

# AGB

Stand: 15.09.2020

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Nutzung der Dienste im Zusammenhang mit der Software „Dialfire“

## § 1 Anwendungsbereich und Vertragsparteien

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Leistungen (*nachfolgend „Dienste“ genannt*) der Cloud IT Services GmbH, Altplauen 19, 01187 Dresden (*nachfolgend „Anbieter“ genannt*) gegenüber deren Vertragspartner (*nachfolgend „Kunde“ genannt*), Anbieter und Kunde (*nachfolgend gemeinsam „Parteien“ genannt*) im Zusammenhang mit der vom Anbieter zur Nutzung der Dienste zur Verfügung gestellten Softwareanwendung „Dialfire“ (*nachfolgend „Dienst“ genannt*). Die Nutzung der Dienste ist ausschließlich durch Unternehmen und ausschließlich für unternehmerische Zwecke gestattet. Vom Vertragsabschluss sind Verbraucher und Privatpersonen (Nichtkaufmann) als Kunden ausgeschlossen.

Für unsere Angebote, Verträge und Lieferungen gelten ausschließlich die individuell ausgehandelten Vertragsvereinbarungen sowie ergänzend unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Andere Allgemeine Vertragsbedingungen erkennen wir, auch bei vorbehaltloser Ausführung der Lieferung, nicht an. Diese AGB gelten für alle zukünftigen Lieferbeziehungen. Spätestens durch Entgegennahme oder Bezahlung unserer Dienstleistung erbringt der Besteller/Auftraggeber sein Einverständnis mit unseren Bedingungen zum Ausdruck. Abweichende Bedingungen werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn wir ihnen weder widersprechen, noch wenn wir vorbehaltlos leisten oder die Bezahlung annehmen.

Abweichende Bedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, soweit wir diese schriftlich gemäß § 126 BGB bestätigen. Gleiches gilt für jegliche Vertragsänderungen.

## § 2 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Nutzung der bei Zustandekommen des Vertrages vom Anbieter aktuell zur Verfügung gestellten Version der Software „Dialfire“ zur Herstellung von Telefonieverbindungen für die Inbound- und Outbound-Telefonietätigkeit und die Einräumung von Nutzungsrechten an weiteren damit

verbundenen Diensten (z.B. Analyse und Datenintegration) durch den Anbieter gegenüber dem Kunden gegen Bezahlung des vereinbarten Entgelts.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln darüber hinaus auch die Nutzung der Dienste zu Testzwecken.

(2) Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzwerkverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden zur Nutzung der Dienste des Anbieters erforderlichen Hard und Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Ebenfalls nicht Vertragsgegenstand ist die funktionale Administration des Dienstes. Die Benutzerverwaltung, Konfiguration und Datenpflege fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.

Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet der Anbieter keine weiteren Leistungen. Insbesondere ist der Anbieter nicht zur Erbringung von Telefonieleistungen (Aufbau und Aufrechterhaltung von Telefonverbindungen), weiteren Einrichtungsleistungen und/oder zur Erstellung und Überlassung von individuellen Anpassungen oder Zusatzprogrammen verpflichtet. Sofern weitere Leistungen beauftragt werden, gelten dafür ergänzend die Zusätzlichen Geschäftsbedingungen (ZGB-Telefonleistungen bzw. ZGB-Programmierung).

### § 3 Angebot und Vertragsschluss, Testversion

(1) Die Darstellungen der Dienste durch den Anbieter im Internet stellen kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar. Sie stellen lediglich eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden dar, dessen Annahme sich der Anbieter vorbehält.

(2) Der Kunde kann ein verbindliches Angebot (*nachfolgend „Bestellung“ genannt*) durch die Registrierung unter <https://www.dialfire.com/info/signup>, [Ausfüllen eines Webformulares](#) sowie [Betätigung des Bestellbuttons](#) abgeben. Der Kunde erklärt durch Abgabe des Angebotes, dass er Unternehmer ist und den Dienst ausschließlich für unternehmerische Zwecke nutzen wird.

(3) Der Vertrag (*nachfolgend „Vertrag“ genannt*) kommt durch die Annahme des Vertragsangebots des Kunden seitens des Anbieters zustande. Die Annahme wird ausdrücklich durch Übersendung einer Email erklärt.

(4) Die Abwicklung der Bestellung und Übermittlung aller im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss erforderlichen Informationen erfolgt per EMAIL automatisiert. Der Kunde hat deshalb sicherzustellen, dass die von ihm beim Anbieter angegebene EMAIL-Adresse zutreffend ist, der Empfang von EMAILs technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAMFilter verhindert wird.

(5) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für die Nutzung der Dienste im Rahmen einer kostenlosen Testversion. Der Kunde hat das Recht, bis zur kostenpflichtigen Bestellung der Dienste diese kostenfrei bis zur Höhe des eingeräumten Testvolumens nach den Bedingungen dieses Vertrages zu nutzen. Der Anbieter kann das eingeräumte Testvolumen jederzeit ohne Angaben von Gründen kürzen.

## § 4 Bereitstellung des Dienstes durch den Anbieter, cloud IT Services GmbH, Erstellung eines Nutzerkontos

(1) Der Anbieter hält über einen Cloud Service, den der Anbieter über die Nutzung der Dienste eines Dritten bereitstellt oder verwaltet und über ein Netzwerk zur Verfügung stellt, die zur Nutzung der Dienste erforderliche Anwendung in der jeweils aktuellen Version nach Maßgabe der folgenden Regelungen zur Nutzung durch den Kunden bereit. Eine Beschreibung des Umfangs der Cloud Services kann unter <https://www.dialfire.com/info/features> abgerufen werden.

(2) Der Kunde erstellt bei seiner Bestellung ein Konto zur Nutzung der Dienste des Anbieters (*nachfolgend „Nutzerkonto“ genannt*). Der Kunde erstellt dabei einen Administrationskonto inklusive Passwort. Der Kunde übernimmt anschließend selbst die Einrichtung von Benutzerkonten.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Anmeldung des Nutzerkontos keine falschen oder irreführenden Angaben zu machen. Sofern der Kunde ein Nutzerkonto im Namen einer juristischen Person oder einer Personengesellschaft erstellt, sichert der Kunde zu, über die rechtlichen Befugnisse zu verfügen, um im Namen dieser juristischen Person oder dieser Personengesellschaft ein Nutzerkonto zu eröffnen. Die Übertragung eines Nutzerkontos auf einen anderen Nutzer ist nicht zulässig. Der Kunde ist verpflichtet, die Details des Nutzerkontos und das Passwort vertraulich zu behandeln.

## § 5 Voraussetzungen zur Nutzung des Dienstes

Die störungsfreie Nutzung des Dienstes setzt den Einsatz einer vom Anbieter empfohlenen Kombination aus Hardware und Software voraus. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Anbieter ist der Anbieter nicht verantwortlich.

## § 6 Verfügbarkeit der Dienste

Der Anbieter kann weder den unterbrechungs- noch den fehlerfreien Betrieb der von einem Dritten zur Verfügung gestellten Cloud Services, die zur Nutzung der Dienste erforderlich sind, gewährleisten. Der Anbieter wird sich aber bemühen, seine Dienste

jederzeit einsatzbereit und verfügbar zu halten; gelegentliche Unterbrechungen und Ausfälle lassen sich dabei nicht vermeiden.

Für Zeiten der Unterbrechung bzw. von Ausfällen ist der Anbieter von der Erbringung seiner vertraglich geschuldeten Leistungen befreit.

## § 7 Sonstige Leistungen des Anbieters

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden ein Benutzerhandbuch online zur Verfügung. Der Kunde ist berechtigt, das zur Verfügung gestellte Benutzerhandbuch unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Im Übrigen gelten die unter § 8 dieses Vertrages für den Dienst vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für das Benutzerhandbuch oder sonstige, zur Verfügung gestellte Dokumentationen entsprechend.

(2) Der Anbieter ist berechtigt, die zu erbringenden Dienste zu ändern und/oder den Leistungsumfang des Dienstes zu erweitern und/oder Verbesserungen vorzunehmen und/oder Features des Dienstes zu entfernen. Ein Anspruch des Kunden zur Aufnahme bestimmter zusätzlicher Funktionalitäten in den Dienst besteht nicht.

(3) Der Anbieter wird den Kunden über wesentliche Änderungen der Dienste rechtzeitig im Voraus unterrichten.

(4) Weitere Leistungen des Anbieters können jederzeit schriftlich oder per EMail vereinbart werden, insbesondere Schulungen zur Nutzung des Dienstes. Solche weiteren Leistungen werden gegen Vergütung zu den zum Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen des Anbieters erbracht.

(5) Werden weitere Dienstleistungen des Anbieters im Zusammenhang mit Einrichtungen, individueller Anpassung sowie Zusatzprogrammierungen durch den Kunden beauftragt, gelten dafür vorrangig die Zusätzlichen Geschäftsbedingungen Programmierung (ZGB-Programmierung) und ergänzend diese AGB.

(6) Wird der Anbieter zu Telefonieleistungen (Aufbau und Aufrechterhaltung von Telefonverbindungen) beauftragt, gelten dafür vorrangig die Zusätzlichen Geschäftsbedingungen Telefonleistungen (ZGB-Telefonleistungen) und ergänzend diese AGB.

## § 8 Nutzungsrechte am Dienst

(1) Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares, zeitlich auf die Dauer des Vertrages befristetes und kündbares Nutzungsrecht nach Maßgabe der

Bestimmungen des Vertrages und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die Funktionalitäten des Dienstes via Internet zuzugreifen.

(2) Sofern der Anbieter während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades zur Verfügung stellt oder andere Lieferungen im Hinblick auf den Dienst vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese. Der Anbieter ist jedoch zur Bereitstellung neuer Versionen, Updates, Upgrades oder anderen Neulieferungen nicht verpflichtet, soweit dies nicht zur Mängelbeseitigung erforderlich ist.

(3) Eine Testversion des Dienstes wird dem Kunden für den bei Erstellung des Nutzerkontos vereinbarten begrenzten Zeitraum und im Rahmen des Testvolumens zur Verfügung gestellt. Die vorstehenden Rechte gelten auch für eine Testversion des Dienstes.

(4) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Dienste über den vereinbarten Einsatzzweck hinaus zu nutzen. Ausdrücklich ausgeschlossen ist jeder Einsatz, der nicht – oder nur nachrangig die Nutzung von Telefonverbindungen über den Dienst zum Inhalt hat.

(5) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung des Dienstes durch Unbefugte zu verhindern. Insbesondere sind Zugangsdaten an einem gegen unbefugten Zugriff in üblichem Umfang geschützten Ort zu verwahren.

(6) Verletzt der Kunde die Verpflichtungen aus den vorbenannten Ziffern (4) bis (5) aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Anbieter den Zugriff des Kunden auf den Dienst oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Anbieters weiterhin oder wiederholt die Verpflichtungen aus den Ziffern 4 bis 5 und hat er dies zu vertreten, so kann der Anbieter den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

## § 9 Vergütung und Zahlung

(1) Für die zu erbringenden Dienste und für die über den Dienst hergestellten Telekommunikationsverbindungen bezahlt der Kunde an den Anbieter die sich aus dem Vertrag und der diesem zugrunde liegenden Preisliste, welche Bestandteil dieser AGB ist, ergebende Vergütung zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Der Kunde muss, um die Dienste des Anbieters nach dem abgeschlossenen Vertrag nutzen zu können, den für die Nutzung erforderlichen Betrag, welcher bei Vertragsschluss festgelegt wird, im Voraus auf ein für ihn unter seinem Nutzerkonto eingerichtetes Guthabenkonto (*nachfolgend „Guthabenkonto“ genannt*) bezahlen.

Weist das Guthabenkonto kein für die Nutzung der Dienste des Anbieters ausreichendes Guthaben auf, kann der Kunde die Dienste des Anbieters nicht mehr in Anspruch nehmen.

(3) Die tatsächlich durch die Nutzung angefallenen Entgelte werden zu dem mit dem Kunden vereinbarten Abrechnungszeitraum regelmäßig in Rechnung gestellt. Falls kein abweichender Abrechnungszeitraum vereinbart ist, erfolgt die Rechnungsstellung jeweils monatlich.

Der Anbieter stellt jeweils eine elektronische Rechnung innerhalb des Benutzerkontos unter dem Punkt „Billing“ zum Abruf bereit. Hiermit erklärt sich der Kunde einverstanden. Der Kunde kann die Zusendung einer Rechnung per Mail durch den Anbieter verlangen. Der Kunde kann ebenfalls unter dem Punkt „Billing“ den aktuell noch verbleibenden Guthabenbetrag oder einen eventuellen Fehlbetrag auf dem für ihn eingerichteten Guthabenkonto abrufen.

(4) Zur Entrichtung der Vergütung für die Dienste des Anbieters wird der Kunde zum Zweck der Guthabenaufbuchung eine Zahlungsmethode angeben. Durch die Wahl der jeweiligen Zahlungsmethode sichert der Kunde zu, dass er autorisiert ist, die von ihm gewünschte Zahlungsmethode zu verwenden und dass die von ihm bereitgestellten Zahlungsinformationen vollständig und richtig sind.

## § 10 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die vernünftigerweise zur Abwicklung des Vertrages und zur Erbringung der Leistungen des Anbieters erwartet werden können. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich informieren, wenn er erkennt, dass er einer Mitwirkungspflicht nicht ordnungsgemäß oder nur verspätet nachkommen kann.

Der Kunde ist für die fristgerechte und vollständige Erfüllung der Mitwirkungsleistungen verantwortlich.

(2) Der Kunde verpflichtet sich insbesondere,

1. die von ihm bei der Erstellung des Nutzerkontos oder für Benutzeraccounts eingerichteten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie die vereinbarten Identifikations- und Authentifikationssicherungen geheim zu halten, und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben;
2. die Nutzerkennung, Kennwörter und Ähnliches durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen; der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;

3. vor der Versendung von Daten und Informationen an den Anbieter diese auf Viren zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen;
4. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung des Dienstes möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu nutzen;
5. die von ihm berechtigten Nutzer zu verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Dienste des Anbieters geltenden Bestimmungen des Vertrages und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen einzuhalten;
6. es zu unterlassen, mit Hilfe von Drittsoftware die Zweckbestimmung von Dialfire (Telefonie) zu manipulieren oder widerrechtlich zu verwenden,
7. sämtliche in das System einzupflegenden Daten separat zusätzlich zu speichern.

(3) Der Kunde verpflichtet sich ferner, die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Dienste und Ressourcen nicht für Handlungen einzusetzen, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstoßen. Hierzu gehören insbesondere nachfolgende Handlungen:

1. Unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (z. B. Hacking);
2. Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder EMails (z. B. Dos/DDosAttacken);
3. Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z. B. Portscanning);
4. Versenden von EMails an Dritte zu Werbezwecken, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt oder sonst ein Erlaubnistatbestand gegeben ist.
5. Rufnummernmissbrauch / Anrufe ohne Einwilligung

Sofern der Kunde gegen ein oder mehrere dieser Verpflichtungen verstößt, ist der Anbieter zur sofortigen Einstellung seiner Dienste und zur Sperrung des Zugangs zum Dienst berechtigt.

(4) Der Kunde verpflichtet sich ferner, alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die mit der Inanspruchnahme der Dienste des Anbieters im Zusammenhang stehen. Hierzu gehört insbesondere die Verpflichtung des Kunden, die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen,

1. sofern er im Rahmen der Nutzung der Leistung des Anbieters personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, sofern kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
2. sofern dies nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb erforderlich ist.

(5) Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste des Anbieters nicht missbräuchlich zu nutzen. Insbesondere darf der Kunde den Dienst nur zur Vermittlung von Inbound und Outbound Telefonieverbindungen und nicht für andere Zwecke (z.B. für EMailKampagnen ) verwenden und der Kunde darf keine Verbindungen herstellen, die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer.

(6) Nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden befreien den Anbieter von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen Dienste sowie insbesondere der Einhaltung etwa vereinbarter Termine. Erbringt der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert, bemüht der Anbieter sich gleichwohl, seine Dienste vertragsgemäß zu erbringen. Wenn aufgrund nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert erbrachter Mitwirkungsleistungen des Kunden ein Mehraufwand entsteht, so ist der Anbieter berechtigt, hierfür ein angemessenes Entgelt im Rahmen billigen Ermessens zu verlangen.

(7) Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste ausschließlich als Unternehmer für unternehmerische Zwecke zu nutzen.

## § 11 Freistellungsanspruch

Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Dienste des Anbieters oder der technischen Infrastruktur, auf der der Dienst zur Nutzung bereit steht, durch ihn beruhen oder die mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen, wettbewerbsrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Dienste des Anbieters verbunden sind. Erkennt der Kunde, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

Wird der Anbieter von Dritten in diesem Zusammenhang in Anspruch genommen, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter sämtliche Aufwendungen zu erstatten, die dem Anbieter im Rahmen der Inanspruchnahme entstehen.

## § 12 Datensicherheit, Datenschutz, Pflicht des Kunden zur Datensicherung

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzte Beschäftigte auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Die Parteien gehen davon aus, dass die Verarbeitung der etwaig betroffenen persönlichen Daten durch den Anbieter und/oder durch Unterauftragnehmer im Rahmen des Vertrages gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erfolgt.

Der Kunde ist insofern für

1. die Übertragung von Daten und Informationen,
2. die Einholung etwaiger erforderlicher Einwilligungen von Nutzern,
3. die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung durch den Anbieter sowie für
4. die Wahrung der Rechte der Nutzer des Dienstes allein verantwortlich.

Der Kunde bleibt insofern sowohl im vertragsrechtlichen wie im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt im Übrigen alleine in der Disposition des Kunden. Soweit der Kunde Dritte insoweit zur Nutzung von personenbezogenen Daten zulässt, wird der Kunde für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung Sorge tragen.

(4) Der Kunde ist für alle Daten und Inhalte, die er im Rahmen der Nutzung der Dienste überträgt, vermittelt, veröffentlicht oder verarbeitet, verantwortlich und wird von allen Daten, die er auf die zur Verfügung gestellte technische Infrastruktur überträgt, tagesaktuelle Sicherungskopien erstellen/erstellen lassen, um eine schnelle und kostengünstige Wiederherstellung der Daten bei einem eventuellen Systemausfall zu ermöglichen.

(5) Die Parteien schließen auf ausdrückliche Anforderung des Kunden nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 3 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) eine ergänzende Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

(6) Der Anbieter kann die Leistungen durch Auftragnehmer im In und Ausland erbringen, hat aber mit dem Unterauftragnehmer den einschlägigen Gesetzen entsprechende Verpflichtungen zu vereinbaren.

## **§ 13 Ansprüche bei mangelhafter Leistung, Verpflichtung des Kunden zur Mängelrüge, SupportBereich**

(1) Sind die vom Anbieter nach diesem Vertrag zu erbringenden Dienste mangelhaft, wird der Anbieter innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer Mängelrüge durch den Kunden die Leistungen nach Wahl des Anbieters nachbessern oder erneut erbringen; diese Nacherfüllung kann auch durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen, soweit und solange dies für den Kunden zumutbar ist.

(2) Dem Kunden steht für die Dienste des Anbieters ein SupportBereich zur Verfügung. Der Kunde ist berechtigt, dem Anbieter in diesem SupportBereich Mitteilungen zu senden. Der Anbieter wird sich bemühen, im Rahmen der ihm zur Verfügung stehenden Möglichkeiten diese Nachrichten zeitnah zu beantworten.

(3) Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag zu mindern. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf die auf den mangelhaften Leistungsteil entfallende Vergütung beschränkt.

(4) Ist die Nutzungsmöglichkeit der Dienste nicht innerhalb einer vom Kunden zu setzenden, angemessenen Nachfrist, nachdem der Anbieter vom Mangel Kenntnis erlangt hat, wiederhergestellt, das heißt ist die Nutzung des Dienstes vollständig oder wesentlich eingeschränkt und damit eine Mangelbeseitigung fehlgeschlagen, so kann der Kunde das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen. Von einem Fehlschlagen der Mangelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Anbieter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Diensten des Anbieters, dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen. Soweit der Anbieter in Folge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die geschuldete Vergütung nach diesem Vertrag ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat.

## § 14 Haftung, Haftungsgrenzen, Produkthaftung

(1) Der Anbieter haftet uneingeschränkt für alle Schäden,

1. aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten des Anbieters oder einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;

2. wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer garantierten Eigenschaft oder bei Nichteinhaltung einer Garantie;
3. die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Anbieters oder einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) Der Anbieter haftet im Übrigen unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch den Anbieter oder einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.

(3) Die Haftung für alle übrigen Schäden, insbesondere für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung sonstiger, nicht vertragswesentlicher Pflichten durch den Anbieter oder einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen ist ebenfalls ausgeschlossen.

(4) Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz für eventuell bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen.

(5) Die Haftung des Anbieters nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

(6) Sofern die Leistungsstörung durch Dritte verursacht wird (z.B. durch den Cloud-Service), gelten die mit diesen Dritten vereinbarten Haftungsbeschränkungen auch für diesen Vertrag. Für diesen Fall ist die Haftung des Anbieters auf die Haftung des Dritten beschränkt.

## § 15 Vertragsbeginn, Laufzeit, Kündigung, Sperre

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrages. Die Bereitstellung des Dienstes erfolgt automatisiert durch Übermittlung der Anmeldebestätigung.

(2) Dieser Vertrag hat keine Mindestlaufzeit und kann von jeder der Parteien mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende jederzeit ordentlich gekündigt werden.

(3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für die Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde schuldhaft gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstößt und der Kunde trotz Abmahnung innerhalb angemessener Frist nicht Abhilfe schafft.

(4) Sämtliche Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(5) Im Falle einer eingetretenen oder vermuteten Verletzung der gem. § 10 (3), (4) oder (5) bestehenden Verpflichtungen des Kunden ist der Anbieter berechtigt,

1. den Zugriff des Kunden auf die Dienste des Anbieters einzuschränken;
2. vom Kunden die Beseitigung der Pflichtverletzung zu verlangen bzw. diese selbst zu beseitigen.

Die Wahrnehmung sowie die Geltendmachung weitergehender Rechte und Ansprüche (insbesondere das Recht zur [Teil]Kündigung des Vertrages sowie auf Geltendmachung von Schadenersatz) bleiben für den Anbieter unberührt.

Der Anbieter wird den Kunden von den geplanten Maßnahmen vorab benachrichtigen und dem Kunden eine angemessene Frist zur Beseitigung der Pflichtverletzung setzen, bevor er eine der vorbenannten Maßnahmen ergreift. Dies gilt nicht für Notfälle und/oder soweit eine anderweitige gesetzliche Verpflichtung besteht.

## § 16 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrages

(1) Mit Beendigung des Vertrages erlöschen alle Rechte des Kunden zur Nutzung des Dienstes.

(2) Ein zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages eventuell noch vorhandenes und nicht für die Nutzung der Leistungen des Anbieters durch den Kunden verbrauchtes Guthaben auf dem Guthabenkonto des Kunden wird innerhalb von 4 Wochen nach Beendigung des Vertrages dem Kunden zurückerstattet, sofern der Kunde alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllt hat. Eine Aufrechnung mit eventuellen Ansprüchen des Anbieters aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist zulässig.

(3) Mit Beendigung des Vertrages ist der Kunde zur Rückgabe sämtlicher im Zusammenhang mit dem Vertrag in seinem Besitz gelangten Unterlagen sowie Daten verpflichtet. Gespeicherte Daten sind zusätzlich zu löschen.

## § 17 Höhere Gewalt, Leistungsverzögerungen

Leistungsverzögerung aufgrund höherer Gewalt, hierzu zählen auch Ereignisse, die dem Anbieter oder in der weiteren Leistungskette beauftragte Dritte die Leistungen nach diesem Vertrag wesentlich erschweren oder auch unmöglich machen, insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von oder Störungen im Bereich von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, insbesondere im Zusammenhang mit den Cloud Services von Drittanbietern berechtigen den Anbieter, die von ihm zu erbringenden Leistungen um die Dauer der

Behinderung hinauszuschieben oder zu unterbrechen, soweit der Anbieter oder die in der weiteren Leistungskette beauftragten Dritten diese Ereignisse nicht zu vertreten haben.

## § 18 Aufrechnungs und Zurückbehaltungsrecht, Abtretung

(1) Gegen Ansprüche des Anbieters kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag zu.

(2) Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf einen Dritten übertragen.

## § 19 Erbringung der Leistung des Anbieters durch Dritte

Der Anbieter ist berechtigt, seine Dienste nach diesem Vertrag durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Der Anbieter haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

## § 20 Schlussbestimmungen, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

(1) Alle Vereinbarungen, Nebenabreden und Zusicherungen sowie nachträgliche Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung, Abänderung oder einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis selbst.

Änderungen dieser AGB sind während der Vertragslaufzeit jederzeit möglich und werden in der jeweils geänderten Form Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter dem Kunden auf die geänderten AGB hinweist und die Möglichkeit zur Kenntnisnahme der geänderten AGB einräumt und der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen widerspricht. Die vorstehende Frist beginnt erst zu Laufen, wenn dem Kunden das 14-tägige Widerspruchsrecht im Zusammenhang mit der Änderung der AGB mitgeteilt wird.

(2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, wird der Vertrag im Übrigen nicht berührt; es bleiben die übrigen Bestimmungen in Kraft. Die Parteien werden sich an einem solchen Fall und im Falle von Lücken, die die Partei nicht vorhergesehen haben, auf

eine Regelung einigen, die dem Sinn und Zweck des Vertrages am besten entspricht und die bei einer unwirksamen Bestimmung dieser am nächsten kommt.

(3) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen über internationales Recht.

(4) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist Dresden, Bundesrepublik Deutschland.