

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen über Software-as-a-Service Leistungen (SaaS) der C&S Computer und Software GmbH (im Weiteren C&S genannt)**

## **1. Präambel**

Die C&S ist der Entwickler und urheberrechtliche Eigentümer der modularen Softwarelösung „C&S TafelManager“ und „C&S Dokumentation“ (nachfolgend „Software“). Hierbei handelt es sich um Softwarelösungen mit denen verschiedene Geschäftsprozesse über das Internet unterstützt werden. C&S stellt die Software als Software-as-a-Service Lösung per Fernzugriff über das Internet bereit.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Nutzung der Software als SaaS-Lösung durch den Kunden. Durch die erste Anmeldung an der Software stimmt der Kunde diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen über Software-as-a-Service Leistungen zu.

Der Vertragsabschluss wird erst durch elektronische Bestätigung von C&S verbindlich. Die Bestätigung enthält Angaben zum Namen der Software und zum Nutzungsumfang sowie gegebenenfalls zur Dauer des Testzeitraums.

## **2. Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung**

Vertragsgegenstand ist die Gestattung der Nutzung der Software als SaaS-Lösung sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern der Microsoft Cloud Deutschland, die von C&S gemietet („Hosting“) und gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts bereitgestellt werden. Individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs und dieser Vereinbarung und müssen separat vereinbart werden.

Die vertragsgegenständlichen Leistungen im Einzelnen ergeben sich aus der Beschreibung der Software. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung durch C&S in Textform.

C&S ist berechtigt, die Leistungen in Übereinstimmung mit der Datenschutzvereinbarung ganz oder teilweise durch Dritte als Unterauftragnehmer (Subunternehmer) zu erbringen, hier insbesondere Microsoft und deren Treuhändler für die Deutschland Cloud T-Systems. Unterlagen, Informationen und Daten des Kunden und der Nutzer dürfen zur Leistungserfüllung durch C&S - soweit erforderlich - diesen Subunternehmern zugänglich gemacht werden.

## **3. Bereitstellung der Software, Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Störungen**

C&S ermöglicht dem Kunden die Nutzung der Software 7 Tage die Woche / 24 h täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit gemäß den jeweils gültigen Bedingungen der Microsoft Azure Deutschland (gem. <https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/> und <https://azure.microsoft.com/de-de/overview/clouds/germany/>) auf ein Jahr der Leistung am Übergabepunkt (siehe § 10). Ausgenommen sind Zeitaufwände für die erforderliche regelmäßige Wartung und Pflege bzw. Verbesserung von Hardware und Software (geplante „Down-Zeit“) sowie Fälle gemäß nachfolgend § 13 (Haftung - Höhere Gewalt und sonstige von C&S nicht zu vertretende Leistungshindernisse). Die geplanten „Down Zeiten“ sind bei der Bemessung der Vergütung

bereits berücksichtigt; eine Minderung der geschuldeten Vergütung wegen geplanter „Down-Zeiten“ kommt nicht in Betracht.

Mit Vorankündigung von 5 Tagen kann C&S die Leistungserbringung für einen vordefinierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchführen zu lassen. C&S ist bemüht, die Wartungsarbeiten außerhalb der regulären Arbeitszeiten (Mitteleuropäische Zeit/GMT) durchzuführen. Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Software darf C&S notwendige Patches mit einer vorherigen Ankündigung per E-Mail installieren und hierfür die Leistungserbringung unterbrechen. Vorangekündigte Unterbrechungen zu Wartungszwecken werden auf die Ermittlung der Verfügbarkeit nicht angerechnet.

Beeinträchtigungen der Datenübertragung, die ihre Ursache im lokalen IT System des Kunden bzw. in einer Störung der Anbindung des Kunden an den vereinbarten Übergabepunkt (z.B. Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern) haben, stellen keine Störung im vorgenannten Sinne dar.

Für Testzwecke eingerichtete Accounts können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch C&S gesperrt werden.

#### **4. Funktionsumfang und Weiterentwicklung/Leistungsänderungen**

Der Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem elektronischen Handbuch. Der Kunde kann auf Anforderung den Funktionsumfang im Rahmen des Testzeitraumes testen. Die Nutzung der Funktionen der Software durch den Kunden setzt eine Zugriffsberechtigung auf die Software voraus, die ihrerseits den für den Anwender zur Verfügung stehenden Funktionsumfang beeinflusst. Zusätzlich gebuchte Optionen sind im Informationsbereich des Kunden einsehbar.

Eine über den genannten Funktionsumfang hinausgehende Beschaffenheit der Software ist nicht geschuldet. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Garantien oder Beschaffenheitsangaben.

Als wesentlichen Bestandteil des SaaS Angebots wird C&S die Software kontinuierlich weiterentwickeln. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Software können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, sofern dadurch für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von C&S an den Kunden über das C&S Kundenforum erfolgen. Es wird empfohlen, dass sich der Kunde im C&S Kundenforum registriert und den C&S Patch-Newsletter abonniert. Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Veröffentlichung der Mitteilung im C&S Kundenforum über die Leistungsänderungen erfolgen.

#### **5. Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten**

Kommt C&S seinen vereinbarten Verpflichtungen nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen.

Gerät C&S mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der Software in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 13. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn C&S eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der ANWENDUNG zur Verfügung stellt.

Kommt C&S nach betriebsfähiger Bereitstellung der Software den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungspauschale anteilig für die Zeit, in der die Software und/oder die Anwendungsdaten dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen.

C&S hat darzulegen, dass es den Grund für die verspätete Bereitstellung oder den Leistungsausfall nicht zu vertreten hat. Hat der Kunde den Leistungsausfall C&S nicht angezeigt, so hat er im Bestreitensfall zu beweisen, dass C&S anderweitig Kenntnis davon erlangt hat.

## 6. Supportleistungen

Der Support der Software wird durch C&S mittels eines Support-Ticketing-Systems erbracht. Support-Anfragen sind Fragen an den Support von C&S zur Software, welche per Email an der entsprechend bekanntgegebenen Servicemail-Adresse gesandt werden müssen. Zum Support gehören Fragen zur richtigen Anwendung und Einstellung, sowie Hilfestellung zu technischen Problemen der Software. Jede Support-Anfrage entspricht einem kostenpflichtigen Support-Ticket. In Fällen in denen die Support-Anfrage zur Mitteilung eines verifizierbaren und gravierenden Mangels der Software verwendet wird, wird C&S das verbrauchte Support-Ticket nicht berechnen.

Bei Vertragsabschluss erhält jeder Kunde ein, in der Leistungsbeschreibung definiertes Support Kontingent von Support-Tickets kostenlos gutgeschrieben. In der monatlichen Mietgebühr ist jeweils ein weiteres kostenloses Support-Ticket für den jeweiligen Monat enthalten. Dieses in der Mietgebühr enthaltene Support-Ticket ist nicht auf andere Monate übertragbar und verfällt daher am Monatsende.

Die Supportanfragen können durch den Kunden oder einem vom Kunden bestimmten Administrator nur im Administrationsbereich des jeweiligen Kundensystems gestellt werden. Hierzu steht dem Kunden ein Supportbereich zum Absenden von Support-Anfragen zur Verfügung. Erst nach Bearbeitung einer solchen Anfrage wird dem Kunden ein Support-Ticket berechnet. Das erste Support-Ticket im Monat entspricht dem im Mietpreis enthaltenem Ticket. Jede weitere Support-Anfrage wird mit seinem Support-Ticket-Kontingent verrechnet.

Jedes Support-Ticket gewährleistet eine 48 Stunden Reaktionszeit. Bei der Berechnung der Reaktionszeit werden Samstage, Sonntage und Feiertage nicht mit berechnet. Es gelten die Feiertage am Standort Augsburg. Das Ticket ist für einen Support Fall gültig. Support kann nur für die neueste Version gegeben werden.

Durch ein Supportticket nicht abgedeckt sind Support per Telefon, eine Remote Support Session, die Erstellung von Konfigurationsdateien, Analyse von Programmcode oder Schulungen.

Unabhängig vom Ticketing-System sind reine Feedback-Meldungen. Diese können jederzeit im Kundenforum oder Portal abgegeben werden ohne, dass hierfür ein Support-Ticket berechnet wird. Für diese reinen Meldungen wird keine Reaktionszeit garantiert. Gemeldete und verifizierte Fehler sind unabhängig von der jeweiligen Meldung sobald wie möglich im Rahmen eines Systemupdates zu beheben.

Des weiteren bietet C&S über geeignete Kundenplattformen für alle NUTZER der Software kostenlosen Zugriff auf ein digitales Handbuch, Trainings-Videos (Screencasts), Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQ) sowie ein Hilfe-Forum. Die Anmeldung zu Webinaren ist auf der C&S Website ([www.managingcare.de](http://www.managingcare.de)) möglich.

## 7. Vertragspflichten des Kunden

Der Kunde wird alle zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages notwendigen Pflichten rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erfüllen.

Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung,

- die angebotenen Leistungen hinsichtlich seiner Anforderungen zu prüfen und sich dabei ggf. fachkundig beraten zu lassen;
- dafür zu sorgen, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von C&S erforderlichen Mindestanforderungen der C&S an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind;
- die Vorgaben in Dokumentationen, insbesondere dem abrufbaren elektronischen Handbuch und sonstigen Hinweisen der C&S zu den eingesetzten Produkten zu beachten;
- Hinweisen von C&S zur Fehlervermeidung Folge zu leisten;
- seine lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren, Trojaner oder ähnlicher Schadsoftware durch den Einsatz entsprechender Software zu schützen.

Der Kunde wird die Software in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder durch Dritte nutzen lassen, insbesondere keine Inhalte mit rechtswidrigen Inhalten übermitteln. Der Kunde wird auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von C&S betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder einzudringen.

Der Kunde soll Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen C&S unverzüglich schriftlich melden und dabei angeben, wie und unter welchen Umständen der Fehler bzw. der Mangel auftritt und C&S bei der Fehlersuche aktiv unterstützen. Eine unterlassene Meldung hat keinerlei Einfluss auf die Gewährleistungsrechte des Kunden.

Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Kunden bereitgestellten Daten oder Inhalte geltend, ist C&S berechtigt, die Inhalte ganz oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte bestehen. C&S wird den Kunden in diesem Fall auffordern, binnen einer angemessenen Frist den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, ist C&S unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Aufwendungen, die C&S durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann C&S dem Kunden zu den jeweils bei C&S gültigen Preisen in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, wird er C&S den daraus entstehenden Schaden ersetzen und C&S insoweit von etwaigen Ansprüchen Dritter freistellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, alle sachdienlichen Mitwirkungsleistungen unverzüglich und kostenlos vorzunehmen, insbesondere, wenn C&S ihn dazu auffordert und die erforderlichen Maßnahmen einen angemessenen Aufwand nicht übersteigen.

Bei einem schwerwiegenden oder anderen Verstoß des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag sowie bei wiederholten Verstößen ist C&S berechtigt, nach ihrer Wahl die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise vorübergehend einzustellen oder das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Kosten, die C&S durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann C&S dem Kunden zu den jeweils bei C&S gültigen Preisen in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, so ist er C&S gegenüber zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

Ist der Kunde kein Verbraucher, steht der diesen Vertrag abschließende Mitarbeiter des Kunden C&S als direkter Ansprechpartner zur Verfügung. Er wird insbesondere die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und gilt als berechtigt, Entscheidungen rechtsverbindlich zu treffen. Änderungen in der Person des Ansprechpartners sind C&S unverzüglich in Textform mitzuteilen. C&S weist darauf hin, dass elektronische Mitteilung zum Vertrag an die im Vertrag benannte Person versendet werden.

## 8. Zugangsdaten

Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie sonstige vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Kennwort und Passwort müssen zur Sicherheit nicht nur vor der erstmaligen Benutzung der Software, sondern auch sonst in regelmäßigen Abständen geändert werden.

Der Kunde wird C&S unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Dritten bekannt geworden sein könnten.

## 9. Vergütung, Verzug

Die Höhe des für die vertragsgegenständlichen Leistungen monatlich geschuldeten Entgelts (Gebühr) ist im Vertrag als Brutto-Endpreis ausgewiesen. Die Gebühr wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.

C&S ist berechtigt, die SaaS-Gebühr an die aktuelle Preisliste anzupassen. Insbesondere für Anwendungsdienste, bei denen C&S auf andere Lieferanten zurückgreift, ist C&S im Falle von Preisänderungen durch den Lieferanten, z.B. Microsoft berechtigt, die SaaS-Gebühren für die betroffenen Anwendungsdienste angemessen anzupassen.

Eine solche Preisänderung ist jedoch frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss und nur einmal jährlich zulässig. C&S wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, ist C&S berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

Bei Zahlungsverzug kann C&S die Leistungserbringung temporär bis zum Eingang der Zahlung einstellen. Die Daten des Kunden bleiben für eine angemessene Frist erhalten.

Kommt der Kunde

- für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der Gebühr bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Gebühr oder
- in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Gebühr in Höhe von zwei Monatsgebühren

in Verzug, so kann C&S das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen.

## 10. Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen

Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die C&S dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung zugänglich

macht, stehen ausschließlich C&S zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat C&S entsprechende Verwertungsrechte.

Soweit C&S während der Laufzeit dieses Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Vertragssoftware bereitstellt, gilt das nachstehende Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise. C&S ist zur Bereitstellung neuer Versionen, Upgrades oder Updates jedoch nicht verpflichtet, soweit dies nicht zur Mängelbeseitigung zwingend erforderlich ist oder an anderer Stelle in diesem Vertrag abweichend vereinbart wurde.

C&S räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs ein. Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten via Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von C&S genutzten Rechenzentrums zum Internet. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.

Eine Nutzung der Software über die nach Maßgabe dieses Vertrags erlaubte Nutzung hinaus ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software oder Teile hiervon zu vervielfältigen oder zu veräußern. Der Kunde hat auch die Gebühren zu zahlen, soweit ein Dritter die Software nutzt, wenn und soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu dekompileieren, zu reengineerieren, zu disassemblieren, oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.

Falls der Kunde ein Testnutzer ist, gewährt C&S eine einfache Lizenz, die nicht übertragen, nicht abgetreten und nicht unterlizenziert werden darf.

Der Kunde kann eine bezahlte Lizenz für die Software erwerben, indem er per Mail (später auch über ein Kundenportal) den Bestellvorgang ausführt und seine Zahlungsdaten und/oder das SEPA-Lastschriftmandat ausgefüllt und rechtsverbindlich unterschrieben an C&S zurückschickt.

## **11. Gewährleistung für bezahlte Lizenzen**

C&S gewährleistet, dass während der Laufzeit die Funktionsweise der Software im Wesentlichen der betreffenden Dokumentation entspricht und dass die Datenträger, auf denen Ihnen die Software gegebenenfalls bereitgestellt wird, frei von Material- oder Produktionsfehlern sind.

C&S übernimmt keine Gewährleistung für technische Einzelheiten oder die Eignung der Software für einen bestimmten Zweck, sofern in der betreffenden Dokumentation nichts anderes bestimmt ist. In der betreffenden Dokumentation oder sonstigen Dokumentationen festgelegte Spezifikationen umfassen weder ausdrückliche noch implizite Garantien.

Die Haftung von C&S erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den von C&S vorgegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

Sind die von C&S nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird C&S innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer Mängelrüge die Leistungen nach Wahl von C&S nachbessern oder erneut erbringen.

Unwesentliche Mängel können im Rahmen des üblichen Geschäftsganges durch die Bereitstellung von Updates oder Releases einer neuen Version der Software behoben werden.

Bei Weiterbestand der Mängel nach der angemessenen Nachbesserungsfrist, steht es dem Kunden frei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen oder die Gebühren für die Nutzung der Software zu reduzieren.

## 12. Gewährleistung für Test-Lizenzen

Die Software wird in ihrem gegenwärtigen Zustand zur Verfügung gestellt. C&S übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software störungs- oder fehlerfrei verwendet werden kann. Sofern C&S Mängel der Software arglistig verschwiegen hat, ist C&S verpflichtet, den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Sämtliche weiterreichende Gewährleistung von C&S für Test-Software bzw. test-Lizenzen sind ausgeschlossen.

## 13. Haftung

C&S haftet dafür, dass die Software für die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Zwecke geeignet ist, während der gesamten Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist, frei von Viren und ähnlichen Beschädigungen ist, welche die Tauglichkeit der Software zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben.

C&S haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, abschließend wie folgt:

C&S haftet für einen von C&S zu vertretenden Personenschaden unbeschränkt. Bei einem von C&S zu vertretenden Sachschaden ersetzt C&S den Aufwand für die Wiederherstellung oder Neubeschaffung der Sachen bis zu einem Betrag in Höhe von einer jährlichen Nutzungsgebühr je Schadensereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten.

Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Fälle des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Ersatzpflicht jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

Weitergehende und andere als in diesem Vertrag ausdrücklich genannte Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Recht, sind ausgeschlossen, soweit nicht im Rahmen zwingender gesetzlicher Vorschriften weitergehend gehaftet wird.

## 14. Widerrufsrecht für Verbraucher

Falls Sie ein Verbraucher sind und die Software von C&S unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. per Brief, Katalog, E-Mail oder Internet) erworben haben, steht Ihnen ein Widerrufsrecht entsprechend den nachstehenden Bedingungen zu. Dem Verbraucher steht kein Widerrufsrecht mehr zu, falls er die Software vollständig bezahlt oder genutzt hat.

### Beginn der Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von einem Monat ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) oder – wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird – auch durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, bei der Lieferung von Waren jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung), bei der Erbringung von Dienstleistungen jedoch nicht vor Vertragsschluss, und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die

rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

C&S Computer und Software GmbH 86153 Augsburg, Wolfsgäßchen 1

#### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung müssen Sie keinen Wertersatz leisten. Wertersatz für gezogene Nutzungen müssen Sie nur leisten, soweit Sie die Ware in einer Art und Weise genutzt haben, die über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter „Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise“ versteht man das Testen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

#### Besondere Hinweise

Im Falle einer Dienstleistung erlischt Ihr Widerrufsrecht vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

#### **Ende der Widerrufsbelehrung**

## **15. Datenschutz, Datensicherheit**

C&S nutzt für die SaaS Anwendungen die Azure Deutschland Cloud. Es gelten die jeweils gültigen Bedingungen, Zertifikate und Beschreibungen von Microsoft Deutschland Cloud.

Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insb. die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

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 C&S von Ansprüchen Dritter frei. C&S ist in Bezug auf solche Daten ausschließlich im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung tätig.

C&S wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

Cookies, die für den Betrieb der Software erforderlich sind, auch unter dem Begriff „unbedingt erforderliche Cookies“ (Strictly Necessary Cookies) bekannt, ermöglichen Funktionen, ohne

die Software durch den Anwender nicht wie vorgesehen genutzt werden kann. Der Einsatz von unbedingt erforderlichen Cookies bedarf keiner Einwilligung und deshalb können unbedingt erforderliche Cookies über die Funktionen oder Links der Software nicht deaktiviert werden. Der Anwender hat jedoch die Option, Cookies in seinem Browser jederzeit uneingeschränkt zu deaktivieren.

Die Verpflichtungen bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich von C&S liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

## **16. Vertragslaufzeit, Kündigung**

Der Vertrag tritt mit der Bestätigung durch C&S in Kraft. Die Laufzeit ist unbeschränkt und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.

Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragspartnern mit folgenden Fristen gekündigt werden: C&S kann den Vertrag mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende kündigen. Der Kunde kann den Vertrag jeweils bis zum 15. eines Monats zum Ende des Folgemonats kündigen.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Kündigt der Kunde einen Jahresvertrag vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres, wird die Jahresgebühr nicht - auch nicht anteilig - erstattet.

Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben in Textform oder über das Kundenportal, wenn freigeschaltet, zu erfolgen, um wirksam zu sein.

## **17. Nebenabreden, Schriftformerfordernis**

Der Vertrag und seine Anlagen regeln abschließend und vollständig die gegenseitigen Vertragspflichten. Nebenabreden sind nicht getroffen.

Die nach den vertraglichen Regelungen vorgesehenen sowie im sonstigen Geschäftsverlauf notwendig werdenden Mitteilungen und Erklärungen einer Vertragspartei können grundsätzlich in Textform wirksam übermittelt werden.

Einseitige Änderungen dieser allgemeinen Vertragsbedingungen durch C&S werden auch dann Vertragsinhalt, wenn sie dem Kunden von C&S schriftlich bekannt gegeben worden sind, der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausdrücklich schriftlich widersprochen hat und in der Änderungsmitteilung auf diese Folge hingewiesen worden ist.

## **18. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, auch wenn zwischen ausländischen Gesellschaften der Vertragsparteien Rechtsstreitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag entstehen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

Gerichtsstand ist Augsburg, wenn der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes. Bei Nicht-Kaufleuten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

## **19. Salvatorische Klausel**

Wenn der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört, gilt folgendes: Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein

**AGB SaaS**

oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner, C&S und Kunde, werden vielmehr zusammenwirken, um an die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine rechtlich zulässige und wirksame oder eine durchführbare Bestimmung zu setzen, welche geeignet ist, den mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung beabsichtigten Erfolg zu erreichen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung von Vertragslücken.