

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Award-Nominierungen und Preisträgerschaften



Die Channel Pilot Solutions GmbH, Lilienstraße 5-9, 20095 Hamburg („Anbieter“) bietet über ihre Website [www.channelpilot.com](http://www.channelpilot.com) sowie entsprechende Länderdomains (bspw. [www.channelpilot.de](http://www.channelpilot.de)) einen webbasierten Multichannel-Online-Platzierungs-Dienst („Dienst“) an. Der Anbieter betreibt den Dienst und stellt ihn seinen Kunden („Anwender“) als Cloud-Lösung (Software as a Service – SaaS) zur Nutzung bereit.

**Der Anbieter und der Anwender werden nachfolgend jeweils auch als „Partei“ oder gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.**

## §1 GELTUNGSBEREICH

1. Sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist, gelten für die Nutzung des Dienstes sowie den Vertragsschluss über die Nutzung des Dienstes einschließlich der auf der Anbieter-Website vorgesehenen elektronischen Bestellmöglichkeit, sowie für alle sonstigen Lieferungen, Leistungen und Angebote des Anbieters ausschließlich diese AGB in ihrer jeweils gültigen Fassung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Anwenders gelten nicht, es sei denn, der Anbieter stimmt diesen schriftlich zu. Die Freischaltung des Dienstes oder Ausführung einer sonstigen Lieferung oder Leistung gilt nicht als Zustimmung.
2. Die Angebote des Anbieters und diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern i.S.v. § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie sonstigen institutionellen Kunden, die bei der Beauftragung nicht zu privaten Zwecken (und somit nicht als Verbraucher i.S.v. § 13 BGB) handeln. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Anwender aus laufender Geschäftsbeziehung.
3. Der Anbieter kann diese AGB jederzeit ändern. Die Änderungen dieser AGB werden nur dann Bestandteil des mit dem Anwender geschlossenen Vertrages wenn der Anbieter den Anwender über die Änderungen dieser AGB in Textform unter drucktechnischer Hervorhebung der Änderungen informiert. Die Änderung gilt als vom Anwender genehmigt, wenn er nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht und wenn und soweit der Anbieter den Anwender auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen hat.
4. Für die Nutzung der Website [www.channelpilot.com](http://www.channelpilot.com) und die entsprechenden Länderdomain-Websites gelten im Übrigen die Website-Nutzungsbedingungen des Anbieters.

## § 2 LEISTUNGEN DES ANBIETERS

1. Der Anbieter betreibt den webbasierten Dienst und stellt diesen dem Anwender als Cloud-Lösung (SaaS) zur Nutzung bereit. Einzelheiten zum Funktionsumfang des Dienstes ergeben sich entweder

aus einem konkret für den Anwender erstellten Angebot des Anbieters oder aus den entsprechenden technischen Daten, die der Anbieter auf seiner Website veröffentlicht.

2. Der Anbieter stellt dem Anwender den Dienst als technische Plattform zur Durchführung von Platzierungen seiner Online-Shop-Angebote auf Online-Kanälen zur Verfügung. Der Kunde erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, mittels Telekommunikation und eigener Hardware auf die Plattform zuzugreifen und deren Funktionalitäten zu nutzen.
3. Es ist dem Anbieter aus technischen Gründen unmöglich, jederzeit einen störungsfreien Betrieb des Dienstes sicherzustellen. Es kann vielmehr aus verschiedenen Gründen zu Störungen/Einschränkungen der tatsächlichen Nutzungsmöglichkeit des Dienstes („Betriebsstörungen und -unterbrechungen“) kommen, insbesondere aufgrund folgender Umstände: (a) geplante Wartungsarbeiten, (b) ungeplante Betriebsunterbrechungen, die zur Störungsbeseitigung oder Schadensvermeidung dringend erforderlich sind, (c) Störungen oder Verzögerungen aus dem Ausfall oder der Überlastung von Internet- oder TK-Leitungen, sowie (d) aufgrund von Umständen höherer Gewalt oder sonstiger unvorhergesehener und nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters liegender Umstände (siehe Ziffer 8.2 dieser AGB). Der Anbieter bemüht sich, derartige Betriebsstörungen und -unterbrechungen so gering wie möglich zu halten.

Die in dieser Ziffer 2.3 dieser AGB genannten Betriebsstörungen und -unterbrechungen stellen ausdrücklich keine Leistungsstörung oder sonstige Vertragsverletzung seitens des Anbieters dar, soweit es sich nur um unwesentliche und vorübergehende Betriebsstörungen und -unterbrechungen handelt.

4. Beim Tracking und der Analyse von Tracking-Daten kann es nach dem aktuellen Stand der Technik zu technisch bedingten Ungenauigkeiten und Abweichungen kommen (bspw. durch unterschiedliche Zählmethoden für Klicks, mit denen ein Endnutzer den Shop des Anwenders über den Dienst und/oder Online-Kanäle ansteuert). Soweit Tracking-Daten für die Durchführung des Vertrages zwischen Parteien maßgeblich sind (bspw. transaktionsabhängige Abrechnung), sind die vom Anbieter ermittelten Tracking-Daten maßgeblich.
5. Der Anbieter kann sich zur Erbringung der vertraglichen Leistungen Dritter bedienen (Subunternehmer).
6. Der Anbieter schuldet keine Erweiterung des Dienstes um neue Funktionalitäten, die über den Leistungsumfang bei Vertragsschluss hinausgehen.

Unbeschadet dessen behält sich der Anbieter jederzeit Modifikationen vor, um Funktionalitäten zu erweitern oder zu aktualisieren, ohne dass darauf ein Anspruch besteht oder sich ein solcher daraus ableiten ließe. Über solche Modifikationen informiert der Anbieter den Anwender mit angemessenem Vorlauf vor deren Inbetriebnahme. Zudem informiert der Anbieter den Anwender über ggf. entwickelte optionale Zusatzmodule, die gegen separate Vergütung angeboten werden.

7. Für den Inhalt der mittels des Dienstes übermittelten bzw. zum Abruf durch Online-Kanäle bereitgehaltenen und entsprechend platzierten Angebote sowie der zugrundeliegenden Daten ist allein der Anwender verantwortlich. Der Anbieter übernimmt auch keine Verantwortung für die Inhalte der ggf. über den Dienst an den Online-Shop des Anwenders zurückgespielten Bestellungen von Endkunden, die über einen Online-Kanal generiert werden. Der Anbieter stellt lediglich die technischen Voraussetzungen für Übermittlung/Abruf solcher Daten bereit, schuldet jedoch keine Prüfung von deren Inhalten unter sachlichen, rechtlichen oder sonstigen Gesichtspunkten, und auch keine Überprüfung übermittelter/zum Abruf bereitgehaltener Daten auf Richtigkeit, Vollständigkeit, Unversehrtheit oder Authentizität. Über den Funktionsumfang des Dienstes – technische Voraussetzung für die Übermittlung/den Abruf von Daten – hinaus kann der Anbieter auch keine Gewähr für eine erfolgreiche Platzierung der Angebote des Anwenders bei einem Online-Kanal übernehmen.
8. Die Auswahl der über den Dienst erreichbaren Online-Kanäle liegt im freien Ermessen des Anbieters, wobei er die berechtigten Interessen der Community seiner Nutzer angemessen berücksichtigt. Sonderwünsche einzelner Anwender können dabei jedoch nicht berücksichtigt werden. Es können jederzeit Online-Kanäle hinzukommen oder wegfallen. Über wesentliche Änderungen hinsichtlich der über den Dienst erreichbaren Online-Kanäle und/oder deren Anzahl informiert der Anbieter den Anwender.
9. Soweit im Einzelfall vereinbart, stellt der Anbieter dem Anwender zusätzlich zum Dienst bestimmte Tools zur technischen Anbindung an den Dienst zur Verfügung (bspw. Plug-In für den Online-Shop des Anwenders, Apps etc.), ggf. auch unentgeltlich.

## § 3 VERTRAGSSCHLUSS UND REGISTRIERUNG ALS ANWENDER

1. Der Anbieter schließt nur Verträge mit Personen, die voll geschäftsfähig und mindestens 18 Jahre alt sind.
2. Ein Vertrag über die Nutzung des Dienstes kommt entweder durch ein individuelles Angebot des Anbieters und entsprechende Angebotsannahme des Anwenders zustande. Alternativ kann der Anwender die Online-Bestellmöglichkeit auf der Website des Anbieters nutzen. Bei Nutzung der Online-Bestellmöglichkeit gibt der Anwender mit dem Absenden seines vollständig ausgefüllten Bestellformulars, innerhalb dessen der Anwender auch den gewünschten Tarif für die Nutzung des Dienstes angeben muss, ein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss ab, das der Anbieter innerhalb von zwei Wochen annehmen kann. Ein Vertrag kommt jedoch erst zustande, wenn der Anbieter die Anmeldung in Textform (Brief, Fax, E-Mail) bestätigt oder den Dienst für den Anwender freischaltet. Es besteht kein allgemeines Nutzungsrecht an dem Dienst; der Anbieter behält sich die Ablehnung von Bestellungen ausdrücklich vor.

3. Bei Nutzung der Online-Bestellmöglichkeit gilt außerdem folgendes:
  - a) Vor Absendung des elektronischen Bestellformulars wird dem Anwender eine Zusammenfassung seiner auf den Dienst bezogenen Bestellung angezeigt und er erhält Gelegenheit, seine Produktauswahl und Anmeldeinformationen zu überprüfen und zu aktualisieren oder zu berichtigen.
  - b) Der Inhalt der Bestellung, diese AGB und die Datenschutzhinweise des Anbieters können beim Absenden der Bestellung abgerufen und gespeichert oder ausgedruckt werden. Nach dem Absenden der Bestellung ist der Bestellinhalt nicht mehr online verfügbar. Die AGB und die Datenschutzhinweise können jederzeit in ihrer jeweils aktuellen Fassung über die Website des Anbieters abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden.
  - c) Nach Eingang der Bestellung versendet der Anbieter an den Anwender eine automatisierte Bestellbestätigung. Dies ist jedoch keine Auftragsbestätigung im Sinne einer Annahme des Vertragsschlussangebotes sondern lediglich die Bestätigung über den Eingang der Bestellung.
  - d) Für den Vertragsabschluss stehen folgende Sprachen zur Verfügung: deutsch, englisch, französisch und spanisch sowie diejenigen weiteren Sprachen, in deren Sprachfassung der Anbieter seine Website bereithält, was durch entsprechende Menüpunkte oder Icons signalisiert wird.
4. Unabhängig von der gewählten Bestellmöglichkeit (offline oder online) ist Voraussetzung für die Nutzung des Dienstes eine Registrierung des Anwenders für den Online-Zugriff auf den als Cloud-Lösung angebotenen Dienst. Der Anwender ist verpflichtet, das hierfür vom Anbieter vorgesehene Formular vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen.
5. Mit Abgabe seiner Vertragsabschlusserklärung erkennt der Anwender diese AGB sowie die Datenschutzhinweise des Anbieters an und versichert, dass die von ihm übermittelten Daten richtig und vollständig sind. Spätere Änderungen seiner Angaben hat der Anwender dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.
6. Der Anwender ist verpflichtet, sein für den Zugriff auf den Dienst gewähltes Passwort (Passwort und E-Mail-Adresse zusammen „Benutzerkennung“) geheimzuhalten, separat aufzubewahren und nicht an Dritte weiterzugeben. Erlangt der Anwender Kenntnis davon, dass Dritte Kenntnis von dem Passwort bzw. seiner Benutzerkennung erlangt haben oder diese nutzen, hat er den Anbieter unverzüglich in Textform zu informieren. Der Anwender hat alle Handlungen Dritter, insbesondere Bestellungen Dritter, zu verantworten, die unter Verwendung seiner Benutzerkennung vorgenommen werden, wenn und soweit ihm diese Handlungen über die Stellvertretungsregeln oder die Rechtsscheins-grundsätze zurechenbar sind.

## § 4 NUTZUNGSRECHTE

1. Der Anbieter räumt dem registrierten Anwender ein einfaches, nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränktes Recht ein, den Dienst für eigene Geschäftszwecke im Zusammenhang mit der Platzierung von Online-Shop-Angeboten zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den dem Dienst zugrundeliegenden Softwareapplikationen oder einer beim Anbieter vorhandenen Betriebssoftware erhält der Anwender nicht.
2. Eine weitergehende Nutzung des Dienstes als die in Ziffer 4.1 dieser AGB beschriebene ist unzulässig. Insbesondere ist es dem Anwender untersagt, den Dienst oder Teile davon oder die dem Dienst zugrundeliegende Software unerlaubt zu vervielfältigen, zu bearbeiten, den Source-Code zu dekompileieren oder anderweitig les- oder nutzbar zu machen, die dem Dienst zugrundeliegende Software öffentlich zugänglich zu machen, zu vermieten oder in sonstiger Weise auf Dritte zu übertragen oder zu verwerten, für die Zwecke Dritter zu benutzen oder benutzen zu lassen. Unberührt bleiben die gesetzlichen Mindestrechte i.S.v. §§ 69d und 69e UrhG.
3. Sollte der Anwender unbefugten Dritten schuldhaft die Nutzung des Dienstes oder einer dem Anbieter gehörenden Software ermöglichen, behält sich der Anbieter die Geltendmachung von Schadensersatz vor. Bei unberechtigter Nutzungsüberlassung an Dritte teilt der Anwender dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich alle zur Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Dritten erforderlichen Angaben mit.

## § 5 PFLICHTEN DES ANWENDERS

1. Der Anwender ist verantwortlich für seine Anbindung an die erforderlichen Telekommunikationseinrichtungen und über diese an den Dienst sowie für die Bereitstellung erforderlicher Schnittstellen zu seinen eigenen Anwendungen.
2. Es liegt in der Verantwortung des Anwenders, die User-Einstellungen für den Dienst so auszuwählen, dass eine störungsfreie Nutzung des Dienstes möglich ist. Der Anwender ist verpflichtet, in seinem Bereich eintretende Änderungen dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, wenn sie geeignet sind, die Leistungserbringung oder die Sicherheit des Dienstes zu beeinträchtigen.
3. Der Anwender muss der Datenschutzerklärung zustimmen, damit ein Vertrag zustande kommen kann. Der Anwender ist verpflichtet, in seinem Organisations- und Verantwortungsbereich für ausreichende und dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen im Interesse der Daten- und Informationssicherheit, insbesondere regelmäßige Datensicherungen, sowie bzgl. seiner Anbindung an den Dienst für die nötigen sicherheitsrelevanten Vorkehrungen (z.B. Firewalls, Einsatz einer für den Zugriff über das Internet geeigneten Software, die eine sichere

Datenübertragung gewährleistet) zu sorgen und während der Dauer des mit dem Anbieter geschlossenen Vertrages aufrechtzuerhalten.

4. Ihm und seinen Mitarbeitern zugeordnete Benutzerkennungen muss der Anwender vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen und darf diese nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Bei Verlust von Zugangsdaten sowie für den Fall, dass beim Anwender, (z.B. durch einen Mitarbeiter- oder Organisationswechsel) die Gefahr der missbräuchlichen oder unbefugten Nutzung von Zugangsdaten besteht, ist der Anwender verpflichtet, den Anbieter unverzüglich in Textform zu informieren, damit dieser ggf. eine Sperrung des Zugangs zum Dienst veranlassen kann (siehe Ziffer 6 dieser AGB). Der Anwender ist darüber hinaus verpflichtet, bei der Aufklärung von unberechtigten Zugriffen Dritter mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung durch den Anwender erforderlich ist.
5. Der Anwender ist verpflichtet, alle Maßnahmen zu unterlassen, welche die Funktionsweise des Dienstes gefährden oder stören. Der Anwender ist zudem verpflichtet, den Dienst nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen oder nutzenzulassen, insbesondere nicht für die Abwicklung von Geschäften betreffend solche Gegenstände, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Ausgeschlossen von der Nutzung des Dienstes sind insbesondere Anbieter von Internetangeboten (z.B. Waren-/Download-Angebote, Links auf solche Angebote) mit gesetzlich verbotenem Inhalt, bspw. radikalen, rassistischen, pornographischen, gewaltverherrlichenden, beleidigenden oder sonst nicht zulässigen Inhalten. Ebenfalls ausgeschlossen von der Nutzung des Dienstes sind Anwender mit nachweislich unseriösen Geschäftspraktiken.
6. Zudem hat der Anwender dafür zu sorgen, dass bei der Übermittlung von Angeboten über den Dienst alle anwendbaren Rechtsvorschriften (insbesondere Daten- und Verbraucherschutzrecht) sowie gewerbliche Schutz-, Urheber- und sonstige Rechte Dritter beachtet werden. Richtet sich das Angebot des Anwenders an Kunden außerhalb Deutschlands, so sind alle Rechtsvorschriften und Rechte Dritter in den jeweiligen Zielländern zu beachten.
7. Der Anwender muss als Platzierer seines Angebots und somit „Anbieter“ klar erkennbar sein. Er ist verpflichtet, auch auf seiner eigenen Website bzw. in dem von ihm vermarkteten Online-Shop alle rechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen, einschließlich einer vollständigen und richtigen Anbieterkennzeichnung sowie der Einhaltung geltender Daten- und Verbraucherschutzvorschriften.
8. Der Anwender stellt den Anbieter von allen tatsächlichen und behaupteten Ansprüchen Dritter, einschließlich der Kosten der Rechtsverfolgung, frei, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Anwenders beruhen, insbesondere von Ansprüchen die auf einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Verwendung des Dienstes oder der Nichteinhaltung anwendbarer Vorschriften oder einem Verstoß gegen Rechte Dritter durch den Anwender beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Anwender oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, ist er

verpflichtet, den Anbieter unverzüglich darüber zu informieren.

9. Durch eine unterlassene oder nicht rechtzeitige, nicht vollständige oder nicht ordnungsgemäße Erbringung von Anwenderpflichten verursachte Mehrkosten trägt der Anwender, wenn er sie zu vertreten hat oder aus anderen Gründen dafür haftet.

## § 6 VERSTOSS GEGEN ANWENDERPFLICHTEN, SPERRUNG DES DIENSTES

1. Der Anbieter kann den Zugriff des Anwenders auf den Dienst jederzeit ganz oder teilweise sperren oder den Account des Anwenders löschen, wenn (a) der Anwender gegen solche Anwenderpflichten verstößt, die sich auf die Sicherstellung der Daten- und Informationssicherheit beziehen, (b) eine Gefahr der Beschädigung oder Beeinträchtigung der Systeme, Daten oder Dienste des Anbieters oder der Systeme oder Daten eines anderen Kunden des Anbieters, oder die Gefahr eines Schadens für die Allgemeinheit besteht, (c) die vom Anwender über den Dienst übermittelten Angebote oder Daten bzw. die über den Dienst abgewickelten Geschäftsvorfälle gegen geltende Rechtsvorschriften oder Rechte Dritter verstoßen, oder (d) Umstände vorliegen, die den Anbieter zur fristlosen Kündigung berechtigen. Die Sperrung ist ferner möglich, wenn sich der Anwender (e) mit mehr als zwei Vergütungszahlungen im Zahlungsverzug befindet, wobei eine solche Sperrung/Löschung erst nach vorheriger Androhung mit angemessener Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen und fruchtlosem Fristablauf erfolgt.
2. Beruht die Sperrung auf einem Vertragsverstoß des Anwenders, wird der Zugang erst wiederhergestellt, wenn der Verstoß dauerhaft beseitigt oder die Wiederholungsgefahr durch strafbewehrte Unterlassungserklärung ausgeschlossen ist.

Zur erneuten Zugangsverschaffung ist der Anbieter nicht verpflichtet, wenn dies für ihn unzumutbar ist, bspw. wenn der Grund für die Sperrung den Anbieter gleichzeitig zur außerordentlichen fristlosen Kündigung berechtigt und der Anbieter diesen Vertrag außerordentlich und fristlos kündigt.

3. Eine auf Vertragsverstoß des Anwenders beruhende Sperrung/Löschung berechtigt ihn nicht zur Zahlungseinstellung oder Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gegen den Anbieter.
4. Richtet der Anbieter ausnahmsweise einen kostenlosen Account für einen Anwender ein, kann der Anbieter diesen Account jederzeit auch ohne Angabe von Gründen sperren und/oder die weitere Nutzung des Dienstes von der Zahlung einer Vergütung abhängig machen.
5. Im Übrigen kann der Anbieter aus rechtlichen oder vertraglichen Gründen verpflichtet sein, Onlinekanäle aus dem Dienst zu entfernen.



## §7 VERGÜTUNG

1. Die vom Anwender für die Nutzung des Dienstes zu bezahlende Vergütung ergibt sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste des Anbieters, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
2. Alle Preise sind Nettopreise und gelten zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer (von derzeit 19%), soweit einschlägig. Hat der Anwender seinen Sitz nicht in Deutschland, und fallen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung für einen ausländischen Kunden am Ort des Anwendersitzes besondere Steuern, Zölle oder sonstige Abgaben an, sind diese vom Anwender zu tragen bzw., falls Abgabenschuldner nach den geltenden Bestimmungen der Anbieter ist, vom Anwender an den Anbieter zu erstatten.
3. Rechnungen sind binnen vierzehn Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
4. Im Rahmen laufender Verträge ist der Anbieter berechtigt, die Vergütung einmal jährlich nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Anwenders an seine Kostenentwicklung anzupassen. Über solche Preisanpassungen informiert der Anbieter den Anwender in Textform. Die Änderung gilt als vom Anwender akzeptiert, wenn er nicht binnen sechs Wochen nach Erhalt der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht und der Anbieter den Anwender auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen hat. Widerspricht der Anwender der Preisanpassung innerhalb dieser Frist, sind beide Parteien berechtigt, den betreffenden Vertrag mit einer Frist von einem Monat, spätestens jedoch mit Wirkung zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise, ordentlich zu kündigen (vgl. Ziffer 13.1 dieser AGB).
5. Für individuell vereinbarte Leistungen des Anbieters, die in der Preisliste nicht aufgeführt sind, ist eine gesonderte Vereinbarung über das Entgelt zu treffen.
6. Zur Aufrechnung gegen Vergütungsansprüche des Anbieters ist der Anwender nur berechtigt, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Gleiches gilt für die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten, wobei die Gegenforderung zudem auf demselben Vertragsverhältnis beruhen muss.

## § 8 LEISTUNGSSTÖRUNGEN, HÖHERE GEWALT

1. Die Geltendmachung von Rechten oder Ansprüchen wegen Verzug setzt voraus, dass der Anwender dem Anbieter zunächst fruchtlos eine angemessene Nachfrist gesetzt hat, es sei denn, dies wäre unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls für den Anwender unzumutbar.

2. Der Anbieter ist von seiner Leistungspflicht befreit, sofern die Nichterfüllung auf Umstände höherer Gewalt oder sonstige unvorhergesehene und nicht vom Anbieter zu vertretende Umstände zurückzuführen ist (z.B. Krieg, Streik, Aussperrung, Unruhen, Enteignungen, Gesetzesänderungen, behördliche Anordnungen, Sturm, Überschwemmungen, Naturkatastrophen, Wassereintritte, Stromausfälle, Systemausfälle im Internet, Unterbrechung oder Zerstörung datenführender oder von TK-Leitungen, rechtswidrige Aktivitäten Dritter im Internet oder Sabotage durch Schadsoftware). Die Befreiung von der Leistungspflicht gilt auch bei Verzögerungen aufgrund von Umständen im Verantwortungsbereich des Anwenders, z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Anwenderpflichten oder mangelnde Verfügbarkeit anwenderseitiger IT-Einrichtungen mit zugehörigen Schnittstellen.
3. Die Befreiung von der Leistungspflicht gilt für die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. Dauert die Behinderung länger als zwei Monate, sind beide Parteien nach Ablauf einer angemessenen Nachfristsetzung berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsteils den Vertrag zu kündigen. Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche gegen den Anbieter bestehen in solchen Fällen nicht.
4. Über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt oder sonstiger in dieser Ziffer 8.2 dieser AGB genannter Umstände informieren sich die Parteien unverzüglich nach Kenntniserlangung. Sollte eine schriftliche Benachrichtigung aufgrund der jeweiligen Umstände zunächst nicht möglich sein, verpflichtet sich die jeweilige informierende Partei dazu, die Schriftlichkeit der Benachrichtigung nachzuholen.

## § 9 MÄNGELANSPRÜCHE

1. Auftretende Mängel zeigt der Anwender dem Anbieter unverzüglich in Textform an die vom Anbieter veröffentlichte Support-E-Mail-Adresse an, unterstützt den Anbieter angemessen bei der Mängelanalyse und -beseitigung, und gewährt unverzüglich Einsicht in Unterlagen, aus denen sich nähere Umstände zum Auftreten des Mangels ergeben. Mehrleistungen, die infolge schuldhaft unrichtiger oder unvollständiger Angaben des Anwenders oder durch von ihm zu vertretende Verzögerungen bei der Mängelanalyse oder -beseitigung entstehen, trägt der Anwender.
2. Der Anwender erkennt an, dass seine Nutzungsmöglichkeit des Dienstes maßgeblich von den vom Anwender selbst ausgewählten User-Einstellungen abhängt.

Deshalb können im Rahmen der Mängelansprüche nur reproduzierbare Mängel als solche anerkannt werden.

3. Maßnahmen des Anbieters zur Schadensbeseitigung oder -minderung gelten nicht als Mängelanerkenntnis. Durch Verhandlungen über die Beanstandung des Dienstes verzichtet der Anbieter nicht auf den Einwand, dass die Mängelanzeige nicht rechtzeitig, sachlich unbegründet

oder anderweitig ungenügend war.

4. Rügt der Anwender aus vom Anbieter nicht zu vertretenden Gründen zu Unrecht das Vorliegen eines Mangels, kann der Anbieter ihm entstehende (Mehr-)Aufwendungen für die Fehlerdiagnose und -beseitigung dem Anwender in Rechnung stellen.
5. Mängelansprüche sind ausgeschlossen, wenn der Anwender selbst oder durch Dritte ohne vorherige Autorisierung durch den Anbieter Funktionalitäten des Dienstes ändert oder den Dienst nicht in der vorgesehenen Weise oder in einer anderen als der vorgesehenen Betriebsumgebung einsetzt, einschließlich Bedienungsfehler beim Anwender, Nichtbeachtung von Anwendungshinweisen, falsche oder fehlende Verarbeitungsdaten, es sei denn, dass der Anbieter dies zu vertreten hat. Dies gilt ebenfalls nicht, wenn der Anwender nachweist, dass auftretende Mängel in keinem Zusammenhang mit solchen Umständen stehen. Ist die Fehleranalyse durch solche Umstände erheblich erschwert, trägt der Kunde entstehende Mehrkosten.
6. Vom Anbieter zu vertretende Mängel beseitigt der Anbieter binnen angemessener Zeit nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Nachlieferung (zusammen: Nacherfüllung). Die Nacherfüllung kann auch darin bestehen, dass der Anbieter dem Anwender zur Störungsbeseitigung vorübergehend oder, soweit für den Anwender zumutbar, dauerhaft einen Workaround ermöglicht. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Anwender bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen den Vertrag kündigen oder die vertragliche Vergütung mindern. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 10 dieser AGB.
7. Bei einer vom Anbieter zu vertretenden Verletzung von Schutzrechten Dritter (Rechtsmängel) kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder auf seine Kosten ein für die vereinbarte Nutzung des Dienstes ausreichendes Nutzungsrecht von dem Dritten erwerben und dem Anwender einräumen, oder den Dienst unter Beibehaltung der vertraglich vorausgesetzten Nutzungsmöglichkeiten so ändern oder die betreffende(n) Funktionalität(en) neu erstellen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden. Ist dies für den Anbieter nicht möglich oder unzumutbar, stehen dem Anwender die gesetzlichen Ansprüche zu. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 10 dieser AGB.

## § 10 HAFTUNG AUF SCHADENS- UND AUFWENDUNGSERSATZ

1. Der Anbieter haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder Pflichten, deren Erfüllung die Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

2. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung des Anbieters beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens.
3. Darüber hinaus ist die Haftung des Anbieters pro Schadensfall auf 25% der unter dem Vertrag vom Anwender zu bezahlenden Nettajahresvergütung und pro Vertragsjahr auf die Summe der Nettajahresvergütung beschränkt.
4. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffern 10.1, 10.2 und 10.3 dieser AGB gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen zwingenden gesetzlichen Vorschriften, wenn und soweit vom Anbieter eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.
5. Die verschuldensunabhängige Garantiehafung des Anbieters für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 BGB) ist ausgeschlossen.
6. Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Für vom Anbieter nicht verschuldete Störungen innerhalb des Leitungsnetzes haftet der Anbieter nicht.
7. Sofern und soweit der Anbieter dem Anwender Leistungen unentgeltlich zur Verfügung stellt, haftet der Anbieter nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt insbesondere für unentgeltlich bereitgestellte Dienst-Zugriffstools (siehe Ziffer 2.9 dieser AGB) sowie für den Fall, dass der Anbieter einem Anwender ausnahmsweise einen kostenlosen Account für den Dienst einrichtet.
8. Die Haftung des Anbieters erstreckt sich nicht auf Beeinträchtigungen des vertragsgemäßen Gebrauchs der vom Anbieter erbrachten Leistungen, die durch eine unsachgemäße oder fehlerhafte Inanspruchnahme durch den Anwender verursacht worden sind.
9. Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen des Anwenders vermeidbar gewesen wäre, was insbesondere der Fall ist, wenn der Anwender es unterlassen hat, in seinem Verantwortungsbereich liegende Datensicherungen regelmäßig und ordnungsgemäß durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit angemessenem Aufwand wiederhergestellt werden können.
10. Schadensersatzansprüche verjähren binnen eines Jahres ab Kenntnis oder grob fahrlässiger Unkenntnis des Anwenders von den anspruchsbegründenden Umständen. Dies gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen zwingenden gesetzlichen Vorschriften. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

11. Soweit die Haftung des Anbieters nach dem Vertrag und/oder diesen AGB ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

## §11 DATENSCHUTZ, INFORMATIONSSICHERHEIT

1. Beide Parteien verpflichten sich, alle anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Mit dem Dienst stellt der Anbieter dem Anwender die technische Voraussetzung für eine Datenverarbeitung bereit.
2. Der Anbieter setzt dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) im Interesse des Datenschutzes und der Datensicherheit ein bzw. sorgt dafür, dass die von ihm eingesetzten Subunternehmer (bspw. Rechenzentrumsbetreiber) entsprechende Stand-der-Technik-TOMs umsetzen.
3. Weitere Hinweise zum Datenschutz finden sich in den Datenschutzhinweisen des Anbieters, die auf der Website des Anbieters unter Datenschutz abrufbar sind, und zu deren Anerkennung und Zustimmung der Anwender bei Abgabe seiner Vertragsschlusserklärung aufgefordert wird.
4. Für die Leistungserbringung wird das Internet als Übertragungsweg genutzt. Dies ist aufgrund des öffentlichen Zugangs und der Möglichkeiten der Beeinflussung von Inhalten durch nicht autorisierte Dritte mit Risiken verbunden, bspw. Kenntnisnahme von in der Übermittlung befindlichen Daten ohne Berechtigung. Auch zusätzliche Sicherheitseinrichtungen wie bspw. Firewalls können keinen absoluten Schutz bieten vor Missbrauch, Verlust, Diebstahl oder unrechtmäßiger Modifikation von Daten sowie vor Angriffen, die zur Nichterreichbarkeit von Diensten führen. Diese Risiken nimmt der Anwender in Kauf; aus der Verwirklichung eines dieser Risiken können keine Ansprüche gegen den Anbieter geltend gemacht werden, es sei denn der Anbieter hätte die betreffenden Umstände zu vertreten.
5. Der Anbieter ist berechtigt, die im Rahmen der Erbringung des Dienstes für einen Anwender generierten Daten einschließlich Daten von Online-Shop-Nutzern mit anderen Angaben zusammenführen und in anonymisierter Form für eigene Zwecke zu verarbeiten und zu nutzen.

## §12 GEHEIMHALTUNG, VERÖFFENTLICHUNGEN

1. Beide Parteien verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung bekannt werdenden Informationen über den Geschäftsbetrieb der jeweils anderen Partei, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse („Vertrauliche Informationen“), auch über die Dauer des Vertrages hinaus streng vertraulich zu behandeln, nicht für andere Zwecke als der Vertragsdurchführung zu gebrauchen und Dritten nicht zugänglich zu machen, mit Ausnahme der zur Vertragsdurchführung ggf. berechtigt eingeschalteten Dritten, denen die Parteien korrespondiere

Geheimhaltungspflichten auferlegen. Dies gilt unabhängig davon, ob diese Vertraulichen Informationen als „vertraulich“ oder „geheim“ oder in ähnlicher Weise als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet worden sind. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für solche Informationen, die (a) der empfangenden Partei vor Bekanntgabe durch die offenbarende Partei bereits bekannt oder allgemein zugänglich waren, oder (b) später ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht der empfangenden Partei bekannt oder allgemein zugänglich werden, oder (c) von der empfangenden Partei nachweislich unabhängig von der Kenntnis der ihr unter dem Vertrag offenbarten oder zur Kenntnis gelangten Informationen entwickelt wurden, oder (d) bzgl. derer eine gesetzliche oder behördlich angeordnete Offenbarungspflicht besteht.

2. Der Anbieter ist berechtigt, den Anwender auf seiner Website und in anderen Medien oder Marketingunterlagen als Referenzkunden zu nennen sowie auf dessen Website zu verlinken, und für diese Zwecke auch das Firmenlogo bzw. Unternehmenskennzeichen des Anwenders im Rahmen eines widerruflichen, einfachen Nutzungsrechts zu benutzen.

## § 13 VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG

1. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der zugrunde liegende Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.
2. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die jeweils andere Partei nachhaltig gegen wesentliche Vertragspflichten (auf Anwenderseite insbesondere diejenigen gem. Ziffer 5 dieser AGB) verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung nicht fristgerecht beseitigt, oder wenn bei der anderen Partei eine wesentliche Vermögensverschlechterung oder -gefährdung eintritt. Darüber hinaus ist der Anbieter zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der Anwender mit zwei oder mehr fälligen Rechnungen in Zahlungsverzug gerät.
3. Kündigungen bedürfen der Schriftform durch eigenhändige Unterschrift. Kündigungen per E-Mail wahren diese Schriftform ausdrücklich nicht.
4. Kostenlose Accounts kann der Anbieter jederzeit sperren und/oder die weitere Nutzung des Dienstes von der Zahlung einer Vergütung abhängig machen.
5. Bei Beendigung des zugrunde liegenden Vertrages, gleich aus welchem Grund, ist der Anwender verpflichtet, die Nutzung des Dienstes unverzüglich einzustellen, alle vom Anbieter im Zusammenhang mit dem Dienst ggf. überlassenen Materialien an den Anbieter zurück zu geben und alle entsprechenden, beim Anwender gespeicherten Daten zu löschen, es sei denn, dass diese gesetzlichen Aufbewahrungs- oder Archivierungspflichten unterliegen.

## § 14 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Die Übertragung des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages oder einzelner Rechte oder Pflichten hieraus durch den Anwender an Dritte bedarf für ihre Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. § 354a HGB bleibt unberührt.
2. Die Leistungs- und Rechtsbeziehung zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
3. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und/oder im Zusammenhang mit der Leistungs- und Rechtsbeziehung zwischen den Parteien ist Hamburg. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, gegen den Anwender auch vor jedem anderen zuständigen Gericht vorzugehen.
4. Änderungen oder Ergänzungen des zwischen den Parteien bestehenden Vertrages und/oder dieser AGB sowie Nebenabreden vereinbaren die Parteien zu ihrer Wirksamkeit schriftlich durch eigenhändige Unterschrift. Dies gilt auch für eine Abänderung dieses Schriftformerfordernisses.
5. Sind oder werden einzelne Bestimmungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages oder dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch diejenige rechtlich wirksame Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftliche Zielsetzung derer der unwirksamen Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Regelungslücke.