

Nutzungsbedingungen

für die Plattform und Dienstleistungen der CA Customer Alliance GmbH
(nachstehend die „**Nutzungsbedingungen**“)

DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN SIND INTEGRALER BESTANDTEIL JEDER EINZELVERTRAGLICHEN VEREINBARUNG, UND SIE GELTEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG DER PLATTFORM UND ALLER DAMIT VERBUNDENEN DIENSTE (NACHFOLGEND ZUSAMMENFASSEND „**DIENSTLEISTUNGEN**“) ZWISCHEN DER CA CUSTOMER ALLIANCE GMBH, ULLSTEINSTRASSE 130, 12109 BERLIN (NACHFOLGEND „**CA**“) ALS AUFTRAGNEHMER UND DEM IN DER BESTELLUNG BEZEICHNETEN UNTERNEHMEN (NACHFOLGEND „**KUNDE**“) ALS AUFTRAGGEBER IN BEZUG AUF DIE DIENSTLEISTUNGEN (NACHFOLGEND „**AUFTRAG**“).

JEDES UNTERNEHMEN, DAS DEN KUNDEN DIREKT ODER INDIREKT KONTROLLIERT, VON IHM KONTROLLIERT WIRD ODER UNTER GEMEINSAMER KONTROLLE MIT DEM KUNDEN STEHT - WOBEI "KONTROLLE" IM SINNE DIESER DEFINITION DEN DIREKTEN ODER INDIREKTEN BESITZ ODER DIE KONTROLLE VON MEHR ALS 50 % DER STIMMBERECHTIGTEN ANTEILE DES BETREFFENDEN UNTERNEHMENS BEDEUTET (IM FOLGENDEN EIN „**VERBUNDENES UNTERNEHMEN DES KUNDEN**“) -, KANN DIE ERLAUBNIS ERHALTEN, DIE DIENSTLEISTUNGEN GEMÄß DEM AUFTRAG ZWISCHEN CA UND DEM KUNDEN ZU NUTZEN, OBWOHL ES KEINEN EIGENEN AUFTRAG MIT CA UNTERZEICHNET HAT, SOFERN DIES AUSDRÜCKLICH IN DEM AUFTRAG ZWISCHEN CA UND DEM KUNDEN (D. H. DEM UNTERNEHMEN, DAS DEN AUFTRAG UNTERZEICHNET HAT) FESTGELEGT IST UND NUR SO LANGE, WIE EIN SOLCHES UNTERNEHMEN EIN VERBUNDENES UNTERNEHMEN DES KUNDEN BLEIBT (IM FOLGENDEN EIN „**AUTORISIERTES VERBUNDENES UNTERNEHMEN**“). NUR FÜR DIE ZWECKE DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND SOFERN NICHT ANDERS ANGEGEBEN, UMFASST DER BEGRIFF "KUNDE" DEN KUNDEN UND DIE AUTORISIERTEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, SOWEIT ANWENDBAR.

DER KUNDE UND CA WERDEN HIER AUCH EINZELN ALS „**PARTEI**“ ODER GEMEINSAM ALS „**PARTEIEN**“ BEZEICHNET.

1. Leistungsverpflichtungen der CA

(1) Funktionsumfang. Die Dienstleistungen umfassen insbesondere die Bereitstellung einer Softwareplattform (nachfolgend „**Plattform**“), mit der der Kunde das Feedback seiner (potentiellen) Klienten, Gäste, Besucher etc. (nachfolgend zusammenfassend „**Klienten**“) sammeln, verarbeiten, umsetzen und/oder weitergeben kann. CA beteiligt sich nicht an der inhaltlichen Vernetzung und Kommunikation zwischen dem Kunden und seinen Klienten, sondern stellt die Plattform lediglich als technische Ermöglichung einer solchen Vernetzung und Kommunikation zur Verfügung. Die Plattform kann entsprechend der Festlegung im Auftrag ausschließlich als Webanwendung über die dort bezeichneten CA-Webseiten genutzt werden. Alle Daten des Auftraggebers und seiner Klienten werden online in der von CA zur Verfügung

gestellten Cloud-Infrastruktur gespeichert und können somit jederzeit und von jedem Ort mit ausreichendem Internetzugang mit unterschiedlichen Endgeräten genutzt werden. Der konkrete Umfang, die Art der Bereitstellung und die Funktionalität der Plattform, die Systemvoraussetzungen sowie Inhalt und Umfang der weiteren Dienstleistungen werden im Auftrag detailliert festgelegt.

(2) Bereitstellung der Plattform. CA wird die Plattform und alle im Rahmen des Auftrags erforderlichen Informationen zu dem im Auftrag genannten Startdatum (im Folgenden „**Startdatum**“) zur Verfügung stellen. CA wird außerdem: (a) vorbehaltlich einer im Auftrag angegebenen abweichenden Verfügbarkeit, die Plattform 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr mit einer Verfügbarkeit von mindestens 97% im Jahresdurchschnitt zur Verfügung stellen; und (b) die Dienstleistungen für den Kunden wie vereinbart erbringen. CA wird angemessene Schritte unternehmen, um die Daten des Kunden zu sichern.

(3) Schutz der Kundendaten. CA ergreift bei der Erbringung der Dienstleistungen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein angemessenes Niveau an Daten- und Informationssicherheit zu gewährleisten. Diese Sicherheitsmaßnahmen umfassen unter anderem Maßnahmen zur Verhinderung der Zerstörung, des Verlusts oder der Veränderung, unabhängig davon, ob diese versehentlich oder unrechtmäßig erfolgt, oder der unbefugten Offenlegung oder des unbefugten Zugriffs auf die Daten des Kunden, die über die Plattform übertragen, gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden.

(4) Systemeinschränkungen. CA wird den Kunden in Textform über Arbeiten informieren, die zu einer Einschränkung oder einem Ausfall der Cloud-Infrastruktur und damit zu einer Beeinträchtigung des Zugangs des Kunden zur Plattform führen können, und, soweit möglich, den Beginn und das voraussichtliche Ende mit dem Kunden abstimmen. Je nachdem, ob CA die Notwendigkeit, der Beginn und das voraussichtliche Ende der erforderlichen Arbeiten im Voraus bekannt sind, wird CA diese entweder im Voraus oder so früh wie möglich nach Bekanntwerden der relevanten Umstände und Beeinträchtigungen ankündigen.

(5) Unterauftragnehmer. Unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Artikel 28 Absatz 2 der DSGVO oder der zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (§8 Absatz 1) in Bezug auf Unterauftragnehmer ist CA berechtigt, Dienstleistungen an Dritte weiter zu vergeben, es sei denn, eine solche Weitervergabe wäre für den Auftraggeber unzumutbar.

2. Nutzungsrechte und Nutzungsbeschränkungen

(1) Nutzungsrechte und Nutzungsbeschränkung. CA räumt dem Kunden, vorbehaltlich der im Auftrag geregelten Verfügbarkeit, das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, weltweite Recht ein, die Plattform in dem nachfolgend beschriebenen Umfang zu nutzen. Alle Rechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich gewährt werden, sind CA oder ihren Lizenzgebern vorbehalten. Ungeachtet der sonstigen Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen darf die Plattform ausschließlich für eigene interne Geschäftszwecke des Kunden genutzt werden. Die Nutzung der

Plattform unterliegt den im Auftrag angegebenen Nutzungsbeschränkungen (falls vorhanden), z.B. hinsichtlich der Anzahl der Standorte des Kunden, die berechtigt sind, Klienten Zugang zu den Diensten zu gewähren. Spezifische Nutzungsrechte an Open-Source-Softwarekomponenten bleiben unberührt, und CA verpflichtet sich, den Kunden über alle relevanten Open-Source-Softwarelizenzen zu informieren.

(2) Beschränkungen. Der Kunde darf nicht und verpflichtet sich dazu nicht: (a) die Plattform zu lizenzieren, unter zu lizenzieren, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben oder anderweitig kommerziell zu nutzen oder Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, dies wird dem Kunden im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen oder anderweitig von CA ausdrücklich gestattet; (b) die Plattform zu bearbeiten oder abgeleitete Werke auf der Grundlage der Plattform zu erstellen oder die geistigen Eigentumsrechte von CA an der Plattform zu verletzen; (c) durch Reverse Engineering oder auf andere Weise auf die Plattform zuzugreifen, um: (i) ein mit der Plattform konkurrierendes Produkt oder eine konkurrierende Dienstleistung zu erstellen; (ii) ein Produkt zu erstellen, das ähnliche Ideen, Merkmale, Funktionen oder Grafiken der Plattform verwendet; oder (iii) Ideen, Merkmale, Funktionen oder Grafiken der Plattform zu kopieren; (d) verletzendes, obszönes, bedrohliches, verleumderisches oder anderweitig illegales oder unbefugtes Material auf die Plattform hochzuladen oder dort zu speichern; (e) Material auf die Plattform hochzuladen oder dort zu speichern, das Viren, Würmer, trojanische Pferde, Spam oder andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte, Agenten oder Programme enthält; (f) die Integrität oder Leistung der Plattform, der Cloud-Infrastruktur oder der darin enthaltenen Daten zu beeinträchtigen oder zu stören, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Brute-Force-Angriffe oder Denial-of-Service-Angriffe; (g) zu versuchen, sich unbefugten Zugang zur Plattform oder zur Cloud-Infrastruktur, auf der die Plattform betrieben wird, zu verschaffen; oder (h) die Plattform unter Verstoß gegen geltendes Recht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzgesetze, zu nutzen.

(3) Erweiterte Nutzung. Wenn der Kunde die Nutzung der Plattform durch ihn oder seine autorisierten verbundenen Unternehmen erweitern möchte (z.B. in Bezug auf Kundenstandorte oder autorisierte verbundene Unternehmen), kann er eine solche Erweiterung jederzeit während der Laufzeit beantragen. Wenn CA diesen Antrag annimmt, werden die Parteien eine Änderung des zu diesem Zeitpunkt bestehenden Auftrags vornehmen, und CA wird dem Kunden den Saldo zwischen der Vorauszahlung des Kunden für den ursprünglichen Auftrag und den zusätzlichen Gebühren für die erweiterte Nutzung (falls zutreffend) in Rechnung stellen, die anteilig für die verbleibende Laufzeit berechnet werden.

(4) Änderungen. Vorbehaltlich der Nutzungsrechte des Kunden und der Gewährleistungen von CA gemäß diesen Nutzungsbedingungen und unter der Voraussetzung, dass solche Änderungen für den Kunden nicht unzumutbar sind, behält sich CA das Recht vor, nach eigenem Ermessen Änderungen an der Plattform und/oder den Dienstleistungen vorzunehmen, die CA zusätzlich zu den regelmäßigen Sicherheitspatches, Bugfixes oder geringfügigen Updates für notwendig oder nützlich hält, um: (a) (i) die Qualität oder Funktionalität der Plattform und/oder der Dienste, (ii) die Wettbewerbsfähigkeit oder den Markt für die Plattform und/oder die Dienstleistungen oder (iii) die Kosteneffizienz und/oder die Leistung der Plattform und/oder der

Dienstleistungen aufrechtzuerhalten oder zu verbessern; oder (b) geltende Gesetze einzuhalten (zusammenfassend als „**Änderungen**“ bezeichnet). CA wird den Kunden rechtzeitig vor der Durchführung von Änderungen benachrichtigen und angemessene Unterstützung im Zusammenhang mit solchen Änderungen leisten, wenn dies erforderlich ist, um eine angemessene und fortgesetzte Nutzung der Plattform und/oder der Dienstleistungen für den Kunden zu gewährleisten. Änderungen berühren nicht die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte oder die dem Kunden gemäß diesen Nutzungsbedingungen auferlegten Nutzungsbeschränkungen.

(5) Anonymisierung von Daten. Der Kunde räumt CA für die Dauer des Auftrags ein einfaches Nutzungsrecht ein, die bei der Nutzung der Plattform anfallenden Daten des Kunden zu anonymisieren und wie folgt beschrieben zu verwenden. Anonymisierung meint in diesem Kontext sowohl die Anonymisierung personenbezogener Daten als auch die Anonymisierung unternehmensbezogener Daten im Hinblick auf den Kunden bzw. verbundene Unternehmen des Kunden. Die solchermaßen anonymisierten Daten kann CA für Zwecke der Bereitstellung von Reporting und Benchmarking-Funktionen innerhalb der Plattform verwenden, also insbesondere anderen Nutzern der Plattform zugänglich machen. CA trägt dafür Sorge, dass die notwendigen rechtlichen Grundlagen für diese Datennutzung eingehalten werden. CA wird den Kunden über Veränderungen oder Erweiterungen der mit der Anonymisierung personenbezogener Daten verbundenen Zwecke rechtzeitig vorab informieren, um dem Kunden ggfs. die Anpassung von Datenschutzhinweisen zu ermöglichen.

3. Kundenkonto und Plattformzugang

(1) Kundenkonto; Benutzereinladung. Vor dem Startdatum richtet CA für den Kunden ein Online-Konto ein, über das der Kunde auf die Plattform zugreifen und diese verwalten kann (im Folgenden das „**Konto**“). Der Kunde kann sein Konto nutzen, um seinen eigenen oder den Geschäftsführern, Managern, Mitarbeitern oder externen Beratern seiner autorisierten verbundenen Unternehmen (im Folgenden zusammenfassend als „**Nutzer**“ bezeichnet) die Erlaubnis zu erteilen, auf die Plattform zuzugreifen und die Dienstleistungen nach eigenem Ermessen zu nutzen, muss dabei jedoch stets die im Auftrag festgelegten Einschränkungen beachten. Das Einrichten eines Nutzers erfordert die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse. CA wird eine Einladungs-E-Mail mit einem Registrierungslink an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse des Nutzers senden. CA ist nicht verpflichtet zu prüfen, ob die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gültig ist oder ob der Inhaber bzw. jeder Nutzer dieser E-Mail-Adresse tatsächlich zum Zugriff auf die Plattform und die Daten des Kunden berechtigt ist. Der Kunde kann jederzeit und nach eigenem Ermessen einzelne Nutzer löschen, um bestimmte Nutzer vom weiteren Zugriff auf die Daten des Kunden innerhalb der Plattform auszuschließen.

(2) Verantwortung für Nutzer. Der Kunde ist für alle Handlungen der Nutzer im Rahmen der Nutzung der Plattform gegenüber CA so verantwortlich, als wären diese Nutzer selbst Vertragspartner. Der Kunde ist daher verpflichtet, die Nutzer über ihre Nutzungsrechte, einschließlich aller Nutzungsbeschränkungen, nach Maßgabe dieser Nutzungsbedingungen zu informieren. Der Kunde wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um einen

unbefugten Zugriff auf die Plattform oder deren Nutzung zu verhindern, und er wird die Plattform nur in Übereinstimmung mit dem Auftrag, diesen Nutzungsbedingungen und den geltenden Gesetzen und behördlichen Vorschriften nutzen. Der Kunde wird sich, und alle Nutzer dazu verpflichtet, die Zugangsdaten zur Plattform vor unbefugten Dritten geheim zu halten und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu sichern, so dass ein Missbrauch der Zugangsdaten durch Dritte ausgeschlossen ist.

(3) Sperrung. CA kann nach Benachrichtigung des Kunden den Zugang des Kunden oder eines seiner Nutzer zur Plattform sperren, wenn CA berechtigterweise davon ausgeht, dass der Zugang des Kunden zur Plattform oder die Anmeldedaten eines bestimmten Nutzers unter Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen verwendet wird/werden und CA oder anderen einen unmittelbaren materiellen Schaden zufügt oder ein konkretes Risiko für das Eintreten eines solchen Schadens schafft. In dem außergewöhnlichen Fall, dass CA den Zugang zur Plattform gemäß dem vorstehenden Satz sperrt, wird CA (a) wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Sperrung auf den betroffenen Teil der Nutzer zu beschränken, (b) mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die Probleme zu lösen, die zu dieser Sperrung geführt haben, und (c) dem gesperrten Nutzer unverzüglich neue Anmeldedaten für den Zugang zur Plattform zur Verfügung stellen, soweit dies für CA unter den gegebenen Umständen angemessen ist. Der Kunde erkennt an, dass CA nicht für die Sperrung des Zugangs zur Plattform unter den hier beschriebenen Umständen haftet.

4. Weitere Pflichten des Kunden

(1) Verantwortung für Kundendaten. Der Kunde ist für alle Daten verantwortlich, die er oder die Nutzer importieren, hochladen oder anderweitig auf der Plattform erstellen und verarbeiten. Insbesondere liegt es in der alleinigen Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen erhoben und verarbeitet werden.

(2) Einhaltung von Gesetzen. Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung aller anwendbaren Gesetze, Verordnungen und anderer gesetzlicher und behördlicher Anforderungen, wie auch immer sie bezeichnet werden, in Bezug auf die Nutzung der Plattform und den Zugang zu ihr, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die anwendbaren Gesetze und Verordnungen in Bezug auf den (Re-)Export von Software, technischen Daten und Informationen oder derivative Software oder technischer Daten und Informationen aus anderen Ländern, und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Der Kunde wird es den Nutzern nicht gestatten, auf die Plattform in einem Land bzw. einer Weise zuzugreifen oder sie zu nutzen, gegen das ein Embargo verhängt wurde oder die gegen Exportkontrollgesetze oder -vorschriften verstößt. Im Rahmen der Nutzung der Plattform ist der Kunde ferner dafür verantwortlich, die Klienten ausschließlich in einer Weise anzusprechen, die mit dem geltenden Wettbewerbsrecht vereinbar ist und die Datenschutzrechte der betroffenen Klienten wahrt.

(3) Schadensersatz. Der Kunde stellt CA von allen Schäden, Verlusten, Verbindlichkeiten und Kosten (einschließlich Anwaltsgebühren und -kosten) frei, die sich ergeben aus: (a) Ansprüchen

Dritter, die behaupten, dass die Daten des Kunden deren geistige Eigentumsrechte verletzen, oder (b) Verstößen gegen Gesetze und/oder Vorschriften, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzgesetze oder Gesetze in Bezug auf Exportkontrollen oder Gesetze in Bezug auf den Versand unerwünschter Werbung, oder (c) unbefugten Zugriffen Dritter auf die Plattform. In einem solchen Fall behält sich CA ungeachtet des Vorstehenden das Recht vor, den Zugang des Kunden zur Plattform zu sperren, wenn dies zum Schutz ihrer eigenen berechtigten Interessen oder der Interessen anderer Nutzer erforderlich ist. Die Rechte, die CA nach diesem §4 Absatz 3 zustehen, gelten nur, wenn der Kunde mindestens fahrlässig gehandelt hat. Im Falle einer Entschädigungspflicht nach diesem Abschnitt §4 Absatz 3 wird CA: (a) den Kunden unverzüglich schriftlich von einem solchen Anspruch unterrichten; (b) dem Kunden die alleinige Kontrolle über seine Verteidigung und die Beilegung der Streitigkeit überlassen; und (c) dem Kunden auf dessen Kosten alle verfügbaren Informationen und angemessene Unterstützung zukommen lassen.

(4) Ansprechpartner. Der Kunde benennt einen Ansprechpartner für die notwendigen Absprachen im Rahmen eines Auftrages, sowohl für kaufmännische als auch für technische Fragen. Der Kunde hat das Recht, den Ansprechpartner während der Laufzeit jederzeit nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an CA auszutauschen.

5. Haftung

(1) Meldung von Fehlern. Der Kunde wird CA alle Mängel der Plattform oder der Dienstleistungen von CA melden. Der Kunde wird CA bei der Mängel- und Fehlerbehandlung unterstützen, z.B. durch Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, Bereitstellung von Fehlerprotokollen, Screenshots oder anderen nützlichen Informationen, die CA vom Kunden anfordern kann.

(2) Gewährleistung. CA gewährleistet, dass die SaaS-Lösung bei bestimmungsgemäßer Nutzung die vereinbarte Beschaffenheit aufweist. Zeigt sich eine Funktionseinschränkung, wird CA diese nach eigenem Ermessen entweder beseitigen oder die Plattform wieder zur Verfügung stellen. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl die Vergütung mindern oder bei erheblichen Funktionseinschränkungen den betreffenden Auftrag kündigen. Die Nachbesserung gilt erst dann als fehlgeschlagen, wenn der Kunde CA eine nach Anzahl und Umfang angemessene Gelegenheit zur Nacherfüllung gegeben hat und dem Kunden weitere Nachbesserungsversuche unzumutbar sind. Bei der Beurteilung der Zumutbarkeit weiterer Beseitigungsversuche ist insbesondere zu berücksichtigen, ob CA bereits eine Umgehungslösung bereitgestellt oder eingerichtet hat, die die Auswirkungen der Funktionseinschränkung beseitigt oder zumindest erheblich einschränkt.

(3) Rechte Dritter. CA gewährleistet ferner, dass durch die Nutzung der Plattform keine Rechte Dritter verletzt werden. Im Falle einer von CA zu vertretenden Verletzung von geistigem Eigentum Dritter durch die im Rahmen eines Auftrages bereitgestellte SaaS-Lösung kann CA nach eigener Wahl entweder auf eigene Kosten ein für die im jeweiligen Auftrag vereinbarte Nutzung ausreichendes Nutzungsrecht zugunsten des Kunden erwerben oder die Plattform in ihren

Funktionen so ändern oder neu bereitstellen, dass keine oder nur eine für den Kunden zumutbare Wirkung entfaltet wird und kein geistiges Eigentum Dritter mehr verletzt wird.

(4) Ansprüche Dritter. Erhält der Kunde Kenntnis davon, dass ein Dritter behauptet, die Bereitstellung und/oder Nutzung der Plattform verletze die geistigen Eigentumsrechte dieses oder eines anderen Dritten, wird der Kunde CA hiervon unverzüglich unterrichtet. CA wird in einem solchen Fall auf eigene Kosten die Rechtsverteidigung übernehmen und versuchen, eine Einigung zu erzielen. Der Kunde wird CA dabei in angemessener und zumutbarer Weise unterstützen. Die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bleiben unberührt.

(5) Einschränkung der Gewährleistung. Der Kunde erkennt an, dass CA die Übertragung von Daten über Kommunikationseinrichtungen, insbesondere das Internet, nicht kontrollieren kann. Dies vorausgeschickt, sind sich die Parteien einig, dass CA nicht zur Gewährleistung verpflichtet ist, soweit eine Leistungseinschränkung auf Fehlern der Kommunikationseinrichtungen beruht. Ferner hat der Kunde keine Gewährleistungsansprüche, wenn die Nutzung der Plattform durch unsachgemäße Bedienung seitens des Kunden oder seiner Nutzer beeinträchtigt wird. Gewährleistungsansprüche sind nach dem vorstehenden Satz insbesondere bei Beeinträchtigungen ausgeschlossen, die dadurch entstehen, dass die Plattform unter Einsatzbedingungen genutzt wird, die nicht der von CA vorgegebenen Hard- und Softwareumgebung entsprechen.

(6) Verjährung. Gewährleistungs- oder sonstige Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten, außer in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, der Verletzung einer Garantie, des arglistigen Verschweigens eines Mangels und in den Fällen des Produkthaftungsgesetzes.

(7) Unbeschränkte Haftung. CA haftet, unabhängig davon, ob es sich um einen Mangel der Dienstleistungen oder um eine sonstige Handlung oder Unterlassung handelt, in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, der Verletzung einer Garantie, des arglistigen Verschweigens eines Mangels und in Fällen des Produkthaftungsgesetzes unbeschränkt.

(8) Haftungsbeschränkung. Für sonstiges fahrlässiges Handeln, sei es aufgrund eines Mangels der Dienstleistungen oder eines sonstigen Handelns oder Unterlassens, ist die Haftung von CA auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt, und CA haftet nur für die Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen der Parteien für die Durchführung des Vertrages wesentlich ist und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung von CA ausgeschlossen.

(9) Anwendbarkeit auf andere Personen. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von CA.

6. Vergütung; Zahlungsbedingungen; Aufrechnung

(1) Vergütung; Anpassung der Vergütung. Die Vergütung des Auftragnehmers, einschließlich aller Nebenkosten und gewährten Rabatte und Skonti, wird von den Parteien jeweils im Auftrag für die darin vereinbarten Dienstleistungen festgelegt. Sofern in einem Auftrag nichts anderes festgelegt ist, kann CA die Vergütung jährlich anpassen. Anpassungen sind insbesondere zulässig, um Änderungen bei den Kosten für Löhne und Gehälter sowie für eingekaufte IT-Leistungen zu berücksichtigen. Eine Anpassung der Entgelte wird zu dem von CA angegebenen Zeitpunkt mit Wirkung für den nächsten Verlängerungszeitraum des Auftrags wirksam, frühestens jedoch einen Monat nach Zugang einer Mitteilung über die Entgeltanpassung beim Kunden. Erhöht CA innerhalb eines Jahres die Entgelte um mehr als 5 %, ist der Kunde berechtigt, den betreffenden Auftrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung zu kündigen. Die Kündigung hat unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach Zugang der Mitteilung über die Anpassung der Vergütung schriftlich zu erfolgen.

(2) Abrechnungsintervall; Zahlungsfrist. Soweit im Auftrag nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird eine jährliche Vergütung mit jährlicher Vorauszahlung vereinbart. Die Zahlungsfrist für alle Rechnungen von CA beträgt 14 Tage ab Zugang der Rechnung an die vom Kunden bei Vertragsabschluss angegebene (elektronische) Rechnungsadresse.

(3) Steuern und Gebühren. Alle in einem Auftrag angegebenen Vergütungen sind Nettobeträge in Euro und vom Kunden zuzüglich anfallender Steuern zu zahlen. Bank-, Überweisungs- oder sonstige Gebühren, die für die Zahlung anfallen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

(4) Aufrechnung. Der Kunde kann gegen Vergütungsansprüche von CA nur mit rechtskräftig festgestellten oder von CA anerkannten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht, wenn die Aufrechnungsansprüche des Auftraggebers auf Mängelbeseitigungskosten oder Mehrkosten der Fertigstellung beruhen.

7. Laufzeit und Kündigung

(1) Laufzeit. Ein Auftrag wird mit seiner ordnungsgemäßen Unterzeichnung durch beide Parteien verbindlich (im Folgenden „**Abschlussdatum**“). Der Auftrag bestimmt die Mindestvertragslaufzeit der Vereinbarung (im Folgenden „**Mindestvertragslaufzeit**“), die am Startdatum beginnt. Der Auftrag verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr (nachstehend „**Verlängerungszeitraum**“ genannt), sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von zehn (10) Tagen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder des jeweiligen Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird.

(2) Außerordentliche Kündigung. Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn ihr die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden kann. Die außerordentliche Kündigung ist schriftlich gegenüber der jeweils anderen Partei zu erklären. Ein Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt insbesondere dann vor, wenn die kündigende Partei die andere Partei zuvor zumindest in Textform auf eine wesentliche

Vertragsverletzung hingewiesen hat und diese Vertragsverletzung von der anderen Partei nicht innerhalb von 30 Tagen beseitigt wurde.

(3) Folgen der Kündigung. Mit dem Wirksamwerden einer Kündigung (a) erlöschen alle Rechte zur Nutzung der Plattform; (b) der Kunde stellt die Nutzung der Plattform ein; und (c) CA stellt dem Kunden auf dessen Wunsch eine Datei mit allen Kundendaten in einem speziell vereinbarten Format zur Verfügung.

8. Sonstige Bestimmungen

(1) Auftragsverarbeitung. Bei der Erbringung der Dienstleistungen ist es erforderlich, dass CA personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter für den Kunden als Verantwortlichen verarbeitet. In solchen Fällen schließen die Parteien entsprechende Auftragsverarbeitungsverträge nach geltendem Recht ab.

(2) Erfüllungsort. Erfüllungsort für alle Dienstleistungen ist der Sitz von CA, es sei denn, dass die Leistung aufgrund der Natur der Sache an einem anderen Ort zu erbringen ist.

(3) Anwendbares Recht. Diese Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, mit Ausnahme derjenigen Bestimmungen des deutschen Rechts, die die Anwendbarkeit eines anderen Gesetzes vorsehen. Die Bestimmungen des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.

(4) Gerichtsstand. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen Nutzungsbedingungen oder einem Auftrag ergeben, sind die Gerichte in Berlin, Deutschland, ausschließlich zuständig. Zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere über ausschließliche Gerichtsstände, bleiben unberührt.

(5) Höhere Gewalt. Keine der Vertragsparteien haftet gegenüber der anderen für eine Verzögerung der Leistung oder die Unfähigkeit zur Leistung, wenn eine solche Verzögerung oder Unfähigkeit zur Leistung aufgrund von Feuer, Naturkatastrophen, behördlichen Anordnungen, Aufruhr, zivilen Unruhen, Streiks, Aussperrungen oder anderen Ereignissen eintritt, auf die die betreffende Partei keinen Einfluss hat und auf deren Fortdauer oder Beseitigung sie keinen Einfluss hat (im Folgenden „**Ereignis höherer Gewalt**“), unabhängig davon, ob ein solches Ereignis höherer Gewalt bei der betreffenden Partei selbst oder bei einem ihrer Unterauftragnehmer eintritt.

(6) Abtretung. Eine Partei darf den Auftrag oder die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten weder von Rechts wegen noch auf andere Weise ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten, die nicht unbillig verweigert werden darf. Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Vertragspartei einen Auftrag in seiner Gesamtheit ohne die Zustimmung der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit einer Fusion, einer Übernahme, einer Unternehmensumstrukturierung oder einem Verkauf aller oder im Wesentlichen aller ihrer

Vermögenswerte abtreten, an dem kein Wettbewerber der anderen Vertragspartei beteiligt ist. Im Falle einer Abtretung im Sinne des vorstehenden Satzes muss die abtretende Vertragspartei die andere Vertragspartei schriftlich von der Abtretung in Kenntnis setzen. Der einzige Rechtsbehelf einer Partei im Falle einer mutmaßlichen Abtretung, die gegen diesen §8 Absatz 6 verstößt, ist die Kündigung aus wichtigem Grund. Vorbehaltlich des Vorstehenden ist die Abtretungsvereinbarung für die Parteien, ihre jeweiligen Rechtsnachfolger und zulässigen Abtretungsempfänger verbindlich und kommt ihnen zugute. Jede Abtretung, die gegen diesen §8 Absatz 6 verstößt, gilt als von Anfang an nichtig. §354a des Handelsgesetzbuchs (HGB) bleibt hiervon unberührt.

(7) Verzicht. Das Versäumnis einer Partei, ein Recht oder eine Bestimmung des Auftrags durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf dieses Recht oder diese Bestimmung dar, es sei denn, der Verzicht wird von der betreffenden Partei ausdrücklich erklärt.

(8) Schriftform. Änderungen oder Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen sowie rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden im Hinblick auf den Vertrag (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Rücktritt oder Minderung) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, d.h. der Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail).

(9) Ausschluss von Allgemeinen Geschäftsbedingungen; andere Vertragsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn CA der Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers vorbehaltlos Leistungen für den Auftraggeber erbringt. Sehen die internen Organisationsrichtlinien des Auftraggebers neben der schriftlichen Vereinbarung eines Auftrages auch die Erstellung eines eigenen Auftrages durch den Auftraggeber vor, so hat der Auftraggeber unbeschadet des vorstehenden Satzes dafür Sorge zu tragen, dass der Inhalt des Auftrages nicht von den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen oder eines Auftrages abweicht.

(10) Änderung dieser Nutzungsbedingungen. CA behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern und anzupassen, insbesondere aufgrund von Änderungen der Rechtslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktverhältnisse. Der Kunde kann die aktuelle Fassung der Nutzungsbedingungen bei CA anfordern oder unter <https://www.customer-alliance.com/de/nutzungsbedingungen/> abrufen. Die Änderungen werden dem Kunden spätestens einen Monat vor dem geplanten Inkrafttreten der neuen Fassung der Nutzungsbedingungen per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht der Kunde der Geltung der neuen Nutzungsbedingungen nicht innerhalb eines Monats nach Zugang dieser Mitteilung, so gelten die neuen Nutzungsbedingungen als angenommen. CA wird den Kunden auf die Bedeutung der Monatsfrist und des Widerspruchsrechts sowie auf die Rechtsfolgen des Schweigens in geeigneter Form hinweisen. Dieser Änderungsmechanismus gilt nicht für Änderungen der vertraglichen Hauptleistungspflichten der Parteien.

(11) Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen aus irgendeinem Grund nichtig oder anfechtbar oder ungültig sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.