Kunden bereitgestellter Preisinformationen kostenpflichtig abgerechnet.

Customer accepts this user help function as a user documentation.

Any updating of the software shall involve updating of the user help function, too.

Customer is entitled to store, print and reproduce in reasonable numbers the provided documentation for the purposes of this contract, while maintaining any existing proprietary rights notices. In all other respects, the restrictions of the use of the software set out in § 10 shall apply to the documentation accordingly.

(3) The parties may at any time agree in writing (by e-mail is effective) on the provision of additional services by Provider.. Such additional services will be rendered at Provider's general rates valid at the time of commissioning, subject to proof of the time and material expended, unless a different fee has been agreed.

(4) Provider shall be entitled after contract termination to release any domains registered by Customer and hosted by Provider if Customer, after receipt of a request in text form ("*Textform*" according to § 126b BGB – German Civil Code), fails to claim the domain within a period of one month and/or fails to initiate the domain transfer immediately upon contract termination.

(5) Customer, already when commissioning additional services, shall authorise Provider to access the application data for performing the additional services. Provider shall only access the data to the extent this is necessary for the performance of the additional services. § 13 and § 24 of these GTC are thus extended by the present clause.

§ 9 Support services, classification of error reports

(1) Support services of Provider are error correction/debugging according to § 6 of these GTC and other services within the meaning of § 8 of these GTC. Error correction/debugging shall be made at no expense to Customer. Other services will be charged separately according to § 8 and Part B of these GTC.

(2) The provider decides which support channels to make available. The provider has the right to specify the support channels according to the purpose and service. Provider can render support services by phone. If and to the extent these services are not part of an error correction/debugging process for which Provider is responsible, they will be charged separately according to the respective current price list or other price information provided to Customer.



(3) Den Vertragsparteien ist bewusst, dass die Unterscheidung zwischen allgemeiner Anwenderunterstützung, Einzelfallfehler und Softwarefehler in der Praxis nicht immer sofort möglich ist. Der Kunde akzeptiert daher, dass vom Provider eine Priorisierung der Fehler anhand von Kundenrückmeldungen vorgenommen wird. Mittels der Kundenrückmeldungen wird ermittelt, wie weit verbreitet und in welcher Form ein Fehler/Problem auftritt. Der Provider entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Tools er für diese Analyse einsetzt.

§ 10 Nutzungsrechte und Nutzung der Zugriffssoftware und der Anwendung

Rechte des Providers bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse

(1) Nutzungsrechte an der Vertragsleistung

(a) Der Kunde erhält an der Vertragsleistung das einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrecht nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

(b) Der Kunde nutzt über die Zugriffssoftware die Anwendung auf dem Server bzw. in der Cloud. Eine Überlassung der Anwendung an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die Anwendung nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten nutzen.

(c) Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst Änderungen an der Software vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern der Provider sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

(d) Sofern der Provider während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Anwendung bereitstellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

(e) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Vertragsleistung über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder nutzen zu lassen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Vertragsleistung zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(2) Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

(a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der Vertragsleistung durch Unbefugte zu verhindern.

(b) Wenn der Kunde eigenen Dienstleistern (z.B. Beratern, Agenturen) Zugang zur Vertragsleistung ermöglicht, so wird

(3) The parties are aware that it is not always possible in practice to distinguish on the spot between general user support, single occurrence error and software error/bug. Customer therefore accepts that Provider carries out error prioritisation based on the Customer reports and feedback. Based on the Customer reports and feedback, Provider ascertains how wide the error/problem is spread and determines the form in which it occurs. The provider decides at its own discretion which tools to use for this analysis.

§ 10 Rights of use and use of the access software and application

Rights of Provider if the rights of use are exceeded:

(1) Right to use the contractual service

(a) Customer is granted a simple (non-exclusive, non-sublicensable and non-transferable) right limited to the term of this contract to use the contractual service according to the provisions set out hereinafter.

(b) Customer uses the access software to make use of the application on the server or in the cloud. The application shall not be left to Customer for use as its own. Customer may only use the application for its own business activities.

(c) Customer is not entitled to make changes to the software on its own. This shall not apply to changes which are necessary for error correction if Provider is in default with error correction or refuses to carry out error correction or is unable to provide error correction because Provider is subject to insolvency proceedings.

(d) If Provider provides new versions, updates, upgrades or other new supplies for the application during the contract term, the foregoing rights shall apply to them, too.

(e) Customer shall not be entitled to any rights which are not explicitly granted to Customer under the foregoing provisions. In particular, Customer is not entitled to use, or cause third parties to use, the contractual service beyond the agreed extent of use. In particular, Customer is not entitled to copy, reproduce or sell the contractual service or leave it to others for use for a limited period, in particular Customer must not lend it or rent it out to others.

(2) Customer's obligation to ensure secure use

(a) Customer shall take any precautionary measures required to prevent the unauthorised use of "the contractual service.

(b) If Customer authorises its own service providers (e.g. consultants, agencies) to access the contractual service, Customer shall carefully supervise their activities and shall be



er deren Tätigkeiten sorgfältig überwachen und haftet gegenüber dem Provider für deren Handlungen und ausgelöste Transaktionen (Buchungen, Kündigungen, Vertragsänderungen etc.).

(c) Der Kunde haftet dafür, dass die Vertragsleistung“ nicht zu rassistischen, diskriminierenden, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

(3) Verletzung der Bestimmungen nach Absatz (1) und (2) durch den Kunden

(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Absatz (1) oder (2) aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Provider nach einmaliger vorheriger Ermahnung des Kunden in Textform den Zugriff des Kunden auf die Vertragsleistung oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Absatz (2) lit.(c), ist der Provider berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen. Im Falle eines Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Provider auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher (per E-Mail ist wirksam) Abmahnung des Providers weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Absatz (1) oder (2), und hat er dies zu vertreten, so kann der Provider den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

In Fällen, in denen die Rechtsverletzung aufgrund objektiver Anhaltspunkte als sicher erscheint und eine Straftat darstellen würde, kann der Provider die Sperrung ohne vorherige Mahnung vornehmen.

(c) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Vertragsleistung durch unbefugte Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe von 50% der Summe seiner Kostenrechnungen der letzten 12 Monate vor dem Verstoß zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

(d) Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann der Provider Schadensersatz nach Maßgabe von § 27 geltend machen.

(4) Rechte des Kunden an entstehenden Datenbanken und Datenbankwerken

liable to Provider for their acts and the transactions initiated by them (bookings, contract termination, contract changes etc.).

(c) Customer is liable to ensure that the contractual service is not used for racist, discriminatory or extremist purposes or purposes harmful to young people or other purposes that are contrary to the law or regulatory or administrative regulations or requirements and Customer shall also ensure that no such data including but not limited to application data are generated and/or stored on the server.

(3) Customer's breach of the provisions under the foregoing subs. (1) and (2)

(a) If Customer is in breach of the provisions under subs. (1) or (2) for reasons attributable to Customer (*“zu vertreten haben”*), Provider shall be entitled, after one prior warning has been issued to Customer in text form (*“Textform” according to § 126b BGB – German Civil Code*), to block Customer's access to the contractual service or the application data if the blocking demonstrably helps to suppress the breach.

(b) If Customer is in breach of subs. (2) c) above, Provider shall be entitled to delete the relevant data and/or application data. If the breach is committed by a user, Customer shall disclose to Provider without undue delay (*“unverzüglich”*) upon Provider's request any and all information required for the assertion of claims against the user, including but not limited to the user's name and address.

If Customer, despite a written warning from Provider (by e-mail is effective), continues breaching or repeatedly breaches the provisions under subs. (1) or (2) and the breach is attributable to Customer (*“zu vertreten haben”*), Provider shall be entitled to terminate the contract for cause without observing a notice period (extraordinary termination).

In cases where there is reliable objective indication confirming the breach which would constitute a criminal offence, Provider shall be entitled to block Customer's access and data without prior warning.

(c) In every single case where Customer intentionally or negligently enables the use of the contractual service by unauthorised third parties, Customer shall be liable to pay an immediately due contractual penalty in the amount of 50% of the aggregate of Customer's invoices for the last 12 months before the breach. In addition, Provider reserves the right to claim damages in which case the contractual penalty shall be set off against the claim for damages.

(d) If the breach is attributable to Customer (*“zu vertreten haben”*), Provider shall be entitled to claim damages under § 27 of these GTC.

(4) Customer's rights in the generated databases and database works



Sofern und soweit während der Laufzeit dieses Vertrages, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden auf dem Server des Providers eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankwerke. Nach Ermöglichter Datensicherung und vorheriger Mitteilung in Textform, mit der der Kunde zum Download der Datensicherung binnen drei Wochen aufgefordert wird, ist der Provider zum Löschen oder im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen zur Archivierung der Datenbanken berechtigt.

§ 11 Haftung für Rechte Dritter

(1) Der Provider wird den Kunden von Rechten Dritter und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die Anwendungsdaten ermöglichen.

(2) Der Kunde ist, sofern und soweit die Rechte Dritter ihn im Gebrauch der Vertragsleistung beeinträchtigen, nicht zur Vergütung verpflichtet.

(3) Eine Verweigerung der Nutzung der Software und/oder der Anwendungsdaten aus rechtlichen Gründen nach Abs. 1 gilt als Nichtverfügbarkeit im Sinne dieser Vertragsbedingungen.

Soweit der Provider nicht oder nicht mehr über die Rechte verfügt, die er benötigt, um den Vertrag ordnungsgemäß zu erfüllen, insbesondere über die notwendigen Nutzungsrechte an der Software und damit die Software rechtlich nicht entsprechend des Vertrags nutzbar ist, gelten § 11 Abs. 3 und 5 entsprechend.

(4) Der Provider hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die daraus resultieren, dass der Provider die vereinbarten Leistungen wegen der Rechte dieser Dritter nicht ohne Beeinträchtigung erbringen kann. Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.

Der Provider ist berechtigt, durch schriftliche Anzeige gegenüber dem Kunden die gerichtliche und außergerichtliche Verteidigung gegen die geltend gemachten Ansprüche in Abstimmung mit dem Kunden zu übernehmen.

Der Kunde wird ohne Abstimmung mit dem Provider keine Erklärung gegenüber dem Dritten abgeben.

If and to the extent that during the term of this contract, in particular on the occasion of the compilation of application data, a database or databases or a database work or database works is/are generated on the server of Provider through Customer's activities permitted under this contract, Customer shall be the owner of all rights in those databases or database works. Customer shall remain the owner of the databases or database works even after contract termination. Provider shall be entitled to delete the databases or archive them in accordance with the contractual agreement after Customer has been given the possibility to save the data and has received a message from Provider in text form (*"Textform" according to § 126b BGB – German Civil Code*) requesting Customer to download the data for backup purposes within a period of three weeks.

§ 11 Liability for third-party rights

(1) Provider shall notify Customer without undue delay (*"unverzüglich"*) of any existing third-party rights and any related impact on the provision of the agreed services and Provider shall grant Customer full access to the application data as convenient from time to time.

(2) Customer shall not be liable to pay compensation to Provider if and to the extent that Customer's use of the contractual service or other services is impaired by third-party rights.

(3) Any refusal for legal reasons according to subs. 1 to make the software and/or the application data available for use shall be deemed to constitute non-availability within the meaning of these GTC.

If and to the extent that Provider does not own or no longer owns the rights required to properly fulfil the contract, including but not limited to the rights necessary to use the software, such that the software cannot be lawfully used as agreed in the contract, the provisions of § 11 subs. 3 and 5 shall apply accordingly.

(4) Provider shall indemnify Customer, and hold Customer harmless, upon first request from any and all third-party claims resulting from Provider's inability due to the third-party rights to ensure unimpaired provision of the agreed services. The parties shall mutually notify each other in writing without undue delay (*"unverzüglich"*) if third-party claims are asserted against them.

Provider may in its discretion take over the judicial and extrajudicial defence against any asserted third-party claims in consultation with Customer and Provider shall notify Customer thereof in writing.

Customer shall not make any declarations to the third party without prior consultation with Provider.



(5) Soweit Rechte Dritter verletzt sind, gilt Folgendes, es sei denn, den Provider trifft an der Rechtsverletzung kein Verschulden:

Der Provider kann nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder dem Kunden eine Nutzungsmöglichkeit an den betroffenen Materialien verschaffen oder die betroffenen schutzrechtsverletzenden Materialien, Inhalte oder Software ohne bzw. nur mit für den Kunden zumutbaren Auswirkungen so ändern oder ersetzen, dass keine Schutzrechte mehr verletzt werden.

Im Fall einer zu unrecht erfolgten Rechtsverfolgung wird der Kunde die ihm eventuell zustehenden Regressansprüche gegen den Dritten an den Provider abtreten.

(6) Ferner kann der Kunde Schadensersatz nach Maßgabe von § 27 geltend machen.

Im Fall einer zu unrecht erfolgten Rechtsverfolgung wird der Kunde die ihm eventuell zustehenden Regressansprüche gegen den Dritten an den Provider abtreten.

(7) Der Provider haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde den Provider auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

§ 12 Entgelt

(1) Die Vergütung für die zu erbringenden Vertragsleistungen ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste des Providers. Zusätzlich vereinbarte Leistungen werden nach vereinbarter Vergütung, einer aktuellen veröffentlichten Preisliste oder der üblichen Vergütung abgerechnet.

Die Vergütung ergibt sich aus den bei Vertragsabschluss gemachten Angaben und/oder aus der konkreten Nutzung. Eine Kostenübersicht und Berechnungsgrundlage werden dem Nutzer bei Vertragsabschluss oder Vertragsänderung angezeigt.

(2) Nach Preismodell abzurechnende Kosten werden mit Bereitstellung der Vertragsleistung fällig.

Nach Nutzung und Umsatz abzurechnende Kosten werden mit einer Aufstellung des Nutzungsumfangs unverzüglich nach Ende des Abrechnungszeitraums abgerechnet. Der Provider kann dazu zusätzlich Vorauszahlungsoptionen anbieten.

Die abgerechneten Kosten sind jeweils binnen 7 Tagen nach Rechnungszugang zu zahlen.

(3) Preisänderungen sind nach § 31 dieser Bedingungen möglich.

(5) If third-party rights have actually been infringed, the following shall apply unless the infringement is not attributable to Provider (*"nicht zu vertreten haben"*):

Provider can, in its discretion and at its own expense, either provide Customer with the possibility to use the affected material or modify or replace the infringing material, content or software with no or reasonably tolerable consequences for Customer in such a way that the third-party rights are no longer infringed.

In the case of an unjustified assertion of third-party rights, Customer shall assign to Provider all recourse claims to which Customer may be entitled against the third party.

(6) In addition, Customer shall be entitled to claim damages under § 27 of these GTC.

In the case of an unjustified assertion of third-party rights, Customer shall assign to Provider all recourse claims to which Customer may be entitled against the third party.

(7) Provider shall not be liable for an infringement of third-party rights by Customer if and to the extent that the infringement results from an exceedance of the rights of use granted under this contract. In this case, Customer shall indemnify Provider, and hold Provider harmless, from any and all third-party claims upon first request.

§ 12 Compensation

(1) The fees payable for the contract services are stated in the respective current price list of Provider. Additional services, if agreed, shall be charged separately according to the agreed fee, a current published price list or the usual fee.

The fees due shall be determined on the basis of the information provided upon contract conclusion and/or on the basis of specific service usage by Customer. An overview of the costs and calculation basis is shown to the user upon contract conclusion or contract adjustment.

(2) Costs which are to be invoiced according to the applicable pricing model shall be due and payable upon the provision of contractual service for use.

Costs to be charged according to usage and turnover shall be invoiced immediately after the end of the billing period with notification of the scope of use. Provider may also offer prepayment options.

All invoiced costs are due for payment within 7 days of receipt (*"Zugang"*) of the invoice.

(3) Any changes in prices are subject to § 31 of the GTC.



(4) Sonstige Leistungen werden vom Provider nach Aufwand erbracht (time & material) zu den geltenden allgemeinen Listenpreisen des Providers oder der üblichen Vergütung.

(5) Vergütungen werden zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

§ 13 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

(1) Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere

1. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen 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 den Provider unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;

2. die vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen;

3. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach § 10 einhalten, insbesondere

a. keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von dem Provider betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Providers unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;

b. den im Rahmen der Vertragsbeziehung möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;

c. den Provider von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Vertragsleistung durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung von der Vertragsleistung verbunden sind;

d. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten;

e. seine Internet-Seiten und Nutzung des Systems so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers durch Skripte oder Programme, welche eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, zu vermeiden. Datenabruf und Datenaustausch im Sinne einer sachlichen und

(4) Any other services shall be rendered by Provider on a time & material basis at the valid list prices or the usual fee.

(5) All amounts shall be paid plus value-added tax at the statutory rate valid from time to time.

§ 13 Obligations and non-enforceable duties ("Obliegenheiten") of Customer

(1) Customer shall fulfil all obligations and non-enforceable duties ("Obliegenheiten") which are necessary for contract performance. Customer shall in particular

1. keep the user and access authorisations assigned to Customer and/or the users as well as any agreed identification and authentication codes secret, protect them against third-party access and not disclose them to unauthorised users. These data must be protected by common appropriate measures. Customer shall notify Provider without undue delay (*"unverzüglich"*) if any suspicion should arise that the access data and/or passwords or codes might have become known to unauthorised persons;

2. create the agreed access conditions;

3. comply with the restrictions/obligations relating to the rights of use according to § 10, in particular Customer

a. shall not retrieve, or cause third parties to retrieve, information or data or interfere, or cause third parties to interfere, with programs operated by Provider without appropriate authorisation or undertake unauthorised hacking or intrusion into data networks of Provider or aid any such intrusion;

b. shall not abuse the possibility to exchange electronic messages for the purposes of the contractual relationship for disseminating unsolicited messages and information to third parties for advertising purposes;

c. shall indemnify Provider, and hold Provider harmless, from third-party claims which are based on the unlawful use of the contractual service by Customer or which arise from data protection disputes or copyright disputes or other legal disputes caused by Customer and which are related to the use of the contractual service;

d. shall commit the authorised users to also comply with those provisions of this contract which are applicable to them;

e. shall design its web pages and the use of the system such that server overload by scripts or programs that require high computing capacity or use an above-average amount of random-access memory is prevented; and shall retrieve and exchange data in accordance with, and within the limits of, purposeful fair use of the system;



zweckdienlichen Nutzung des Systems zu gestalten (fair use);

4. dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server des Providers) alle Rechte Dritter an von ihm verwendeten Material beachtet;

5. nach § 24 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er mit der Vertragsleistung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

6. vor der Versendung von Daten und Informationen an den Provider diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

7. Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Leistungen nach §§ 3 bis 6 und §§ 9 bis 10, sind dem Provider unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit der Provider infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die Pauschale nach § 12 Abs. 2 des Vertrages ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat. Der Provider ist ab der Meldung des Mangels weiterhin zur Beseitigung in den festgelegten Fristen verpflichtet;

8. die nach § 12 vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlen;

9. wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe der Software dem Provider Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;

10. sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten durch Download zu sichern; unberührt bleibt die Verpflichtung des Providers zur Datensicherung.

(2) Machen Dritte glaubhaft, dass Inhalte oder Domains ihre Rechte verletzen, oder erscheint es aufgrund objektiver Anhaltspunkte als wahrscheinlich, dass durch Domains oder Inhalte Rechtsvorschriften verletzt werden, kann der Provider die Inhalte sperren, solange die Rechtsverletzung oder der Streit mit dem Dritten über die Rechtsverletzung andauert.

Der Provider wird den Kunden darüber per E-Mail informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme geben.

4. shall ensure (e.g. when transmitting third-party texts/data to the server of Provider) that all third-party rights in the material used by Customer are respected;

5. shall obtain the required consent from the respective data subject according to § 24 in all cases where Customer, collects, processes or uses personal data by using the contractual service and such collection, processing or use is not explicitly permitted by law;

6. shall check any data and information for viruses before they are transmitted to Provider and use appropriate state-of-the-art antivirus software;

7. shall give notice of defects of the contract services, in particular of defects of the services under § 3 to § 6 and § 9 to § 10, to Provider without undue delay (*“unverzüglich”*). If Customer fails to give timely notice of defects for reasons attributable to Customer (*“zu vertreten haben”*), this shall be considered contributory causation and/or contributory fault on the part of Customer. If Provider is unable to take remedial measures due to the missing or late notice of defect, Customer shall not be entitled to withhold or reduce the flat rate under § 12 subs. 2 of these GTC or claim compensation of the damage caused by the defect or terminate the contract for cause without observing a notice period (extraordinary termination). Customer bears the burden to prove that the failure to give notice of defect is not attributable to Customer (*“nicht zu vertreten haben”*). Provider shall continue to be liable for defect remedy within the agreed periods from the time when notice of the defect is given.

8. shall ensure timely payment of the fees stipulated in § 12;

9. - when transmitting data to Provider for generating application data by means of the software - shall ensure regular data backup according to the importance of the data and shall also make backup copies of its own to enable recovery of the data and information in the case of loss;

10. shall - if and insofar as the technical possibility to do so is made available to Customer by mutual agreement - regularly save the application data stored on the server by download; this shall be without prejudice to Provider's obligation to ensure data backup.

(2) If third parties produce sufficient prima facie evidence suggesting that certain contents or domains infringe their rights or if there is legitimate objective indication which suggests the likeliness of an infringement of the law by certain domains or contents, Provider shall be entitled to block the contents for as long as the infringement or the dispute with the third party about the infringement is pending.

Provider shall notify Customer thereof by email and grant Customer the opportunity to comment on the case.



Abschnitt B - Dienstleistungen

Soweit vorstehende Ausführungen in Abschnitt A die vom Provider zu erbringenden und vereinbarten Leistungen nicht regeln, gelten die nachfolgenden Regelungen in Abschnitt B. Die Regelungen zur Nutzung der Software werden dadurch nicht geändert.

§ 14 Leistungsgegenstand

Der Provider erbringt im Rahmen des vereinbarten Umfangs für den Kunden zusätzliche Leistungen. Der Provider schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg, soweit ein Ergebnis oder Erfolg nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Inhalt und Umfang der Dienstleistungen ergeben sich aus einem angenommenen Angebot oder einem anderen dokumentierten Kommunikationsweg zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen.

Die in diesen AGB für Mängel vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten auch für die vereinbarten Dienstleistungen.

§ 15 Leistungen des Providers

(1) Der Provider unterstützt den Kunden im festgelegten Projekt und/oder Umfang durch die vereinbarte Dienstleistung.

Der Provider wird die Leistungen zu den üblichen Bürozeiten erbringen. Wünscht der Kunde die Erbringung der Leistungen auch außerhalb der üblichen Zeiten, ist dies gegen zusätzliche Kosten zu vereinbaren.

Der Provider erbringt die Leistungen auf professionelle Art und Weise, sorgfältig, unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.

(2) Der Provider wird bei Bedarf und nach Aufforderung mit anderen Dienstleistern und Lieferanten des Kunden eng kooperieren. Soweit dem Provider hierdurch ein nicht nur unerheblicher Aufwand entsteht, ist er berechtigt, diesen unter Zugrundelegung der bei Vertragsschluss vereinbarten Stunden und/oder Tagessätze separat abzurechnen. Soweit der Provider beabsichtigt, hiernach zusätzlichen Aufwand gegenüber dem Kunden abzurechnen, wird er den Kunden hierüber unverzüglich schriftlich oder in Textform informieren.

(3) Der Provider wird den Kunden unverzüglich schriftlich oder in Textform unterrichten, wenn Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die Leistungserbringung haben oder der Provider Grund hat, mit

Part B - Services

If and to the extent that the foregoing Part A does not regulate the agreed services to be rendered by Provider, the following provisions of Part B shall apply. The provisions governing the use of the software shall remain unaffected thereby.

§ 14 Subject of service

Provider shall provide services to Customer within the agreed scope. Provider shall not be liable to warrant or bring about a particular result beyond the pure consultancy services, unless a result or success has been expressly agreed.

The content and scope of the services shall be specified in an offer which has been accepted or in any other agreement established between the parties by another documented communication means.

The response and recovery times agreed in these GTC for defects also apply to the agreed services.

§ 15 Services to be rendered by Provider

(1) Provider shall provide the agreed services to support Customer in the agreed project and/or within the agreed scope.

Provider shall provide the Services during usual office hours. If Customer wants the Services to be provided also outside the usual office hours, this may be agreed upon against additional compensation.

Provider shall provide the Services in a professional and diligent manner, applying generally recognised state-of-the-art standards of service provision and considering the agreed requirements and specifications.

(2) If required and at Customer's request, Provider shall closely cooperate with other service providers and suppliers of Customer. If Provider thereby incurs more than insignificant additional expense, Provider shall be entitled to separately charge this expense on the basis of the hourly and/or daily rates agreed upon contract conclusion. Provider shall notify Customer in writing or text form ("*Textform*" according to § 126b BGB - German Civil Code) without undue delay ("*unverzüglich*") of any intended charging of additional expense to Customer.

(3) Provider shall notify Customer in writing or text form ("*Textform*" according to § 126b BGB - German Civil Code) without undue delay ("*unverzüglich*") of any obstacles or impairments which may affect service provision or if Provider has reason to believe that such obstacles or impairments may occur.



dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen ernsthaft zu rechnen.

(4) Die vom Provider eingesetzten Personen zur Ausführung der Leistungen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Die Vertragsparteien werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen des Providers ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinalgewalt unterstehen. Dies gilt insbesondere, soweit vom Provider eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgt keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

(5) Der Provider ist berechtigt, für die Leistungserbringung Subunternehmer einzusetzen. Nur dann, wenn die Leistung zu mehr als 25 Prozent von Subunternehmen erbracht wird, ist der Kunde darüber zu informieren.

§ 16 Leistungen des Kunden

(1) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig ist der Provider jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von ihm unter dieser Vereinbarung geschuldeten Leistungen verantwortlich.

(2) Der Kunde wird dem Provider bei Bedarf vor Ort technische und räumliche Möglichkeiten zur Leistungserbringung zur Verfügung stellen. Darüber hinaus wird der Kunde dem Provider alle bei ihm vorhandenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig pro-aktiv zur Verfügung stellen sowie dafür Sorge tragen, dass auf Seiten des Kunden in ausreichender Anzahl geeignete Ansprechpersonen mit dem erforderlichen Fachwissen zur Verfügung stehen. Soweit nicht abweichend vereinbart, ist der Provider nicht zur Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Unterlagen und Informationen hinsichtlich Vollständigkeit und Korrektheit verpflichtet.

Weitere Mitwirkungsleistungen können zwischen den Parteien vereinbart werden.

(3) Die vom Kunden zu erbringenden Leistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber dem Provider und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Leistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die vom Provider zu erbringenden Leistungen, so kann der Provider – unbeschadet weitergehender Rechte – eine entsprechende angemessene Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen (bspw. Änderungen des Zeitplans und der Vergütung) verlangen. Sofern dem Provider durch nicht vertragsgemäße Erbringung der Leistungen des Kunden ein Mehraufwand entsteht, kann er dem Kunden diesen

(4) Any persons whom Provider engages in the performance of the Services shall not be deemed to enter into an employment relationship with Customer and they are not subject to Customer's instructions. The parties shall take appropriate organisational measures to ensure that the persons whom Provider engages in the performance of the Services shall be exclusively subject to Provider's instructions and disciplinary authority. This shall in particular apply if the persons engaged by Provider render the Services on Customer's premises. The persons engaged in the service provision shall not be integrated into Customer's organisational structures.

(5) Provider is entitled to engage subcontractors for service provision. Customer shall only be informed of the subcontracting if more than 25% of the services are rendered by subcontractors.

§ 16 Customer's assistance and contributions

(1) Project responsibility and success responsibility remain with Customer. Regardless thereof, Provider shall be responsible for the proper performance of the Services to be rendered under this contract.

(2) If required, Customer shall make technical facilities, equipment and appropriate rooms available for on-site service provision. In addition, Customer shall proactively provide Provider with all documents and information in its possession which are necessary for service provision, in complete form and in due time, and shall further ensure that a sufficient number of duly qualified contact persons on the part of Customer are available to Provider. Unless otherwise agreed, Provider shall not be obliged to check the documents and information provided by Customer for accuracy and completeness.

Further assistance and contributions by Customer may be agreed.

(3) The assistance and contributions by Customer shall be deemed to constitute real enforceable contractual obligations rather than mere non-enforceable duties (*"Obliegenheiten"*). If Customer fails to provide, or improperly provides, the necessary assistance or contributions, which has an impact on the Services to be rendered by Provider, Provider may, without prejudice to any further rights, claim appropriate reasonable adjustment of the contractual arrangements (such as an adjustment of the time schedule or compensation). If Provider incurs additional expense as a result of the improper assistance or contribution by Customer, Provider shall be entitled to separately invoice Customer for the additional expense on the basis of the agreed hourly and daily rates.



Mehraufwand unter Anwendung der vereinbarten Stunden- und Tagessätze gesondert in Rechnung stellen.

§ 16a Zugangsdaten/Accountverwaltung

Der Kunde schließt etwaige Vereinbarungen und Verträge mit digitalen Diensten, Plattformen und Marktplätzen selbst ab. Die Accounts werden auf seinem Namen geführt. Der Kunde stellt dem Provider, soweit es zur Vertragserfüllung erforderlich ist, die Zugriffsdaten zu diesen Diensten zur Verfügung. Nur mit ausreichend Zugriffsrechten können Leistungen, die im Regelfall als Managed Services bezeichnet werden, erbracht werden. Die Handlungen des Providers erfolgen namens und in Vollmacht des Kunden.

Die Kosten für die in Anspruch genommenen Dienste der Dritten trägt der Kunde selbst.

Dem Kunden ist bekannt, dass vereinbarte Leistungen zur Optimierung des Marketings ein laufender Prozess sind und es bis zur Sichtbarkeit und Wirksamkeit der Änderungen mehrere Tage und Wochen nach Umsetzung aller vorgeschlagenen oder vorgenommenen Änderungen dauern kann.

Wenn eine Vollmacht erteilt und Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, ist dem Kunden bewusst, dass der Provider in seinem Auftrag Accounts bei Dritten verwaltet. Über die Verwaltung hinausgehende Handlungen erfolgen nur nach dokumentierter Absprache und mit Zustimmung des Kunden.

Nach Vertragsende werden die vom Provider im Auftrag des Kunden genutzten Accounts bei Dritten in dem Status und der Konfiguration übergeben, wie sich diese im Moment des Vertragsendes befinden. Der Kunde übernimmt ab dem Vertragsende die alleinige Verantwortung für die Accounts und ist verpflichtet, die Zugangsdaten unverzüglich selbst zu ändern.

§ 17 Leistungsort

Der Provider ist in der Wahl seines Leistungsortes frei. Soweit die Leistung an einem besonderen Ort (z.B. beim Kunden) erbracht werden soll, muss dies gesondert vereinbart und der entstehende Aufwand entschädigt werden.

§ 18 Änderungsverfahren für Dienstleistungen

(1) Der Kunde ist berechtigt, in Textform Änderungen der Dienstleistungen zu verlangen. Der Provider wird die vom Kunden gewünschten Änderungen nicht unbillig verweigern.

Der Provider wird das Änderungsverlangen des Kunden zeitnah prüfen. Der Provider ist berechtigt, für den mit der Prüfung verbundenen Aufwand eine gesonderte Vergütung

§ 16a Access data/account management

The customer concludes all agreements and contracts with digital services, platforms and marketplaces himself. The accounts are managed in his name. The Customer shall provide the Provider with the access data to these services to the extent necessary for the performance of the contract. Only with sufficient access rights can services that are usually referred to as managed services be provided. The Provider's actions are performed in the name and for the account of the Client.

The costs for the services of third parties used shall be borne by the Client.

The Client is aware that the agreed Marketing Optimisation Services are an ongoing process and that it may take several days and weeks for changes to become visible and effective after all proposed or made changes have been implemented.

The Client is aware that the Provider manages accounts with third parties on behalf of the Client when a power of attorney is granted and access data is provided. Actions that go beyond administration will only take place after documented consent and with the agreement of the customer.

After the end of the contract, the accounts used by the Provider on behalf of the Customer shall be handed over in the condition and configuration as they exist at the time of the end of the contract. The customer assumes sole responsibility for the accounts from the end of the contract and is obliged to change the access data himself/herself without delay.

§ 17 Place of service provision

Provider may choose the place of service provision in its sole discretion. If the services are to be rendered at a particular place (e.g. on Customer's premises), this must be specifically agreed between the parties and Provider shall be reimbursed for the expenses incurred thereby.

§ 18 Change requests für services

(1) Customer shall be entitled to submit written requests (text form (an e-mail is adequate), for service changes. Provider shall not unreasonably refuse to implement the requested change.

Provider shall review Customer's change request within a narrow time frame. Provider shall be entitled to charge separate compensation for the review of the change request on



unter Anwendung der vereinbarten Stunden- und Tagessätze zu verlangen. Der Provider unterbreitet dem Kunden ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Angaben zum Zeitrahmen der Prüfung.

(2) Ist eine umfangreiche, vom Kunden gesondert zu vergütende Prüfung des Änderungsverlangens nicht erforderlich, wird der Provider dem Kunden binnen 5 Arbeitstagen ein Realisierungsangebot mit allen für die Entscheidungsfindung des Kunden erforderlichen Informationen, insbesondere unter Angabe des für die Umsetzung der Änderung erforderlichen Leistungszeitraums, unterbreiten. Sollte es dem Provider im Einzelfall nicht möglich sein, dem Kunden innerhalb des vorstehenden Zeitraums ein Realisierungsangebot zu unterbreiten, wird er dies dem Kunden unter Nennung eines verbindlichen Datums, zu dem er das Realisierungsangebot vorlegen wird, mitteilen.

Leistungsänderungen sind durch eine entsprechende Vertragsanpassung wenigstens in Textform zu dokumentieren. Solange die Vertragsparteien keine Vereinbarung über eine Leistungsänderung getroffen haben, wird der Provider die Leistungen gemäß der ursprünglichen Vereinbarung erbringen.

§ 19 Zusammenarbeit

(1) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Vertragsparteien erforderlich. Die Vertragsparteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung haben können.

(2) Die Vertragsparteien benennen bei Projekten mit einem Aufwand von mehr als drei Leistungstagen jeweils eine verantwortliche Person (Projektleiter), die der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für die jeweilige Vertragspartei verbindliche Erklärungen abzugeben und Erklärungen der anderen Vertragspartei entgegenzunehmen.

(3) Soweit im Einzelfall ein Ansprechpartner nicht zur Abgabe oder Entgegennahme einzelner Erklärungen berechtigt ist, wird er unverzüglich die entsprechend berechtigten Personen bzw. Gremien seiner Vertragspartei über den betreffenden Sachverhalt informieren und eine Entscheidung herbeiführen bzw. einen anderen zuständigen Ansprechpartner benennen.

§ 20 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

(1) Der Kunde vergütet die Leistung nach Aufwand, soweit im Vertragsdokument keine abweichende Vergütung vereinbart ist. Der Provider wird dem Kunden das Abrechnungsmodell oder seinen Stunden- und/oder

the basis of the agreed hourly and daily rates. Provider shall submit to Customer an offer for the review of the change request, specifying the time frame required for the review.

(2) If a comprehensive review of Customer's change request which would be subject to separate compensation is unnecessary, Provider shall submit to Customer within 5 business days a proposal for the implementation of the requested change, which shall include all information required by Customer for decision-making and which in particular states the time required for the implementation. If Provider should be unable in any individual case to submit an implementation proposal to Customer within the aforesaid period, Provider shall notify Customer thereof, specifying a binding date when the implementation proposal will be submitted.

Service changes must be documented by an appropriate contract adjustment at least in text form. As long as the parties have not agreed on a change, Provider shall continue to render the Services according to the original agreement.

§ 19 Cooperation

(1) Proper service provision requires close cooperation between the parties. The parties shall therefore mutually inform each other of all circumstances under their control which may affect the service provision.

(2) In the case of projects requiring more than three days of service provision, each of the parties shall designate a person in charge (project manager) who is available to the other party for all issues related to service provision and who is authorised to make binding declarations on behalf of the respective party and accept declarations from the other party.

(3) If a contact person should not be authorised to make or accept declarations in any individual case, such person shall without undue delay (*"unverzüglich"*) notify the duly authorised persons and/or bodies of his/her party of the facts and bring about a decision and/or designate another responsible person.

§ 20 Compensation and terms of payment

(1) Unless otherwise agreed in the contract document, Customer shall pay for the service provision on a time and material basis. Provider shall specify to the Customer the



Tagessatz benennen, um alle etwaigen Zusatzleistungen darüber abzurechnen.

Reisekosten und Spesen sind gesondert in einem angemessenen Umfang in tatsächlich angefallener Höhe zu vergüten.

(2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer, die gesondert auszuweisen ist.

Die Rechnungsstellung erfolgt, soweit nicht im Angebot/Auftrag abweichend vereinbart, nach Aufwand und jeweils monatlich nachträglich für die im vorherigen Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen.

§ 21 Leistungsstörungen bei Dienstleistungen

(1) Der Kunde hat den Provider unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung des Providers nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber dem Provider so detailliert wie möglich zu spezifizieren.

(2) Soweit der Kunde seiner Informationspflicht gemäß Absatz 1 nachgekommen ist, ist der Provider zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll ist (Nacherfüllung). Der Provider ist zur Nacherfüllung nicht verpflichtet, soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung nicht durch ihn zu vertreten ist; die Vermutungswirkung des § 280 Absatz 1 Satz 2 BGB findet (entsprechende) Anwendung.

(3) Soweit eine Nacherfüllung einer vom Provider zu vertretenden nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist oder aus vom Provider zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat der Provider Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen.

Eine Kündigung von Verträgen über Dienstleistungen beeinflusst geschlossene Verträge über Software- oder Plugin-Entwicklung und Softwarebereitstellung (SaaS) nicht.

(4) Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei a) Vorsatz, b) grober Fahrlässigkeit, c) der Verletzung von für die Vertragsdurchführung wesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und

billing model or its hourly and/or daily rates as a basis for charging additional services, if any.

Reasonable travel cost and other expenses shall be reimbursed separately in the amount actually incurred.

(2) All prices are exclusive of the applicable statutory value-added tax which must be stated separately.

Unless otherwise specified in the offer/service order, invoices shall be issued on time and material basis and on a monthly basis for the services provided in the respective preceding accounting period.

§ 21 Improper performance ("*Leistungsstörung*") of services

(1) Customer shall notify Provider in writing or text form ("*Textform*" according to § 126b BGB) without undue delay ("*unverzüglich*") if and as soon as Customer realises that a service of Provider has not been rendered in accordance with the contract. In this case, Customer must specify the non-compliance with the contractual agreement in as much detail as possible.

(2) Insofar as Customer has duly fulfilled its information duty according to subs. (1) above, Provider shall be entitled and obliged to subsequently perform the service in question in accordance with the contract within a reasonable period and at no additional expense to Customer, provided that such subsequent service provision is possible and expedient (subsequent performance - "*Nacherfüllung*"). Provider shall not be obliged to provide subsequent performance if the non-compliant service provision is not attributable to Provider ("*nicht zu vertreten haben*"); the presumption according to § 280 subs. 1 sentence 2 BGB (German Civil Code) shall apply (*mutatis mutandis*).

(3) If the subsequent performance with respect to a previous improper service provision, which is attributable to Provider ("*zu vertreten haben*"), is impossible or unsuccessful in large or essential parts for reasons attributable to Provider despite a reasonable grace period granted by Customer, Customer shall be entitled to terminate the contract for cause with immediate effect ("*fristlose Kündigung aus wichtigem Grund*"). In this case, Provider shall be entitled to compensation for the services provided until the effective date of the termination.

The termination of a contract for services shall be without prejudice to any contracts concluded for software or plug-in development and software provision (SaaS).

(4) Any further claims for improper quality of the provided services are excluded. This exclusion shall not apply in the case of a) intentional misconduct, b) grossly negligent misconduct, c) breach of essential contractual duties the fulfilment of which is indispensable for the proper performance of the contract and on the compliance with which Customer was reasonably



auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte sowie d) bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(5) Die Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei qualitativen Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Providers, dessen gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen, der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

(6) Sofern es sich bei der qualitativen Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, findet § 11 dieser Bedingungen Anwendung.

§ 21 a Freigaben/Ergebnisse

Wenn der Provider dem Kunden Daten und Konzepte zur Freigabe übersendet, ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich zu prüfen. Soweit sich Verzögerungen durch eine ausbleibende Freigabe ergeben, hat der Kunde diese zu vertreten. In gleicher Weise ist der Kunde verpflichtet, auf Anforderung alle zur Erbringung der Dienste erforderlichen Informationen und Daten bereitzustellen. Dem Kunden ist bewusst, dass die gebuchten Leistungen nur dann erbracht werden können, wenn er mitwirkt.

§ 22 Geistiges Eigentum

(1) Der Provider bleibt Inhaber aller Materialien, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (zum Beispiel Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Design-/Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht („geistige Eigentumsrechte“), geschützt sind oder geschützt werden können („Materialien“) und ihm zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zustehen oder von ihm (oder von Dritten in seinem Auftrag), nach Abschluss dieses Vertrags entwickelt werden („Provider-Materialien“). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen von Provider-Materialien.

Mit der Übergabe der Provider-Materialien räumt der Provider dem Kunden an den unter ihm Rahmen des Vertrags gelieferten Provider-Materialien ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, räumlich unbegrenztes, nicht übertragbares Recht ein, diese zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck des Vertrags ergibt.

(2) Der Kunde bleibt Inhaber aller Materialien, die ihm zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zustehen oder von

allowed to rely and d) in the case of an injury to the life or limb or health.

(5) Claims for improper quality of the provided services shall become time-barred after one year of the commencement of the limitation period prescribed by law. The aforesaid limitation period shall not apply in cases where the improper quality of the provided services is due to intentional or grossly negligent misconduct of Provider, its legal representatives, vicarious agents or other persons engaged by Provider in the fulfilment of its obligations (*„Erfüllungsgehilfen“*), in the case of an injury to the life or limb or health or in the case of liability under the Produkthaftungsgesetz (German Product Liability Act). In these cases, the statutory limitation period shall apply.

(6) If the improper quality of service provision consists in an infringement of third-party proprietary rights, § 11 of these GTC shall apply.

§ 21 a Approvals/Results

If the Provider sends data and concepts to the Customer for approval, the Customer is obliged to check these immediately. The customer shall be responsible for any delays resulting from a failure to release the data. Similarly, the customer is obliged to provide all information and data required for the provision of the services upon request. The customer is aware that the booked services can only be provided if he cooperates.

§ 22 Intellectual property

(1) Provider remains the owner of any and all material that is protected or protectable by industrial property rights or similar positions of any kind (e.g. patent rights, trademark rights, utility patents and design rights, copyrights), registered or not, (*“intellectual property rights“*), (referred to hereinafter as *“material“*) and to which Provider is entitled at the time of contract conclusion or which is developed by Provider (or a third party acting on Provider's behalf) after the conclusion of this contract (*“Provider material“*). This shall apply accordingly to any adaptations, modifications and further developments of the Provider material.

With the delivery of the Provider material, Provider grants Customer a non-exclusive, perpetual, territorially unlimited, non-transferable right to use the Provider material which was delivered to Customer in the context of the contract, provided this corresponds to the purpose of the contract.

(2) Customer remains the owner of any and all material to which Customer is entitled at the time of contract conclusion or



ihm (oder von Dritten in seinem Auftrag) nach Abschluss dieses Vertrags entwickelt werden („Kunden-Materialien“). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen an Kunden-Materialien. Sofern diese vom Provider vorgenommen werden, erfolgen sie zur ausschließlichen Nutzung und Verwertung durch den Kunden. Der Kunde räumt dem Provider ein auf den Zeitraum und den Zweck der Vertragsdurchführung begrenztes, nicht-ausschließliches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Kunden-Materialien ein.

(3) Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumt der Provider dem Kunden an den unter diesem Vertrag für den Kunden erstellten und als solche gekennzeichneten Materialien ein nicht-ausschließliches, unbefristetes, inhaltlich und räumlich unbeschränktes, nicht-übertragbares Recht ein, die betreffenden Materialien zu nutzen.

(4) Eine rechtliche Prüfung der vom Kunden bereitgestellten Informationen und daraus entstehenden Leistungen und Ergebnisse, insbesondere nach dem Wettbewerbs-, Marken-, Urheber - und Persönlichkeitsrecht, ist keine Aufgabe des Providers. Der Kunde stellt dem Provider für den Fall der Inanspruchnahme wegen vermeintlicher oder tatsächlicher Rechtsverletzungen und/oder Verletzungen von Rechten Dritter durch die Auswahl von beispielsweise Keywords und/oder auf Grund von Inhalten von sämtlichen sich daraus ergebenden Ansprüchen Dritter frei und verpflichtet sich, alle etwaigen Kosten, die dem Provider durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, zu ersetzen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen auch die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung, die dem Provider entstehen sollten.

§ 23 Selbständigkeit der Dienstleistungen

Alle Dienstleistungen werden unabhängig von anderen Vertragsteilen über Softwareleistungen erbracht. Soweit keine Laufzeiten und Kündigungsfristen vereinbart sind, gelten die Regelungen zu Laufzeit und Kündigung aus diesen AGB.

Abschnitt C - Allgemeine Klauseln

Die nachfolgenden allgemeinen Klauseln gelten für Software- und Beratungsleistungen.

§ 24 Datensicherheit, Datenschutz

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten darauf

which is developed by Customer (or a third party acting on Customer's behalf) after the conclusion of this contract ("Customer material"). This shall apply accordingly to any adaptations, modifications and further developments of the Customer material. If the said adaptations, modifications or further developments are implemented by Provider, they shall be intended for exclusive use and exploitation by Customer. Customer grants Provider a non-exclusive, non-transferable right, limited to the term and purpose of contract performance, to use the Customer material.

(3) Upon full payment of the agreed compensation, Provider shall grant Customer a non-exclusive, perpetual, non-transferable right, unlimited in terms of scope, purpose and territory, to use the material generated for Customer under this contract and marked accordingly.

(4) A legal review of the information provided by the customer and the resulting services and results, in particular with regard to competition, trademark, copyright and personal rights, is not the responsibility of the Provider. In the event that a claim is made against the Provider due to alleged or actual infringements of rights and/or infringements of third party rights due to the selection of e.g. keywords and/or due to content, the Customer shall indemnify the Provider against all resulting third party claims and undertakes to reimburse all possible costs incurred by the Provider as a result of the third party claim. Reimbursable costs also include the costs of reasonable legal prosecution and legal defence that the provider should incur.

§ 23 Independence of the services

The services shall be provided independently of any contracts for software services. Insofar as no periods and dates of notice are agreed, the provisions on periods and dates of notice from these GTC shall apply.

Part C - General provisions

The following general provisions shall apply to both software services and consultancy services.

§ 24 Data security, data protection

(1) The parties shall comply with the applicable data protection regulations, in particular with those in effect in Germany, and they shall also commit their employees to whom they assign tasks relating to the contract and its performance to compliance with these data protection regulations insofar as



verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Provider von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und der Provider wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrpflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich oder in Textform mitgeteilt werden.

(3) Der Provider trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Der Provider schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme sowie die vom Kunden oder den Kunden betreffenden, auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe – sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff – durch Mitarbeiter des Providers oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. Er ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme, sowie sonstige Sicherung seiner Einrichtung einschließlich des Schutzes gegen Einbruch.

(4) Der Provider wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Darüber hinaus darf der Provider Daten anonymisiert für allgemeine statistische Auswertungen verwenden. Ein Rückschluss auf einzelne Personen und Kunden darf daraus nicht möglich sein. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

(5) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bis 3 bestehen, solange Anwendungsdaten im Einflussbereich des Providers liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

(6) Der Provider kann Systeme sperren, wenn diese abweichend vom Regelbetriebsverhalten agieren oder reagieren und dadurch die Sicherheit, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Systeme, Netze, Programme, Anwendungen, Skripte, Apps, Dateien und Daten des Providers und der Kunden sowie Dritten (z.B. Endkunden des Kunden) beeinträchtigt werden. Dies gilt auch dann, wenn der Provider aufgrund objektiver Anhaltspunkte den Verdacht einer solchen Beeinträchtigung

they are not subject to an appropriate general compliance obligation anyway.

(2) Customer warrants that any collection, processing or use of personal data carried out by Customer is authorised by the applicable regulations – in particular by the applicable data protection regulations – and Customer shall indemnify Provider from all third-party claims in any case of breach. If and to the extent that the data to be processed are personal data, the processing constitutes data processing on Customer's behalf (commissioned data processing) and Provider shall comply with the statutory requirements of commissioned data processing and the instructions given by Customer (e.g. regarding compliance with the existing obligations to delete or block data). The instructions must be provided in writing or text form in due time.

(3) Provider shall implement technical and organisational security precautions and measures according to the applicable statutory regulations. In particular, Provider shall protect the services and systems under its control and the application data which Customer stores on the server or the data concerning Customer which are stored on the server and other data, if any, against unauthorised access, storage, alteration or other unauthorised interference or attacks - regardless of whether they may be caused by technical measures, viruses or other malware or data or by physical access - by Provider's employees or third parties and regardless of the way of interference. For such purpose, Provider shall implement common appropriate state-of-the-art measures including but not limited to antivirus protection and protection against similar malware as well as other measures to protect Provider's facilities including anti-burglary protection.

(4) Provider shall only collect and use customer-related data to the extent this is necessary for the performance of this contract. In addition, Provider shall be entitled to use the data for general statistical analyses after anonymisation. However, Provider shall in no case be able to identify certain individuals or customers. Customer consents to the aforesaid scope of data collection and data use.

(5) The obligations under subs. 1 to 3 shall apply as long as any application data are within Provider's sphere of control, even after contract termination.

(6) Provider shall be entitled to block systems if they act or react contrary to their regular operating behaviour and thereby impair the security, confidentiality, availability, integrity and resilience of the systems, networks, software, programs, applications, scripts, apps, files and data of the Provider, customers or third parties (e.g. Customer's own customers). This shall also apply if there is legitimate objective indication which makes Provider suspect such an impairment. For the avoidance of doubt, the parties are agreed that this shall also apply to



hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für so genannte Denial of Service Attacken (nachfolgend DoS-Attacken) gilt, die der Kunde ausführt oder für die der Account, Zugang oder Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

§ 25 Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch den Provider vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten, sollte er davon Kenntnis erlangen.

Keine Dritten im Sinn dieser Vereinbarung sind verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG, sofern diese und deren Mitarbeiter entsprechend dieser Vereinbarung zur Geheimhaltung verpflichtet sind.

(2) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

- ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

(3) Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigen Einvernehmen abgegeben.

(4) Die Verpflichtungen nach Abs. 2 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 2 nicht nachgewiesen ist.

§ 26 Insolvenz bzw. drohende Insolvenz einer Vertragspartei

(1) Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

so-called Denial of Service Attacks (referred to hereinafter as “DoS attacks”) which are initiated by Customer or for which Customer’s account, access or server is used by third parties.

§ 25 Confidentiality

(1) The parties shall maintain secrecy of all confidential information to which they become privy in the context of their contractual relationship and they shall only disclose such information to third parties with the prior written consent of the respective other party, regardless of the specific purpose of the disclosure. Confidential information shall include any information which is explicitly designated as confidential by the providing party as well as any information which must be considered as confidential by the circumstances of their disclosure. Confidential information within the meaning hereof shall include, without limitation, application data if Provider becomes privy to them.

Affiliates within the meaning of § 15 et seq. AktG (German Stock Corporation Act) shall not be considered as third parties as defined in this agreement, provided that the affiliates and their employees are subject to an obligation of secrecy which is equivalent to the present agreement.

(2) The obligations under subs. 1 shall not apply to information or parts thereof if the receiving party demonstrates that the information

- was known to it or was generally available before the date of receipt;
- was known to the public or was generally available before the date of receipt;
- became known to the public or generally available after the date of receipt with no contribution or fault of the receiving party.

(3) Public statements of the parties regarding their cooperation shall be subject to prior mutual agreement.

(4) The obligations under subs. 2 shall remain effective even beyond contract termination for an unlimited period of time, i.e. for as long as there is no proof of any of the exceptional conditions set out in subs. 2 being fulfilled.

§ 26 Insolvency or threatening insolvency of either party

(1) The parties are obliged to mutually notify each other without undue delay (“unverzüglich”) if



1. sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,
2. die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,
3. sie aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss,
4. gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden, oder
5. sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

(2) Liegt einer der Umstände des Abs. 1 Nr. 3 bis 5 vor, so kann die andere Partei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

§ 27 Haftung, Haftungsgrenzen und Vertragsstrafe

(1) Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

(3) Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) Eine Partei ist zur Zahlung einer Vertragsstrafe nur verpflichtet, wenn dies dieser Vertrag ausdrücklich vorsieht. Eine Vertragsstrafe braucht nicht vorbehalten zu werden. Die Aufrechnung mit ihr und gegen sie ist zulässig.

(5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 28 Laufzeit, Kündigung

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Zustandekommen des Vertrages. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt ab dem mit der Auftragsbestätigung

1. either of them has filed a petition in insolvency or intends to do so within the 14 calendar days to come,
2. a third party has filed a petition in insolvency against the party,
3. a party is compelled to stop payments due to payment difficulties,
4. measures were taken against a party to satisfy third-party creditor claims in coincidence with the occurrence of payment difficulties, or
5. a party, in coincidence with the occurrence of payment difficulties, has agreed to enter into arrangements for the satisfaction of third-party creditor claims.

(2) If any of the circumstances under subs. 1 no. 3 to 5 should occur, the respective other party shall be entitled to terminate the contract for cause without observing a notice period (extraordinary termination).

§ 27 Liability, limitation of liability and contractual penalty

(1) The parties shall be fully liable to each other for any damage caused by intentional and grossly negligent conduct of the party or its legal representatives or vicarious agents or other persons they engage in the fulfilment of their obligations (*"Erfüllungsgehilfen"*).

(2) In the case of slight negligence (*"leichte Fahrlässigkeit"*), the parties shall be fully liable to each other for injuries to the life or limb or health.

(3) In all other cases, the parties shall only be liable to each other if and to the extent they are in breach of an essential contractual duty (*"so-called 'Kardinalpflicht'"*). In these cases, the party's liability shall be limited to the compensation of the typical foreseeable damage. No-fault liability of Provider for damages (§ 536a BGB – German Civil Code) for defects existing upon contract conclusion is excluded; the provisions of subs. 1 and 2 remain unaffected.

(4) A party shall only be liable to pay contractual penalty if this is explicitly agreed in this contract. The parties need not reserve the right to claim contractual penalty. Any contractual penalty paid may be set off both as a principal claim and counterclaim.

(5) The liability under the Produkthaftungsgesetz (German Product Liability act) remains unaffected.

§ 28 Contract term, termination

(1) The contractual relationship commences upon contract conclusion. The services shall be provided from the time stated



vereinbaren oder gesondert nach Annahme mitgeteilten Zeitpunkt.

Der Vertrag wird, wenn nichts anderes vereinbart ist, mit einer Laufzeit von 12 Monaten geschlossen. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit, höchstens aber um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von einer Vertragspartei gekündigt wird.

(2) Der Provider kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der abgerechneten Kosten oder eines nicht unerheblichen Teils der abgerechneten Kosten oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist. Die außerordentliche Kündigung ist auch zulässig, wenn der Zahlungsverzug wegen Forderungen besteht, die nicht auf einen Zeitraum bezogen sind, sondern andere Leistungen und/oder Kontingente sowie weitere Systeme betreffen.

Der Provider kann im Fall der außerordentlichen Kündigung wegen Zahlungsverzugs oder anderer Pflichtverletzungen einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 70 Prozent

- a) der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit fälligen Entgelte,
- b) der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit durchschnittlich in den letzten 12 Monaten der aktiven Nutzung durch den Kunden zuvor monatlich abgerechneten Entgelte und/oder
- c) der für noch nicht in Anspruch genommenen Leistungen und/oder Kontingenten im Voraus abgerechneten Entgelte

verlangen. Dem Kunden bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass ein geringerer oder gar kein Schaden entstanden ist.

(3) Der Provider ist berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Kunde die Leistungen nicht oder nur geringfügig nutzt. Das Kündigungsrecht des Providers besteht, wenn über einen Zeitraum von zwei Monaten weniger als 80 Aufträge generiert werden. Dem Nutzer wird nach der Kündigung einmalig die Möglichkeit gegeben, das System innerhalb einer Frist von einem Monat wieder zu aktivieren oder eine kostenpflichtige Datensicherung vorzunehmen, bevor es deaktiviert wird.

(4) Der Provider kann den Vertrag kündigen, wenn der Kunde seine nach §§ 10 und 13 bestehenden

in the order confirmation or as separately agreed after order acceptance.

Unless otherwise agreed, the contract shall be deemed concluded for a period of 12 months. If the contract is concluded for a specifically agreed term or if a minimum term is agreed with Customer, the contract shall be automatically extended by the agreed term at a time but by no more than one year unless it has been terminated by either party giving one month's notice of termination, effective as of the expiry of the specifically agreed term or minimum term.

(2) Provider shall be entitled to terminate the contract without observing a notice period if Customer is in default with the payment of the fees, or more than an insignificant partial amount of the fees, invoiced for two consecutive months or if Customer, over a period of more than two months, is in default with the payment of an amount equal to the fees payable for two months. Termination without notice (extraordinary termination) shall also be possible if the default of payment refers to claims which are not due for a certain period of time but for other services and/or quotas as well as other systems.

In the case of extraordinary termination without notice for default of payment or other breach of duty, Provider shall be entitled to claim immediate one-off payment of liquidated damages in the amount of 70 percent

- a) of the fees falling due until the expiry of the regular contract term,
- b) of the average monthly fees invoiced to Customer during the previous 12 months of active use by Customer in the time until the expiry of the regular contract term and/or
- c) of the fees invoiced in advance for services and/or quotas not yet used.

Customer shall however have the right to prove that Provider incurred no damage at all or considerably less damage than the aforesaid amount.

(3) Provider shall be entitled to terminate the contract for cause (extraordinary termination) if Customer does not use Provider's services at all or to a minor extent only. Provider shall have the right to terminate the contract if less than 80 service orders have been generated over a period of two months. The user shall be given a once-only opportunity to reactivate the system within one month from termination or save the data against compensation before the system is deactivated.

(4) Provider shall be entitled to terminate the contract if Customer has repeatedly breached its duties under § 10 and §



Obliegenheiten nach Abmahnung wiederholt schuldhaft verletzt.

(5) Jede Kündigung hat wenigstens in Textform zu erfolgen.

§ 29 Systemsperre wegen Zahlungsverzug und Pflichtverletzung

Der Provider kann, um eine sofortige Kündigung des Kunden und Deaktivierung von dessen Systemen nach § 28 dieser Bedingungen zu vermeiden, als Vorstufe wie folgt handeln:

- a) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei ausbleibender Zahlung oder fortgesetztem Fehlverhalten die Systeme des Kunden gesperrt werden. Dies bedeutet, dass der Zugang des Kunden und aller von ihm angelegter Nutzer zu Systemen gesperrt werden.
- b) Setzt der Kunde das Fehlverhalten fort und/oder erfüllt er die Zahlungsverpflichtungen nicht, werden seine Systemzugänge gesperrt. Mit der Sperre geht keine Kündigung einher. Die Systeme werden nach Erfüllung der Zahlungsverpflichtungen oder Beendigung des Fehlverhaltens bzw. einer ausreichenden Glaubhaftmachung zur Beendigung des Fehlverhaltens wieder für den Kunden freigeschaltet.

Der Provider kann nach eigenem Ermessen abhängig von der Schwere und des Umfangs des Fehlverhaltens des Kunden entscheiden, ob er von der Sperrmöglichkeit statt der Kündigung Gebrauch macht.

Unabhängig von der Sperrung des Zugangs des Kunden werden die Systeme weiter bereit gehalten. Die Sperre befreit den Kunden aufgrund der ununterbrochenen Bereithaltung der Systeme nicht von seinen Zahlungsverpflichtungen. Auf Laufzeit oder Zeiträume bezogene Entgelte sind vom Kunden weiter zu zahlen. Auf Kontingente und/oder abrufbare Leistungen bezogene Entgelte sind zu zahlen und die Leistungen und Kontingente können nach Zahlung vom Kunden in Anspruch genommen werden.

§ 30 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

Der Provider wird auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten dem Kunden im Wege der Datenfernübertragung oder zum Download zur Verfügung stellen. Die Bereitstellung erfolgt kostenpflichtig zur üblichen Vergütung im Sinne der §§ 612 Absatz 2 und 632 Absatz 2 BGB. Diese ist vor Bereitstellung zu zahlen.

13 intentionally or negligently despite a prior warning from Provider.

(5) Every notice of termination must at least be given in text form (*"Textform"* according to § 126b BGB – German Civil Code).

§ 29 System blocking for default in payment and breach of duty

In order to prevent termination without notice and deactivation of Customer's system according to § 28 of these GTC, Provider may take the following preliminary measures:

- a) Provider can issue a warning to Customer that Customer's systems will be blocked if the default of payment or other misconduct is continued. This means that access to the systems by Customer and all users established by Customer will be blocked.
- b) If Customer continues the misconduct and/or fails to fulfil its payment obligations, Customer's access to his/her systems will be blocked. The blocking does not imply contract termination. The systems will be reactivated for Customer after the payment obligations have been fulfilled or the misconduct has been stopped or reasonable prima facie evidence has been submitted to prove that the misconduct has been stopped.

Provider may decide in its discretion and depending on the severity and scope of Customer's misconduct whether to block Customer's account instead of terminating the contract.

The systems will still be kept ready for use regardless of any blocking of Customer's access. The blocking does not release Customer from its payment obligations because the systems are permanently kept ready for use. Customer must continue to pay any fees payable for the contract term or certain periods of time. Fees payable for quotas and/or callable services must be paid, too, and the services and quotas can be used by the Customer after payment.

§ 30 Obligations of the parties upon and after contract termination

Provider shall at Customer's request make all data stored by Customer available to Customer by remote data transfer or for download. The provision of the data shall be subject to the usual remuneration within the meaning of § 612 subs.2 and § 632 subs. 2 BGB (German Civil Code). Such remuneration shall be due and payable prior to the provision of the data.



§ 31 Änderung der Geschäftsbedingungen, Entgelte und der Leistungen

(1) Der Provider ist zur Änderung dieser Geschäftsbedingungen, der Entgelte und der Leistungen nach den nachfolgenden Regelungen berechtigt.

(2) Der Provider ist berechtigt, die Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen sowie sich aus der Entwicklung der Software ergebenden Verbesserungen angemessen zu erhöhen. Der Provider wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des Nettopreises, so ist der Kunde berechtigt, der Preiserhöhung zu widersprechen. Vergleichsgröße für die Schwelle von 8% ist der Nettopreis 12 Monate vor der Ankündigung der Preiserhöhung. Die Vergleichsbedingung sind die Kosten bei inhaltlich unverändertem Vertrag und Leistung. Widerspricht der Kunde der Preiserhöhung nicht, so gelten sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung die neuen Preise.

(3) Wünscht der Provider eine Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungsbeschreibung, wird er dies dem Kunden mitteilen und ein Angebot auf Vertragsänderung schriftlich oder in Textform übersenden. Widerspricht der Kunde diesem Angebot nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Angebots schriftlich oder in Textform, gilt das Angebot als angenommen. In diesem Fall tritt die Vertragsänderung sechs Wochen nach Zugang des Angebots in Kraft.

(4) Widerspricht der Kunde der Änderung der Geschäftsbedingungen, Entgelte oder der Leistungen, so gilt der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen ohne Änderung zunächst fort.

Hat der Kunde dem Angebot auf Vertragsänderung widersprochen und kann der Provider begründen, dass es ihm technisch, organisatorisch oder wirtschaftlich unzumutbar ist, den Vertrag ohne die Vertragsänderung fortzusetzen, so ist der Provider zur Kündigung des Vertragsverhältnisses mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende berechtigt. Der Provider ist nicht verpflichtet, die Unzumutbarkeit zu beweisen. Es obliegt ihm jedoch eine plausible Begründung zu übermitteln, ohne dass er dabei interne Geschäftsvorgänge offenlegen muss.

Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung über Änderung der Geschäftsbedingungen, Entgelte und/oder der Leistung über die Rechtsfolgen eines unterbleibenden Widerspruchs unterrichten. Er darf zugleich darüber informieren, dass im Fall der nicht mehr gegebenen Zumutbarkeit einer Vertragsfortsetzung ein Kündigungsrecht des Providers besteht.

§ 31 Changes to the GTC, fees and services

(1) Provider is entitled to change these General Terms and Conditions, the fees and services according to the following provisions.

(2) Provider shall be entitled to reasonably increase the prices for the services provided under the contract to make up for increases in personnel costs or other costs or for improvements resulting from the further development of the software. Provider shall notify Customer in writing or by email of the intended price increase; the price increases shall not apply for periods Customer has already paid for. If the prices are increased by more than 8% of the net price, Customer shall be entitled to object to the increase in prices. The reference value for the 8% threshold shall be the net price which was valid 12 months before the notification of the intended price increase. The reference costs shall be the costs for unchanged services under an unchanged contract. If Customer does not object to the increase in prices, the new prices shall be applicable after six weeks of receipt (*"Zugang"*) of the notification of the price increase.

(3) Provider shall notify Customer of any intended change of the GTC or the performance specifications and provide Customer with a change proposal in writing or text form (*"Textform" according to § 126b BGB - German Civil Code*). If Customer does not object to the change proposal in writing or text form within a period of six weeks of receipt (*"Zugang"*) of the proposal, the proposal shall be deemed accepted. In this case, the change shall take effect six weeks after receipt (*"Zugang"*) of the change proposal.

(4) If Customer objects to the change of the General Terms and Conditions, fees or services, the contract shall first continue in force unchanged with the previously agreed conditions.

If Customer has objected to the proposal for contract change and Provider can give reasons for the fact that the unchanged continuation of the contract is unreasonable for Provider in technical, organisational or economic respect, Provider shall be entitled to terminate the contract by six weeks' notice, effective as of the end of the quarter. Provider shall be under no obligation to prove the unreasonableness of contract continuation but Provider shall give plausible reasons without being compelled to disclose internal business processes.

In Provider's notification of the intended change of the General Terms and Conditions, fees and/or services, Provider shall also instruct Customer on the consequences of Customer's failure to object to the change. Provider may at the same time inform Customer that - if the continuation of the contract is no longer reasonable for Provider - Provider has the right to terminate the contract.

(5) In the case of insignificant changes to the General Terms and Conditions, fees or services that do not involve any



(5) Im Fall von unwesentlichen Änderungen der Geschäftsbedingungen oder Leistungen, die keinen wesentlichen Nachteil für den Kunden darstellen, sowie bei Änderungen zur Umsetzung von gesetzlichen Vorschriften oder gerichtlichen Entscheidungen, steht dem Kunden, wie bei Preiserhöhung von weniger als 8 %, kein Widerspruchsrecht zu.

(6) Bei Änderungen, die mit Änderungen der technischen Infrastruktur oder wesentlichen Programmiergrundlagen verbunden sind, ist regelmäßig davon auszugehen, dass es dem Provider technisch und wirtschaftlich nicht zumutbar ist, die Vertragsleistungen für den Kunden auf einer alten bisher genutzten Soft- oder Hardware-Struktur weiter zu betreiben.

§ 32 Höhere Gewalt

Keine der Parteien ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Falle und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von der Vertragspartei nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- über 6 Wochen andauernder und von der Partei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Provider die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

Jede Vertragspartei hat die andere über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt unverzüglich wenigstens in Textform in Kenntnis zu setzen.

§ 33 Anwendbares Recht, Schlussbestimmungen, Gerichtsstand

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

Dieses Vertragsdokument ist in deutscher und englischer Sprache abgefasst. Die englische Fassung dient der Information. Im Fall von Abweichungen oder Auslegungsmöglichkeiten zwischen der englischen und der deutschen Fassung, ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.

(2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen, d.h. von beiden Parteien unterzeichneten, Fassung Bestandteil dieses Vertrags.

(3) Die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag können ohne vorherige dokumentierte Zustimmung der anderen Vertragspartei nicht an Dritte abgetreten werden.

significant disadvantage for Customer as well as in the case that the changes are made to comply with statutory requirements or court decisions, Customer shall not be entitled to object to the change, like in the case of price increases by less than 8%.

(6) In the case of changes that are related to a change of the technical infrastructure or essential programming concepts, the presumption shall apply that the continued operation of the contractual service for Customer based on a previously used old software or hardware structure is generally unreasonable for Provider in technical and economic respect.

§ 32 Force majeure

The parties shall not be obliged to perform their contractual obligations in the case and for the duration of a force majeure event. Force majeure shall be deemed to include but shall not be limited to the following circumstances:

- Fire/ explosion/ flood if not attributable to the party concerned („nicht zu vertreten haben“),
- War, mutiny, blockade, embargo,
- Labour dispute over a period of more than six weeks if not culpably triggered by the party concerned,
- Technical Internet problems beyond the control of the party concerned; this shall not apply if and to the extent that Provider itself offers and provides the telecommunication services concerned.

The parties shall notify each other in writing or in text form without undue delay (*“unverzüglich”*) of the occurrence of a force majeure event.

§ 33 Applicable law, final provisions, place of jurisdiction

(1) The contractual relationship is governed by German substantive law with the exception of UN Sales law.

This contract is drafted in German and English. The English version is for convenience purposes only. In the case of discrepancies or differences in the interpretation of the German version on the one hand and the English version on the other hand, the German version shall be authoritative and exclusively binding.

(2) Annexes, if any, shall be part of this contract in their respective current versions, i.e. in the versions signed by both parties.

(3) The rights and duties under the contract shall not be assigned to third parties without the prior documented consent of the respective other party.



(4) Nebenbestimmungen außerhalb des Vertrags und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages und der Anhänge bedürfen zur Wirksamkeit wenigstens der Textform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Formerfordernisses. Systeme und Dienste zur Erstellung digitaler Unterschriften werden als wirksam vereinbart.

(5) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

(6) Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung i.S. von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

(7) Soweit es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen handelt, gilt Kassel als Gerichtsstand vereinbart. Das Gleiche gilt auch für den Fall, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. Die plentysystems AG ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

(4) There are no side agreements between the parties beyond this contract and the annexes thereto. Changes and amendments to this contract and the annexes thereto must be at least made in text form (*"Textform" according to § 126b BGB – German Civil Code*) to be valid. This shall also apply to any change or waiver of the formal requirement. Digital signature systems and services are agreed to be effective.

(5) If any individual provisions of these GTC should be invalid, the validity of the remaining contract shall be unaffected thereby.

(6) If unintended gaps should become apparent in the practical implementation of this contract or if a provision is found to be invalid by a final non-appealable court decision (*res judicata*) or by mutual agreement of the parties, in each case for non-compliance with subs. 4, the parties shall be obliged to fill the gap or replace the invalid provision by an adequate valid provision that reasonably corresponds to the intended economic purpose of the contract.

(7) If Customer is a merchant (*"Kaufmann"*) within the meaning of the Handelsgesetzbuch (German Commercial Code – "HGB") or a legal entity under public law or a special fund under public law (*"öffentlich-rechtliches Sondervermögen"*), Kassel shall be the place of jurisdiction. The same shall apply if there is no place of general jurisdiction (*"allgemeiner Gerichtsstand"*) for Customer in Germany. plentysystems AG shall however also be entitled to sue Customer at Customer's domicile.

Version 2023.09