Allgemeine Vertragsbedingungen für zvoove One (SaaS)

zvoove Software Germany GmbH,
von-Humboldt-Straße 2, D-49835 Wietmarschen-Lohne

Teil A: SaaS-Dienste

Teil B: Dienstleistungen /Schulungen

Teil C: Kauf von Hardware

Teil A: SaaS-Dienste

1. Definitionen

Alle in dieser Ziffer 1 nicht definierten Begriffe haben die in der Order Form definierte Bedeutung.

1.1 „**Allgemeine Nutzungsbedingungen**“ bezeichnet diese ‚Allgemeinen Nutzungsbedingungen für SaaS-Dienste (zvoove One).

1.2 „**Dokumentation**“ bezeichnet jeweils die Dokumentation (z.B. Bedienungsanleitung und/oder Handbuch) der jeweils in der Order Form ausgewiesenen SaaS-Lösung(en) in elektronischem Format, welche die Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen SaaS-Lösung(en) spezifizieren.

1.3 „**Dritter**“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die nicht als Kunde oder einer seiner Nutzer gilt, einschließlich anderer Kunden von ZVOOVE und deren Nutzer.

1.4 „**Kunde**“ bezeichnet diejenige natürliche oder juristische Person, die den Nutzungsvertrag mit ZVOOVE für eigene Geschäftszwecke abschließt und die in der Order Form unter Ziffer 2 näher bezeichnet wird. Kunde kann ausschließlich ein Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sein; also eine Person, die den Nutzungsvertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit abschließt.

1.5 „**Kundenadministrator**“ bezeichnet einen bestimmten Nutzer des Kunden, der zur umfassenden Verwaltung der Zugriffsrechte des Kunden auf die SaaS-Dienste berechtigt ist. Der Kundenadministrator kann insbesondere anderen Nutzern den Zugriff auf die SaaS-Dienste gewähren und den Umfang der entsprechenden Zugriffsberechtigungen bestimmen. Es muss mindestens einen (1) Kundenadministrator geben, es kann aber auch mehr als einen (1) Kundenadministrator geben.

1.6 „**Kundendaten**“ bezeichnet personenbezogene Daten (Art. 4 Nr. 1 DSGVO) des Kunden und seiner Nutzer, die ZVOOVE im Auftrag des Kunden in ihrer Eigenschaft als Auftragsverarbeiterin (Art. 4 Nr. 8 DSGVO) in Verbindung mit der Erbringung der SaaS-Dienste verarbeitet.

1.7 „**Kundeninhalte**“ bezeichnet sämtliche Daten, Informationen, Bilder, Marken, Logos, Links sowie sonstigen Inhalte und Elemente, die der Kunde und seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der SaaS-Dienste an ZVOOVE übermitteln oder in die SaaS-Dienste einstellen.

1.8 „**Mindestsystemvoraussetzungen**“ bezeichnet die jeweiligen technischen Mindestvoraussetzungen für die Nutzung der SaaS-Dienste und/oder SaaS-Lösungen, über die der Kunde informiert wird.

1.9 „**Nutzer**“ bezeichnet sämtliche natürlichen Personen, denen der Kunde die Nutzung der SaaS-Dienste für seine Geschäftszwecke gewährt und die nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages zur Nutzung der SaaS-Dienste berechtigt sind.

1.10 „**Nutzungsvertrag**“ bezeichnet die vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und ZVOOVE betreffend den Bezug der SaaS-Dienste, bestehend aus (a) der Order Form (Auftrag), inklusive der Bedingungen auf die die Order Form verweist und (b) diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen, einschließlich Anlagen und aller Verweise auf die Dokumentation.

1.11 „**Order Form**“ bezeichnet den von ZVOOVE angenommenen Auftrag des Kunden betreffend den Bezug der darin ausgewiesenen SaaS-Lösung(en).

1.12 „**Parteien**“ bezeichnet gemeinsam ZVOOVE und den Kunden, wohingegen „**Partei**“ entweder ZVOOVE oder den Kunden bezeichnet.

1.13 „**Plattform**“ bezeichnet die durch einen Subunternehmer von ZVOOVE (Unterauftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO) bereitgestellte und betriebene Cloud-Hosting-Plattform (einschließlich der Server), auf der die SaaS-Dienste und Kundeninhalte gehostet werden.

1.14 „**SaaS-Dienste**“ bezeichnet die Bereitstellung, den Betrieb, das Hosting und den Support der vom Kunden ausgewählten und in der Order Form ausgewiesenen SaaS-Lösung(en) nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages.

1.15 „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der Parteien sowie alle sonstigen Informationen und Daten, die einer Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtungen unter dem Nutzungsvertrag mündlich, schriftlich oder in jeder anderen Form offenbart werden und welche die offenbarende Partei als vertraulich gekennzeichnet oder bezeichnet hat oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sonst für die andere Partei erkennbar ist. Hierzu gehören insbesondere der Quellcode der SaaS-Lösung(en) sowie nicht-öffentlich zugängliche Spezifikationen der SaaS-Lösung(en).

2. Geltungsbereich und Rangfolge

2.1 Der Nutzungsvertrag bildet die vertragliche Grundlage der Parteien für die Nutzung der SaaS-Dienste und regelt die entsprechende Beziehung zwischen dem Kunden und ZVOOVE.

2.2 Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ZVOOVE hat diesen ausdrücklich zugestimmt.

2.3 Im Falle von Widersprüchen oder Unklarheiten zwischen verschiedenen Bestimmungen des Nutzungsvertrages gilt die folgende Rangfolge:

(a) Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unklarheit zwischen einer Bestimmung der Order Form, einer Bedingung auf welche die Order Form verweist oder einer Bestimmung dieser Allgemeinen Verragsbedingungen, hat (i) die Bestimmung der Order Form Vorrang vor der Bedingung auf welche die Order Form verweist und (ii) haben Bedingung und Order Form Vorrang vor diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

(b) Im Fall eines Widerspruchs oder einer Unklarheit zwischen einer Bestimmung des Auftragsverarbeitungsvertrages und einer Bestimmung des Nutzungsvertrages, hat die Bestimmung des Auftragsverarbeitungsvertrages Vorrang, wenn und soweit datenschutzrechtliche Belange betroffen sind; andernfalls hat die Bestimmung des Nutzungsvertrages Vorrang.

3. Gegenstand und Umfang der SaaS-Dienste

3.1 Gegenstand des Nutzungsvertrages ist

(a) die Erbringung der SaaS-Dienste durch ZVOOVE während der Vertragslaufzeit nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages; sowie

(b) die entgeltliche und zeitlich auf die Laufzeit des Nutzungsvertrages begrenzte Gewährung der Nutzung der SaaS-Dienste durch ZVOOVE gegenüber dem Kunden und seinen Nutzern über das Internet für Geschäftszwecke des Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages.

3.2 ZVOOVE stellt dem Kunden die SaaS-Dienste mit der gebotenen Sorgfalt und Kompetenz und nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages zur Verfügung.

3.3 ZVOOVE bemüht sich um einen angemessenen Schutz der SaaS-Dienste (z.B. durch die Verwendung von SSL- oder TLS-Verschlüsselungen), kann jedoch – aufgrund der inhärenten Natur des Internets – die Sicherheit der Übermittlung von Kundeninhalten an die SaaS-Dienste nicht vollständig gewährleisten.

3.4 Die Bereitstellung und der Betrieb der SaaS-Dienste erfolgen über die Plattform. Der von ZVOOVE eingeschaltete Diensteanbieter der Plattform hat den geltenden Standards entsprechende, angemessene Sicherheitsmaßnahmen gegen jegliche Beeinträchtigung der Datenintegrität implementiert.

4. Nutzungsvoraussetzungen sowie Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

4.1 Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm eingesetzte technische Infrastruktur die Mindestvoraussetzungen für die Nutzung der SaaS-Dienste während der Laufzeit des Nutzungsvertrages erfüllen. In diesem Zusammenhang obliegt es ausschließlich dem Kunden, sicherzustellen, dass (a) er und seine Nutzer über eine hinreichende Internet-Verbindung für den Zugriff auf und die Nutzung der SaaS-Dienste verfügen, (b) die Kompatibilität der Computer-Umgebungen des Kunden und seiner Nutzer mit den SaaS-Diensten gewährleistet ist und (c) ausschließlich Browser verwendet werden, die von den SaaS-Diensten unterstützt werden. Die SaaS-Dienste können über Personal Computer (PC) und/oder mobile Endgeräte (z.B. Notebooks oder Tablets) aufgerufen und genutzt werden.

4.2 Der Kunde unterstützt ZVOOVE in angemessenem Umfang bei der Erbringung der SaaS-Dienste.

4.3 ZVOOVE ergreift alle angemessenen Maßnahmen zum Schutz der SaaS-Dienste und seiner Empfänger. Dennoch muss auch der Kunde selbst angemessene Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass der Prozess, durch den der Kunde und seine Nutzer auf die SaaS-Dienste zugreifen und diese nutzen, ihn und seine Nutzer nicht dem Risiko von Viren, Schadsoftware oder sonstigen informationstechnologischen Beeinträchtigungen aussetzen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit und den Schutz seines eigenen Informationssicherheitssystems und Internet-Zugangs, insbesondere die Implementierung von Firewalls und Virenschutzprogrammen. Der Kunde verpflichtet sich, seine Nutzer entsprechend zu informieren und zu verpflichten.

4.4 Der Kunde nimmt im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Dienste zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass

(a) er und seine Nutzer die SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) ausschließlich im Rahmen der Geschäftszwecke des Kunden nutzen;

(b) er und seine Nutzer die SaaS-Dienste und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) ausschließlich nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages nutzen;

(c) er und seine Nutzer keine Handlungen vornehmen, die die Integrität oder Leistung der SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder der bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) oder Inhalte Dritter beeinträchtigen oder stören;

(d) er und seine Nutzer die SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) nicht in einer Weise nutzen, die gegen geltendes Recht und/oder Rechte anderer Nutzer oder Dritter verstoßen; und

(e) er als für Kundendaten datenschutzrechtlich Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO) dafür Sorge trägt, dass Kundendaten nur im Einklang mit geltendem Datenschutzrecht verarbeitet werden.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Nutzer entsprechend zu informieren und zu verpflichten.

4.5 Der Kunde ist für alle über seine Nutzerkonten innerhalb der SaaS-Dienste ausgeführten Handlungen verantwortlich, auch wenn die betreffende Handlung nicht vom Kunden genehmigt oder beabsichtigt war. Der Kunde trägt die alleinige Haftung für alle durch die Nutzung seiner Nutzerkonten durch den Kunden, seine Nutzer oder Dritte verursachten Schäden, es sei denn, der Kunde hat die schadensursächliche Handlung nicht zu vertreten.

4.6 ZVOOVE prüft Kundeninhalte nicht auf Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit, bevor sie im Rahmen der SaaS-Dienste zur Verfügung gestellt werden; dies erfolgt vielmehr vollständig automatisiert.

4.7 Der Kunde wird angemessene Vorkehrungen für den Fall treffen, dass die SaaS-Dienste nicht oder nicht ordnungsgemäß arbeiten (z.B. Datensicherung und Störungsdiagnose). Soweit Kundeninhalte aus den SaaS-Diensten exportiert werden können, obliegt dem Kunden die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner geschäftsrelevanten Daten und Dokumente außerhalb der SaaS-Dienste in einem gesonderten Backup-System.

5. Nutzungsrechte des Kunden

5.1 zvoove gewährt dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit unter der Bedingung der rechtzeitigen Zahlung der vereinbarten Vergütung an zvoove das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Standard-Software und Dienste sowie der damit bereitgestellten Materialien zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen im Rahmen des im Auftrag vereinbarten Lizenzrahmens.

5.2 Die Nutzungsrechte i.S.d. Ziff. 5.1. beschränken sich auf die Verwaltung der Anzahl der vom Kunden bei Vertragsschluss angegebenen Mitarbeiter. Erhöht sich innerhalb der Vertragslaufzeit die Anzahl der vom Kunden verwalteten Mitarbeiter, kann zvoove die Lizenz-Vergütung auf Basis der geltenden Preisstaffelung entsprechend anpassen (Upgrading). Vermindert sich die Anzahl der vom Kunden verwalteten Mitarbeiter, kann der Kunde einmalig innerhalb eines Zeitraumes von je 12 Monaten Vertragslaufzeit, die Verminderung der Lizenz-Vergütung auf Basis der geltenden Preisstaffelung in die nächst niedrigere Preisklasse (Downgrading) verlangen. zvoove ist befugt, die lizenzgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Software durch den Kunden zu überprüfen.

5.3 Der Kunde darf autorisierten Nutzern in seinem Unternehmen die vertragsgegenständliche Dienste zur Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben zugänglich machen. Gleichzeitig hat der Kunde durch geeignete Maßnahmen (z.B. Vergabe von Nutzungs- und Zugangsberechtigungen) in seinem Verantwortungsbereich dafür Sorge zu tragen, dass keine unberechtigten Dritten auf die vertragsgegenständlichen Dienste zugreifen können.

5.4 . Der Kunde ist verpflichtet, bei jeglicher unbefugten Nutzung seiner Nutzerkonten (einschließlich jedes dahingehenden Verdachts) dafür zu sorgen, dass (a) die entsprechenden Passwörter unverzüglich geändert werden und (b) ZVOOVE unverzüglich entsprechend informiert wird. Der Kunde verpflichtet sich, seine Nutzer entsprechend zu informieren und zu verpflichten.

6. Fair Usage

Für die vertragsgegenständlichen Dienste stellt ZVOOVE die nach dem Stand der Technik notwendigen und angemessenen technischen Ressourcen zur Verfügung. Wenn und

soweit der Kunde die Systemressourcen übermäßig oder unsachgemäß beansprucht und im Verhältnis zu vergleichbaren Kunden die bereit gestellten Ressourcen mit deutlich überdurchschnittlichem Datenverkehr belastet, kann ZVOOVE nach eigenem Ermessen den Dienst nach vorheriger Ankündigung aussetzen oder zusätzliche Entgelte für die Bereitstellung von Überkapazitäten erheben.

7. Sperrung von Nutzerkonten und Kundeninhalten

7.1 Sofern ein Nutzer gegen geltendes Recht, Rechte anderer Nutzer, Rechte Dritter und/oder die Bestimmungen des Nutzungsvertrages verstößt und ZVOOVE Kenntnis davon erlangt, ist ZVOOVE berechtigt – ohne Erstattung von Nutzungsgebühren oder Entschädigung an den Kunden – (a) den Kunden und/oder den jeweiligen Nutzer zu verwarnen, (b) einzelne Kundeninhalte zu sperren, (c) das entsprechende Nutzerkonto vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, (d) betroffene Rechteinhaber zu informieren oder (e) andere geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Dies gilt nicht, wenn der Nutzer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

7.2 ZVOOVE ist ferner zur dauerhaften Sperrung des jeweiligen Nutzerkontos berechtigt, wenn der jeweilige Nutzer (a) sein Nutzerkonto übertragen oder einem anderen Nutzer oder Dritten Zugriff gewährt hat, (b) anderen Nutzern, ZVOOVE oder Dritten beträchtlichen Schaden zugefügt hat, (c) schwerwiegend oder wiederholt gegen den Nutzungsvertrag verstoßen hat oder (d) eine Handlung begangen hat, die in sonstiger Weise als wichtiger Grund anzusehen ist. Ziffer 6.1 S. 2 gilt entsprechend.

7.3 Der zeitweilig oder dauerhaft gesperrte Nutzer darf die SaaS-Dienste nicht über ein anderes bestehendes oder neu erstelltes Nutzerkonto nutzen.

8. Geistiges Eigentum an den SaaS-Diensten

8.1 Mit Ausnahme von Kundeninhalten ist und bleibt ZVOOVE alleinige Eigentümerin oder Lizenznehmerin aller geistigen Eigentumsrechte an den SaaS-Diensten und den SaaS-Lösungen, einschließlich der geistigen Eigentumsrechte an (a) zugrundeliegenden Software-Programmen, Systemen, Datenbanken, Tools, Grafiken, Icons und Tonaufnahmen, (b) Marken, Logos, Firmenzeichen und Werktiteln von ZVOOVE sowie (c) Tabellen und Grafiken innerhalb der zugrundeliegenden Software.

8.2 ZVOOVE wird den Nutzen/Vorteil aus allen Verbesserungen oder Erweiterungen ihrer zum Zeitpunkt der Vertragsdurchführung erworbenen eigenen Prozesse, Fachkenntnisse und Fertigkeiten behalten und bleibt alleinige Eigentümerin aller für den Kunden und dessen Nutzer durchgeführten Parametrisierungen oder Entwicklungen von Personalisierungen.

8.3 Außer soweit dies nach geltendem Recht (insbesondere nach Maßgabe der Bestimmungen der §§ 69d oder 69e UrhG) ausdrücklich erlaubt ist, ist es dem Kunden ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung von ZVOOVE nicht gestattet,

(a) die SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) zu bearbeiten, umzugestalten, zu adaptieren, zu übersetzen; zu vervielfältigen, anzugleichen, zu veröffentlichen, zu dekompilieren, zu zerlegen oder zurück zu entwickeln (sog. Reverse Engineering);

(b) die SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) zu übertragen oder unterzulizenzieren;

(c) etwaige technische Beschränkungen zu umgehen;

(d) die SaaS-Dienste (oder Teile davon) und/oder die bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) in einer Weise kommerziell zu nutzen, die mit dem Geschäftsmodell von ZVOOVE im Wettbewerb steht;

(e) auf den Quellcode der bezogenen SaaS-Lösung(en) (oder Teile davon) zuzugreifen oder dies zu versuchen; und/oder

(f) außerhalb der von ZVOOVE angebotenen und freigegebenen Möglichkeiten Datenbanken der SaaS-Dienste zu extrahieren oder wiederzuverwenden.

8.4 Der Kunde wird alle in den SaaS-Diensten und/oder bezogenen SaaS-Lösung(en) enthaltenen Eigentumshinweise unverändert beibehalten, z.B. Urheberrechts- und sonstige rechtliche Hinweise.

8.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer über die vorstehenden Sorgfaltspflichten zu informieren und auf deren Einhaltung zu verpflichten.

9. Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte an Kundeninhalten

9.1 Der Kunde behält alle geistigen Eigentumsrechte an Kundeninhalten.

9.2 Ungeachtet des Vorstehenden ist der Kunde verpflichtet, ZVOOVE die nachstehend aufgeführten eingeschränkten Nutzungsrechte an Kundeninhalten einzuräumen, damit ZVOOVE technisch in der Lage ist, dem Kunden die SaaS-Dienste nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages bereitzustellen und diese Dienste fortzuentwickeln und zu verbessern:

Durch Hochladen oder Bereitstellung von Kundeninhalten im Rahmen der SaaS-Dienste gewährt der Kunde ZVOOVE (einschließlich ihrer mit der Erbringung der SaaS-Dienste beauftragten Subunternehmer) für die Laufzeit des Nutzungsvertrages ein kostenloses, einfaches und weltweites Nutzungsrecht an Kundeninhalten sowie an deren Änderungen, nur in Verbindung mit der Erbringung der SaaS-Dienste (oder Teilen davon). Hierzu zählt insbesondere das Recht, Kundeninhalte im Online-Bereich im Rahmen der SaaS-Dienste zu vervielfältigen und wiederzugeben, insbesondere den vom Kunden eingesetzten Nutzern der Dienste zugänglich zu machen, sowie das Recht, Kundeninhalte - soweit technisch erforderlich - umzuformatieren sowie geänderte Kundeninhalte im gleichen Umfang wie die ursprünglichen Kundeninhalte zu nutzen.

10. ZVOOVE ist berechtigt, vertragsgegenständliche Dienste mit technischen Funktionalitäten auszustatten, die eine statistische Auswertung technischer Nutzungsdaten sowie die Verhinderung lizenzwidriger Nutzung der Dienste ermöglicht, soweit hierdurch nicht die vertragsgemäße Nutzung der Dienste beeinträchtigt wird. Weiterhin ist ZVOOVE berechtigt, unter Wahrung diesbzgl. bestehender Gesetze nicht personenbezogene Daten und/oder statistische Daten des Kunden für die Verbesserung und zukünftige Entwicklung von ZVOOVE Diensten auszuwerten, zu erheben und zu verarbeiten. ZVOOVE wird hierbei die berechtigten Interessen des Kunden insbesondere an Daten- und Geschäftsgeheimnissen berücksichtigen.

11. Verfügbarkeit der SaaS-Dienste, Wartung und Support

11.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der SaaS-Dienste entstehen können, die außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereiches von ZVOOVE liegen. Dies sind insbesondere etwaige Handlungen Dritter, die nicht von ZVOOVE beauftragt worden sind, sowie von ZVOOVE nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets und höhere Gewalt. Auch die vom Kunden und seinen Nutzern genutzte Hardware und Drittsoftware, deren technische Infrastruktur (z.B. die kundeneigene Internet-Verbindung)

und/oder die vertrags- und bestimmungswidrige Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden oder seine Nutzer können Einfluss auf den Bezug der SaaS-Dienste haben. Für derartige Umstände ist ZVOOVE nicht verantwortlich, so dass dies keine Auswirkungen auf die ordnungs- und vertragsgemäße Leistungserbringung von ZVOOVE nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages hat.

11.2 Die Verfügbarkeit der SaaS-Dienste sowie die Wartung und der Support der SaaS-Dienste durch ZVOOVE sind in einem gesonderten Service Level Agreement (SLA) spezifiziert.

11.3 Die Wartung und Pflege der kundeneigenen IT-Infrastruktur ist nicht Gegenstand der Wartung und des Supports durch ZVOOVE. Für die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit sowie die Wartung und Pflege der kundeneigenen IT-Infrastruktur ist allein der Kunde verantwortlich.

12. Gewährleistung

12.1 ZVOOVE gewährleistet, dass die SaaS-Dienste bei vertragsgemäßem Einsatz den Vorgaben der jeweiligen Leistungsbeschreibung entsprechen und nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit gegenüber diesen Vorgaben aufheben oder mehr als unwesentlich beeinträchtigen.

12.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nur, wenn die vom Kunden angezeigten Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können.

12.3 Der Kunde unterstützt ZVOOVE bei der Beseitigung von Mängeln nach besten Kräften. Insbesondere hat der Kunde Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mangelerkennung erforderlichen Informationen textförmlich gegenüber ZVOOVE anzuzeigen (z.B. Angabe, wie sich der Mangel konkret äußert und auswirkt sowie unter welchen Umständen er auftritt) und ZVOOVE dabei ggf. erforderliche Unterlagen (z.B. Screenshots) zur Verfügung zu stellen.

12.4 Sofern ZVOOVE nach Eingang einer Mängelanzeige des Kunden tatsächlich einen Mangel feststellt, wird ZVOOVE diesen binnen angemessener Frist beheben.

12.5 Bei Mängeln, die den Einsatz der SaaS-Dienste nicht schwerwiegend beeinträchtigen, gilt die Behebung in angemessener Frist als gegeben, wenn die Mangelbehebung erst im Rahmen des darauffolgenden Updates für die SaaS-Dienste erfolgt.

12.6 Im Rahmen der Mangelbehebung ist ZVOOVE berechtigt Umgehungsmaßnahmen zu erarbeiten, soweit das für den Kunden zumutbar ist und die Behebung des Mangels für ZVOOVE einen unverhältnismäßigen Aufwand darstellt. Die Mangelbehebung erfolgt sodann im Rahmen der Bereitstellung des darauffolgenden Updates für die SaaS-Dienste.

12.7 Die Gewährleistung gilt nicht für etwaige Mängel, die (a) auf nicht-autorisierten Anpassungen, Überarbeitungen oder Umarbeitungen etc. der SaaS-Dienste durch den Kunden oder seine Nutzer beruhen, (b) nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages auf einer nicht-autorisierten Nutzung der SaaS-Dienste (einschließlich des Zugangs zu diesen) beruhen oder (c) auf Viren oder dgl. beruhen, die durch den Kunden oder seine Nutzer in die SaaS-Dienste eingeführt worden sind.

Dieser Gewährleistungsausschluss gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die in dieser Ziffer 12.7 Buchstaben a bis d aufgeführten Eingriffe nicht ursächlich für den Mangel sind.

12.8 Stellt sich bei oder nach der Mangelbeseitigung durch ZVOOVE heraus, dass ein vermeintlicher Mangel nicht Gegenstand der Gewährleistungspflicht von ZVOOVE ist, ist ZVOOVE berechtigt, dem Kunden den durch die Mangelbehebung entstandenen Aufwand auf Basis der bei ZVOOVE zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätze in Rechnung zu stellen.

13. Haftung und Haftungsbeschränkung

13.1 Die Haftung von ZVOOVE ist wie folgt beschränkt:

(a) Für etwaige Schäden haftet ZVOOVE unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

(b) Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Hauptleistungspflicht oder einer Nebenpflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (sog. wesentliche Nebenpflicht), beschränkt sich die Haftung von ZVOOVE auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden. Bei leicht fahrlässiger Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten, die keine wesentlichen Nebenpflichten sind, haftet ZVOOVE nicht.

(c) Im Fall von Ziffer 13.1 Buchstabe b Satz 1 ist die Haftung zudem auf einen Betrag in Höhe des Doppelten der nach dem Nutzungsvertrag jährlich zu bezahlenden Nutzungsgebühren beschränkt.

(d) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für die Haftung für Ansprüche des Kunden aufgrund des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) sowie für Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

13.2 Soweit die Haftung von ZVOOVE ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von ZVOOVE.

14. Haftungsfreistellung

14.1 Der Kunde verpflichtet sich, ZVOOVE von sämtlichen Ansprüchen und den hierdurch entstehenden Anwalts- und Gerichtskosten in angemessener Höhe freizustellen, sofern diese auf einer der nachfolgend aufgeführten Rechts- oder Vertragsverletzungen des Kunden beruht:

(a) Die Verletzung jeglicher Bestimmung des Nutzungsvertrages durch den Kunden und/oder seine Nutzer.

(b) Die Beanstandung Dritter, dass Kundeninhalte die geistigen Eigentumsrechte anderer (z.B. Urheberrechte und Leistungsschutzrechte, Patente, Marken, Unternehmenskennzeichen, Werktitel oder Designs etc.), sonstige Rechte (z.B. Persönlichkeitsrechte oder Rechte am eigenen Bild etc.) oder geltendes Recht verletzen.

14.2 Für den Fall einer Inanspruchnahme gemäß Ziffer 14.1 ist der Kunde verpflichtet, ZVOOVE auf Anfrage unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig sämtliche Informationen bereitzustellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine etwaige Rechtsverteidigung erforderlich sind.

14.3 Wird die Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat ZVOOVE das Recht, (a) in einem für den Kunden zumutbaren Umfang entweder die SaaS-Dienste so abzuändern, dass diese aus dem Schutzbereich des Dritten herausfallen, (b) eine Befugnis zu erwirken, dass die SaaS-Dienste uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können oder (c) den Nutzungsvertrag außerordentlich zu kündigen.

14.4 ZVOOVE stellt den Kunden bei einer Geltendmachung derartiger Ansprüche Dritter während der Laufzeit des SaaS-Vertrages im Sinne von Ziffer 12.3 von rechtskräftig

auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträgen frei, vorausgesetzt, dass

(a) der Kunde ZVOOVE unverzüglich schriftlich oder textförmlich von der Anspruchserhebung des Dritten in Kenntnis gesetzt hat;

(b) die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und die damit verbundenen Handlungen überlässt; und

(c) der Kunde ZVOOVE die erforderliche Unterstützung, Information und Vollmacht zur Durchführung der vorgenannten Handlungen gewährt.

Die Freistellung gemäß Ziffer14.4 13.4 findet keine Anwendung auf (i) jedwede Änderung der SaaS-Dienste, die nicht von ZVOOVE vorgenommen wurde, soweit die SaaS-Dienste ohne diese Änderung nicht rechtsverletzend wären, (ii) jede Nutzung der SaaS-Dienste in Kombination mit Software, Produkten oder Dienstleistungen, die nicht von ZVOOVE bereitgestellt werden, soweit die SaaS-Dienste ohne eine solche Kombination nicht rechtsverletzend wären, (iii) Anwendungen Dritter oder (iv) die Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden, die nicht in Übereinstimmung mit dem Nutzungsvertrag erfolgen, soweit die SaaS-Dienste ohne eine derartige Nichteinhaltung nicht rechtsverletzend wären.

15. 14Zahlungsmodalitäten, Zahlungsverzug, Sperrung der SaaS-Dienste, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

15.1 Soweit mit dem Kunden in der Order Form (Auftrag) nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung getroffen wurde, sind die Nutzungsentgelte monatlich im Voraus durch den Kunden zu entrichten.

15.2 Die Zahlung der Nutzungsentgelte durch den Kunden nach Maßgabe von Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**14.1 erfolgt ausschließlich per Lastschriftverfahren (SEPA-Firmenlastschrift) und werden dementsprechend von ZVOOVE eingezogen. Für den Fall, dass der Kunde das SEPA-Lastschriftmandat widerruft und/oder in einem laufenden Kalenderjahr drei (3) oder mehr Rücklastschriften erfolgen, wird die für das laufende Jahr noch anfallende Vergütung sofort fällig und durch ZVOOVE in Quartals- oder Jahresrechnung(en) im Voraus abgerechnet. Für jedes darauffolgende Jahr wird die Vergütung ebenfalls im Voraus fällig und über Quartals- oder Jahresrechnung(en) im Voraus abgerechnet, solange der Kunde kein neues SEPA-Lastschriftmandat erteilt.

15.3 ZVOOVE hat das Recht den Zugang des Kunden zu den SaaS-Diensten zu sperren, soweit sich der Kunde mit einem nicht nur unerheblichen Teil des Nutzungsentgeltes im Zahlungsverzug befindet und er auch nach erneuter Mahnung von ZVOOVE nicht innerhalb einer dort gesetzten angemessenen Frist die ausstehende Zahlung vorgenommen hat. ZVOOVE wird den Kunden im Rahmen der Mahnung auf die Folgen der Sperrung der SaaS-Dienste hinweisen, soweit dieser der Zahlungsaufforderung nicht innerhalb der gesetzten angemessenen Frist nachkommt. Die Geltendmachung weiterer Rechte aufgrund des Zahlungsverzuges bleibt hiervon unberührt. ZVOOVE wird die Sperrung der SaaS-Dienste aufheben, sobald die offenen Forderungen durch den Kunden beglichen worden sind.

15.4 Eine Aufrechnung durch den Kunden ist ausgeschlossen, soweit dessen Gegenforderung nicht rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder unbestritten ist.

15.5 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur befugt, wenn sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder unbestritten ist und auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

15.6 ZVOOVE wird die zu zahlenden Nutzungsgebühren nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Berechnung der Nutzungsgebühren maßgeblich sind. Eine Erhöhung der Nutzungsgebühren kommt in Betracht und eine Ermäßigung der Nutzungsgebühren ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für Personal oder für die Beschaffung von Energie oder von Rohmaterialien erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Kosten für den Energiebezug, dürfen nur in dem Umfang für eine Erhöhung der Nutzungsgebühren herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt, z.B. den Kosten für den Bezug von Rohmaterialien. Bei Kostensenkungen sind von ZVOOVE die Nutzungsgebühren zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. ZVOOVE wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Anpassung der Nutzungsgebühren so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

15.7 Zusätzlich kann ZVOOVE die Nutzungsgebühren einmal pro Kalenderjahr um maximal fünf (5) Prozent erhöhen.

15.8 ZVOOVE wird dem Kunden Anpassungen der Nutzungsgebühren mindestens zwei (2) Monate vor deren Inkrafttreten über den Kunden-Newsletter und/oder in anderer geeigneter Form mitteilen.

16. Laufzeit, Kündigung, Beendigung und Folgen der Beendigung

16.1 Verträge über die Bereitstellung von SaaS-Diensten beginnen in der Regel zum 01. eines Monats. Auch bei Abweichungen aufgrund einer früheren/späteren Bereitstellung der Software auf Kundenwusch, wird das volle Monatsentgelt für den Monat der Bereitstellung berechnet.

16.2 Soweit mit dem Kunden keine Vertragslaufzeit individuell vereinbart wird, beträgt die Laufzeit eines SaaS-Vertrages über ein Produkt-Paket 36 Monate. Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht bis 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Parteien in Textform gekündigt worden ist.

16.3 Soweit in der Produktbeschreibung nicht anders angegeben, unterliegen etwaige vom Kunden gebuchte Add-Ons – unabhängig vom Zeitpunkt ihrer Einrichtung – der Vertragslaufzeit des Vertrages über das Hauptprodukt, das durch das Add-On ergänzt wird.

16.4 Das Recht auf Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund i.S.d. § 314 BGB bleibt unberührt.

16.5 Dem Kunden obliegt es eigenverantwortlich, rechtzeitig zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung seine im Hosting gespeicherten Daten auf eigenen Systemen/Datenträgern zu sichern. **Spätestens 30 Tage nach Wirksamwerden einer Vertragsbeendigung werden die Daten des Kunden auf den von ZVOOVE betriebenen SaaS-Servern gelöscht.** Sollte der Kunde für die rechtzeitige eigene Datensicherung auf Unterstützung von ZVOOVE zurückgreifen wollen, erfolgt diese im Rahmen einer separaten und kostenpflichtigen Dienstleistung.

17. Geheimhaltung

17.1 Die Parteien sind verpflichtet, Vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme unberechtigter Dritter zu schützen.

17.2 Jede Partei darf die ihr offenbarten Vertraulichen Informationen nur zur Erfüllung der im Nutzungsvertrag festgelegten Zwecke oder aufgrund einer zwingenden Verpflichtung nutzen. Eine Weitergabe der Vertraulichen Informationen durch die Parteien ist daher nur gestattet (a) gegenüber denjenigen Mitarbeitern der Parteien, die die Vertraulichen

Informationen im Rahmen der Erfüllung der im Nutzungsvertrag festgelegten Zwecke benötigen, sofern und soweit diese ihrerseits mindestens im gleichen Maße wie die Partei zur Wahrung der Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen verpflichtet sind, (b) gegenüber Beratern der Parteien, wenn diese hinsichtlich der weitergegebenen Vertraulichen Informationen einer gesetzlichen Pflicht zur Verschwiegenheit unterliegen, (c) wenn hierzu eine zwingende Verpflichtung im Sinne von Ziffer 17.3 besteht oder (d) wenn die jeweils offenbarende Partei der Weitergabe zuvor ausdrücklich schriftlich oder textförmlich zugestimmt hat.

17.3 Die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffern 17.1 und 17.2 gelten nicht, wenn und soweit die jeweilige Partei gesetzlich oder aufgrund einer Anordnung einer staatlichen Behörde oder eines zuständigen Gerichts zur Offenlegung verpflichtet ist. Die offenlegende Partei hat die andere Partei hierüber unverzüglich schriftlich oder textförmlich zu informieren.

17.4 Darüber hinaus gelten die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffern 17.1 und 17.2 nicht für Informationen, die

(a) im Zeitpunkt der Offenbarung bereits offenkundig waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Nichtbeachtung der Bestimmungen gemäß Ziffern 17.1 und 17.2 hierfür mitursächlich ist;

(b) von einer Partei ausdrücklich auf einer nicht-vertraulichen Grundlage offenbart werden;

(c) sich bereits vor der Offenbarung in rechtmäßigem Besitz der offenlegenden Partei befanden; oder

(d) der offenlegenden Partei nachfolgend von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht offenbart werden.

Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen gemäß Ziffer 17.4 Absatz 1 Buchstaben a bis d trägt diejenige Partei, die sich hierauf beruft.

17.5 Diese Ziffer 177 gilt auch nach Beendigung des Nutzungsvertrages für fünf (5) Jahre fort.

17.6 Diese Ziffer 177 lässt die gesetzlichen Rechte der Parteien, insbesondere aus dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG), unberührt.

18. Datenschutz

ZVOOVE verarbeitet Kundendaten im Auftrag des Kunden (Art. 4 Nr. 8 und Art. 28 DSGVO) gemäß den im gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag näher festgelegten Bestimmungen. Der Kunde bleibt im datenschutzrechtlichen Sinn „Herr der Daten“ und ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der Kundendaten verantwortlich (Art. 4 Nr. 7 DSGVO).

19. Änderungen

19.1 Änderung von Bestimmungen des Nutzungsvertrages

(a) Änderungen oder Ergänzungen von Bestimmungen des Nutzungsvertrages werden dem Kunden spätestens zwei (2) Monate vor dem geplanten Zeitpunkt des Wirksamwerdens in Textform mitgeteilt.

(b) Künftigen Änderungen oder Ergänzungen von Bestimmungen des Nutzungsvertrages kann der Kunde innerhalb von einem (1) Monat ab Bekanntgabe der geplanten Änderungen oder Ergänzungen in Textform zustimmen. Unterlässt der Kunde die Zustimmung oder widerspricht der Kunde der Änderung oder Ergänzung nicht innerhalb der vorgenannten Frist, gelten die angekündigten Änderungen oder Ergänzungen als akzeptiert und werden Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden. Mit Ankündigung der Änderungen oder Ergänzungen wird ZVOOVE den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens, insbesondere seines Schweigens, hinweisen.

(c) Abweichend von der in Ziffer 19.1 Buchstabe b genannten Frist, verlängert sich die Frist zur Zustimmung bzw. zum Widerspruch, sofern sich für den Kunden Entgelte aufgrund der angekündigten Änderungen oder Ergänzungen dieses Nutzungsvertrages ergeben würden. Die Frist läuft in diesem Fall vier (4) Wochen nach der ersten Abrechnung der angepassten Nutzungsgebühren ab.

19.2 Änderung der SaaS-Dienste

ZVOOVE kann regelmäßig kommerziell sinnvolle Updates der SaaS-Dienste durchführen. Soweit ZVOOVE eine wesentliche Änderung an den SaaS-Diensten vornimmt, wird ZVOOVE den Kunden vorab innerhalb einer angemessenen Zeitspanne über die entsprechende Änderung informieren.

20. Referenz

Der Kunde ermächtigt ZVOOVE ausdrücklich, seinen Firmennamen und sein Firmenlogo im Rahmen der Bewerbung der SaaS-Dienste durch ZVOOVE in allen werblichen Online- und Offline-Dokumentationen zu referenzieren und zu veröffentlichen.

21. Schlussbestimmungen

21.1 Für sämtliche Vertragsbeziehungen des Kunden zu ZVOOVE gilt deutsches Recht. Die Anwendung der Vorschriften des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über den internationalen Warenkauf (CISG) und die Bestimmungen des Kollisionsrechts sind ausgeschlossen.

21.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und ZVOOVE ist der Sitz von ZVOOVE, sofern (a) der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder (b) er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. ZVOOVE ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen. Gesetzliche Regelungen über ausschließliche Zuständigkeiten bleiben unberührt.

21.3 Sollte eine Bestimmung des Nutzungsvertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.

Teil B: Dienstleistungen /Schulungen

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil B.) aufgeführten Regelungen finden neben den allgemeinen Regelungen (Teil A.) Anwendung auf Dienstleistungen, die der Kunde separat in Auftrag gibt, wie z.B. Schulungen, kostenpflichtige Service-Arbeiten u.ä..

1.2. Dienstleistungen im Sinne dieser Regelungen sind Tätigkeiten von ZVOOVE-Mitarbeiten unabhängig von Ort und Zeit.

2. Protokollierung

2.1. Für die durch ZVOOVE ausgeführten Dienstleistungen wird von ZVOOVE in der Regel ein Protokoll, Lieferschein, Tätigkeitsnachweis o.ä. erstellt und dem Kunden übersandt. Etwaige Beanstandungen des Kunden sollen in dem Dokument vermerkt werden.

2.2. Beanstandungen bzgl. der von ZVOOVE erbrachten Dienstleistung sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde eine rechtzeitige Reklamation, gilt die Dienstleistung als vertragsgerecht durchgeführt.

3. Nutzungsunterbrechung

Im Rahmen der Dienstleistung kann es ggfs. zu Einschränkungen der Nutzungsfähigkeit der von der Dienstleistung betroffenen Dienste kommen. ZVOOVE bemüht sich, solche Nutzungseinschränkungen zu vermeiden oder aber den Kunden rechtzeitig auf eine etwaig zu erwartende Nutzungseinschränkung hinzuweisen.

4. Schulungen

4.1. Von ZVOOVE durchgeführte Schulungen werden terminlich mit dem Kunden abgestimmt. Inhaltlich ist ZVOOVE in der Gestaltung der Schulungen frei, solange der von den Parteien vereinbarte Schulungszweck gewahrt bleibt. Referentenwechsel, unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsablauf oder eine zumutbare Verlegung des Veranstaltungsortes berechtigen den Kunden nicht zur Preisminderung oder zum Rücktritt vom Vertrag. ZVOOVE ist berechtigt, Schulungsleistungen sowohl als Präsenz-Veranstaltungen als auch durch Online- / Videokonferenzen zu erbringen.

4.2. Schulungen beinhalten – soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist – die Demonstration bzw. exemplarische Einführung der Schulungsteilnehmer in die Funktionen und Funktionsabläufe der vertragsgegenständlichen Software/Dienste.

4.3. Schulungsunterlagen, die von ZVOOVE zur Verfügung gestellt werden, unterliegen dem Urheberrecht und dürfen ohne gesonderte Genehmigung von ZVOOVE nur im Unternehmen des Kunden verwendet werden. Insbesondere die Weitergabe an Dritte oder die Veröffentlichung der Unterlagen im Internet ist unzulässig.

4.4. Das Anfertigen von Video- und/oder Tonaufzeichnungen innerhalb der Schulungen ist nicht zulässig. Werden entgegen dieser Regelungen Video- und/oder Tonaufzeichnungen in Schulungen durch den Kunden oder dessen Mitarbeiter oder Beauftragte gefertigt, ist der von ZVOOVE eingesetzte Referent berechtigt, die Schulung umgehend abzubrechen. Der Vergütungsanspruch für die Schulung bleibt in diesem Fall vollumfänglich bestehen. Auf Verlangen von ZVOOVE hat der Kunde von Schulungen gefertigte Video- und/oder Tonaufzeichnungen umgehend dauerhaft zu löschen oder für eine solche Löschung zu sorgen.

4.5. Stornierungen einer mit dem Kunden vereinbarten Schulung sind bis 10 Werktage vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei möglich, bei späterer Absage (bis 1 Werktag vor Seminarbeginn 12:00 Uhr) werden 50% der vereinbarten Schulungsvergütung und – soweit diese bereits angefallen sind – Fahrt- und Unterbringungskosten des bzw. der Referenten zu 100% berechnet. Bei späteren Absagen wird die komplette Schulungsvergütung sowie die Erstattung angefallener Fahrt- und Übernachtungskosten fällig.

Teil C: Kauf von Hardware

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil C.) aufgeführten Regelungen finden neben den allgemeinen Regelungen (Teil A.) Anwendung auf die Lieferung/Kauf der jeweils im Auftrag bzw. der Bestellung des Kunden aufgeführten Produkte/Hardware.

1.2. Etwaige Darstellungen in Printveröffentlichungen oder im Online-Shop stellen noch kein verbindliches Angebot von ZVOOVE dar. Ein Kaufvertrag kommt erst mit ausdrücklicher Bestätigung einer Kunden-Bestellung durch ZVOOVE oder aber Auslieferung der bestellten Produkte an den Kunden zustande.

1.3. ZVOOVE liefert die vertragsgegenständlichen Produkte nach eigenem Ermessen selbst oder durch einen beauftragten Dritten.

2. Lieferfristen und -bedingungen

2.1. Von ZVOOVE in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten nur dann als Fixtermine, wenn dem Kunden ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder mit ihm vereinbart worden ist. Sofern Versendung vereinbart wurde, beziehen sich Lieferfristen und Liefertermine auf den Zeitpunkt der Übergabe an den Spediteur, Frachtführer oder sonst mit dem Transport beauftragten Dritten.

2.2. ZVOOVE kann – unbeschadet der Rechte aus Verzug des Kunden – vom Kunden eine Verlängerung von Liefer- und Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Liefer- und Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber ZVOOVE nicht nachkommt.

2.3. ZVOOVE haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Epidemien, Pandemien, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die ZVOOVE nicht zu vertreten hat. Sofern solche Ereignisse ZVOOVE die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist ZVOOVE zum Rücktritt vom Kaufvertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlauffrist. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung gegenüber ZVOOVE vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt einer Partei vom Kaufvertrag nach den vorstehenden Regelungen hat keine Auswirkung auf Software-/SaaS-Verträge zwischen den Parteien.

2.4. ZVOOVE ist nur zu Teillieferungen berechtigt, wenn

- die Teillieferung für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar ist,
- die Lieferung der restlichen bestellten Ware sichergestellt ist und
- dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen (es sei denn, ZVOOVE erklärt sich zur Übernahme dieser Kosten bereit),
- oder der Kunde der Teillieferung zugestimmt hat.

2.5. Gerät ZVOOVE mit einer Lieferung oder Leistung in Verzug oder wird eine Lieferung oder Leistung, gleich aus welchem Grunde, unmöglich, so ist die Haftung von ZVOOVE auf Schadensersatz nach Maßgabe der Ziff. 13 / Teil A. dieser Vertragsbedingungen beschränkt.

3. Gewährleistung, Rügepflicht

3.1. Die Gewährleistungsfrist für gekaufte Produkte/Hardware beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme.

3.2. Die gelieferten Gegenstände sind unverzüglich nach Ablieferung an den Kunden oder an den von ihm bestimmten Dritten sorgfältig zu untersuchen. Sie gelten hinsichtlich

offensichtlicher Mängel oder anderer Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar gewesen wären, als vom Kunden genehmigt, wenn ZVOOVE nicht binnen sieben Werktagen nach Ablieferung eine schriftliche Mängelrüge des Kunden zugeht. Hinsichtlich anderer Mängel gelten die Liefergegenstände als vom Kunden genehmigt, wenn die Mängelrüge ZVOOVE nicht binnen sieben Werktagen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte; war der Mangel für den Kunden bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt erkennbar, ist jedoch dieser frühere Zeitpunkt für den Beginn der Rügefrist maßgeblich. Auf Verlangen von ZVOOVE ist ein beanstandeter Liefergegenstand frachtfrei an den ZVOOVE zurückzusenden. Bei berechtigter Mängelrüge erstattet ZVOOVE dem Kunden die Kosten des günstigsten Versandweges; dies gilt nicht, soweit die Kosten sich erhöhen, weil der Liefergegenstand sich an einem anderen Ort als dem Ort des bestimmungsgemäßen Gebrauchs befindet.

3.3. Bei Sachmängeln der gelieferten Gegenstände ist ZVOOVE nach seiner innerhalb angemessener Frist zu treffenden Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet und berechtigt. Im Falle des Fehlschlagens, d.h. der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis angemessen mindern. Der Rücktritt des Kunden vom Kaufvertrag hat keine Auswirkung auf Software-/SaaS-Verträge zwischen den Parteien.

3.4. Beruht ein Mangel auf einem Verschulden von ZVOOVE, kann der Kunde unter den in Ziff. 13 / Teil A. dieser Vertragsbedingungen bestimmten Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.

3.5. Bei Mängeln von Bauteilen anderer Hersteller, die der Verkäufer aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird ZVOOVE nach eigner Wahl Gewährleistungsansprüche gegen die Hersteller und Lieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Gewährleistungsansprüche gegen ZVOOVE bestehen bei derartigen Mängeln unter den sonstigen Voraussetzungen und nach Maßgabe dieser Vertragsbedingungen nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Hersteller und Lieferanten erfolglos war oder, beispielsweise aufgrund einer Insolvenz, aussichtslos ist. Während der Dauer des Rechtsstreits ist die Verjährung der betreffenden Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen ZVOOVE gehemmt.

3.6. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung durch ZVOOVE den Liefergegenstand ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.

4. Eigentumsvorbehalt

4.1. Der nachfolgend vereinbarte Eigentumsvorbehalt dient der Sicherung aller jeweils bestehenden derzeitigen und künftigen Forderungen von ZVOOVE gegen den Kunden aus der zwischen den Vertragspartnern bestehenden Geschäftsbeziehung.

4.2. Die von ZVOOVE an den Kunden gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gesicherten Forderungen Eigentum von ZVOOVE. Die Ware sowie die nach den nachfolgenden Bestimmungen an ihre Stelle tretende, vom Eigentumsvorbehalt erfasste Ware wird nachfolgend „Vorbehaltsware“ genannt.

4.3. Der Kunde verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für ZVOOVE.

4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und/oder zu veräußern. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.

4.5. Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, insbesondere durch Pfändung, wird der Kunde sie unverzüglich auf das Eigentum von ZVOOVE hinweisen und ZVOOVE hierüber informieren, um die Durchsetzung der dort bestehenden Eigentumsrechte zu ermöglichen. Sofern der Dritte nicht in der Lage ist, ZVOOVE die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde gegenüber ZVOOVE.

4.6. ZVOOVE wird die Vorbehaltsware sowie die an ihre Stelle tretenden Sachen oder Forderungen freigeben, soweit ihr Wert die Höhe der gesicherten Forderungen um mehr als 50 % übersteigt. Die Auswahl der danach freizugebenden Gegenstände obliegt ZVOOVE.

4.7. Tritt ZVOOVE bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – vom Vertrag zurück (Verwertungsfall), hat ZVOOVE einen Anspruch auf sofortige Herausgabe/Rücksendung der Vorbehaltsware. Kosten, die in diesem Fall durch Rückbau, Rücksendung oder Rückholung der Vorbehaltsware durch beauftragte Dritte entstehen, trägt der Kunde. Soweit ZVOOVE für diese Kosten in Vorleistung geht, hat der Kunde diese Kosten auf erste Anforderung zu erstatten.

###