

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zwischen

Mobile Customer Care GmbH & Co KG
Ernst-Metz-Str. 8
37269 Eschwege
- nachfolgend „Provider“ genannt-

und dem Nutzer des Computerprogramms „Mobile Customer Care (MoCCare)“
-nachfolgend „Kunde“ genannt-

gelten die folgenden Bestimmungen:

§ 1 Allgemeines

(1) Vertragsgegenstand ist die Einräumung einer Nutzungsmöglichkeit für das Computerprogramm „Mobile Customer Care (MoCCare)“ (nachfolgend kurz Software) durch den Kunden über einen Internetzugang. Der Kunde darf die Software für eigene Zwecke nutzen, seine Daten verarbeiten und speichern. Die Nutzung erfolgt filialbezogen.

(2) Die Software wird vom Provider, die für die Nutzung erforderliche Rechnerleistung sowie der notwendige Speicherplatz wird von einem durch den Provider beauftragten Rechenzentrum bereitgehalten.

(3) Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand dieses Vertragsverhältnisses. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internet-Zugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seines eigenen Computers.

(4) Der Provider übermittelt dem Kunden die für die Softwarenutzung erforderlichen Zugangsdaten zur Identifikation und Authentifikation. Dem Kunden ist es nicht gestattet, diese Zugangsdaten Dritten zu überlassen, sofern es sich nicht um eine dem Provider benannte zusätzliche Filiale handelt, der bei der Entgeltberechnung berücksichtigt wurde. Neue zusätzliche Filialen wird der Kunde dem Provider vor Tätigkeitsbeginn melden, damit eine Anpassung der Entgeltberechnung erfolgen kann.

§ 2 Serviceleistungen

(1) Der Provider stellt dem Kunden die Software bereit zur Nutzung. Der Kunde erhält ein Handbuch zur Bedienung. Ein Support per E-Mail (support@mobile-customer-care.de) wird werktags von 9 -17 Uhr gewährleistet. Es finden regelmäßige Updates der Software statt.

(2) Der Provider ist berechtigt, den Inhalt der Serviceleistungen einschließlich der bereitgestellten Software zu verändern und anzupassen, insbesondere bei technologischen Weiterentwicklungen. Er wird den Kunden spätestens einen Monat vor der Änderung in Kenntnis setzen. In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von zwei Wochen zum Änderungstermin zu.

§ 3 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung

(1) Das Entgelt wird nach Monatsabschnitten berechnet und ist am 1. Werktag eines jeden

Monats im Voraus fällig. Das erste zu zahlende monatliche Entgelt entsteht am 1. Werktag des auf den Abschluss des Vertrages folgenden Monats.

(2) Mit Ablauf der vorstehenden Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug. Der Betrag ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszins zu verzinsen. Der Provider behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vor. Der Anspruch des Providers auf den kaufmännischen Fälligkeitszins bleibt unberührt.

(3) Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug ist der Provider berechtigt die ihm obliegende Leistung für den Zeitraum des Verzugs zu verweigern, insbesondere den Zugang des Kunden zu der Software zu sperren. Der Provider wird dem Kunden die Sperrung mit einer regelmäßigen 10 Werktagen umfassenden Vorfrist zur Beseitigung des Verzugs ankündigen. Der Vergütungsanspruch bleibt von einer solchen Sperrung unberührt. Die Freischaltung erfolgt unmittelbar nach Ausgleich der Rückstände.

(4) Die Höhe der zu entrichteten Vergütung richtet sich nach dem erteilten Auftrag und den dort gewählten Modulen (MoCCare Mobile Premium [mit Kassenmodul], MoCCare Mobilfunk Standard, MoCCare Zentralmanager [Filialteuerung]) sowie der Anzahl der Lizenzen. Jede Filiale des Kunden benötigt eine eigene Lizenz.

(5) Alle Beträge sind Netto-Beträge, denen jeweils die gesetzlich geltende Umsatzsteuer hinzukommt.

(6) Der Kunde wird den Provider ermächtigen, die Vergütung im Lastschriftverfahren einzuziehen und für die erforderliche Deckung seines Bankkontos sorgen. Falls die Vergütung nicht eingezogen werden kann, trägt der Kunde alle daraus folgenden Kosten. Hierzu gehören insbesondere Bankgebühren im Zusammenhang mit der Rückgabe von Lastschriften.

(7) Nach Ablauf von einem Jahr kann der Provider das Entgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Entgelts mehr als 10% kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.

(8) Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn die Gegenansprüche vom Lizenzgeber anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigungen

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Zusendung der Zugangsdaten durch den Provider an den Kunden und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 6 Monate. Während der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag nicht kündbar.

(3) Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag für den Kunden monatlich, für den Provider mit einer Vorlaufzeit von 3 Monaten, kündbar jeweils bis zum 3. Werktag eines Monats.

(4) Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn ein Vertragspartner die in diesem Vertrag ausdrücklich geregelten Pflichten grob verletzt, sowie insbesondere dann, wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die andere Vertragspartei insolvent oder zahlungsunfähig wird. Ein wichtiger Grund liegt ferner dann vor, wenn der Kunde für zwei

aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts in Verzug ist, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat die Software unverzüglich nach Zusendung der Zugangsdaten auf Mängel – insbesondere deren ordnungsgemäßes Funktionieren – Fehler oder Störungen zu untersuchen. Tritt ein Mangel, ein Fehler oder eine Störung erst später auf, hat der Kunde die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung zu machen über die folgende Adresse: support@mobile-customer-care.de.

(2) Der Kunde muss seine Störungsmeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür gegebenenfalls auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.

(3) Der Kunde führt regelmäßige Datensicherungen, die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen, durch und setzt auf seinem eigenen Computer ein Virenschutzprogramm in jeweils aktueller Version ein. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Der Kunde verpflichtet sich ferner, solche Daten und Dokumente, die er nicht mit der Software erzeugt hat, auf einem eigenen Speichermedium zu sichern (z.B. eingescannte Dokumente, über die Dokumentenverwaltung hochgeladene Dokumenten der eigenen Kunden). Der Kunde stellt einen Datenverlust der mit der Software erzeugten Daten und Dokumenten durch geeignete Sicherheitsvorkehrungen (Sicherheitskopien o.ä.) sicher.

(4) Der Kunde verhindert den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software und verpflichtet auch seine Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Pflicht. Dem Kunden obliegt es insbesondere, bei der Benutzung seiner Zugangsdaten größtmögliche Sorgfalt walten zu lassen und jedwede Maßnahme zu ergreifen, welche den vertraulichen, sicheren Umgang mit den Daten gewährleistet und deren Bekanntgabe an Dritte verhindert. Der Kunde ist für den Missbrauch von Zugangsdaten verantwortlich, falls er nicht darlegen und beweisen kann, dass dieser nicht auf seinem Verschulden beruht. Der Kunde ist verpflichtet, den Provider umgehend zu informieren, wenn Anlass zu der Vermutung besteht, dass ein Dritter Kenntnis von den Zugangsdaten hat und/oder ein Kundenkonto missbraucht.

§ 6 Verantwortung des Kunden für den Inhalt der gespeicherten Daten

Der Kunde ist verantwortlich für den Inhalt sämtlicher von Ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Software erhobenen, verarbeiteten und genutzten Daten.

§ 7 Pflichtverletzungen des Kunden, Vertragsstrafe, Kündigungsrecht des Providers

(1) Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine Verpflichtung, keinem unberechtigten Dritten die Softwarenutzung zu ermöglichen oder dem Provider neue Nutzer vor deren Tätigkeitsbeginn zu benennen, ist der Provider berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos und mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zu sperren.

(2) Die Verfolgung weitergehender Ansprüche, etwa nach dem Urheberrechtsgesetz, sowie insbesondere auch von sonstigen Schadensersatzansprüchen bleibt in allen Fällen vorbehalten.

§ 8 Nutzungsberechtigung

(1) Der Kunde darf den durch den Provider angebotenen Dienst nur für die individuellen vertraglichen Zwecke verwenden. Eine entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte ist nicht erlaubt.

(2) Verboten sind Handlungen, die geeignet sind, die Funktionalität der Dienste des Providers, der Software und Infrastruktur zu beeinträchtigen (z.B. Skripte, Robots, Crawler). Insbesondere ist eine übermäßige Belastung verboten, die über der regulären, bei normaler Nutzung der Dienste und Schnittstellen zu erwartenden Nutzungsintensität- und Häufigkeit liegt (z.B. Software die wegen technischer Fehler permanent unnötige Zugriffe über die Schnittstellen generiert).

§ 9 Gewährleistungsansprüche

(1) Mängel der Software einschließlich des Handbuchs und sonstiger Unterlagen werden vom Provider nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Kunden behoben. Für die Mängelansprüche gilt mietvertragliches Mängelrecht.

(2) Der Kunde darf eine Entgeltminderung nicht durch Abzug vom vereinbarten Entgelt durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

§ 10 Haftung

(1) Der Provider haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

(2) Der Provider schließt seine Haftung für einfache Fahrlässigkeit aus. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Providers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen Providers beruhen.

Unberührt bleibt ferner die Haftung für Sach- und Vermögensschäden aufgrund der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (Kardinalpflicht), diese jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

(3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

(4) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

§ 11 Datenschutz und Geheimhaltung

(1) Der Provider gewährleistet die datenschutzrechtliche Sicherheit der vom Kunden eingestellten Daten und beachtet die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere das Telemediengesetz sowie das Bundesdatenschutzgesetz.

(2) Der Provider unterrichtet hiermit den Kunden, personenbezogene Daten zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen, soweit dies für die Durchführung des ASP notwendig ist. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten vom Provider gespeichert, übermittelt, gelöscht und gesperrt werden, soweit dies unter Abwägung der berechtigten Belange des Kunden und des Zwecks dieses Vertrags notwendig ist.

(3) Der Provider wird alle Informationen und Daten vertraulich behandeln, die ihm im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses vom Kunden zugänglich gemacht werden. Dies betrifft insbesondere Informationen über vom Kunden verwendete Methoden, Verfahren und Geschäftsgeheimnisse, Geschäftsverbindungen, Preise sowie Informationen über die Vertragspartner des Kunden. Der Provider ist ferner verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Informationen und Daten des Kunden durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

(4) Der Provider ist verpflichtet, die Geheimhaltung gegenüber Dritten auch durch seine Mitarbeiter sicherzustellen.

(5) Die Geheimhaltungspflicht gilt nach Vertragende noch drei weitere Jahre. Der Provider wird bei Vertragsende auf Wunsch des Kunden sämtliche Daten auf transportable Datenträger überspielen und dem Kunden aushändigen. Nach einer Kontrolle des Datenträgers durch den Kunden wird der Provider sämtliche Daten des Kunden löschen.

§ 12 Haftpflichtversicherung

Zur Sicherung etwaiger Ersatzansprüche des Kunden aus diesem Vertrag hat der Provider eine Haftpflichtversicherung für Vermögensschäden in Höhe von 500.000,00 € für Personen- und Sachschäden in Höhe von 3.000.000,00 € abgeschlossen. Die Versicherungspolice ist dem Kunden auf Verlangen vorzulegen. Ebenso ist der Provider während der Vertragslaufzeit verpflichtet auf Verlangen des Kunden, den Nachweis laufender Beitragszahlungen an die Haftpflichtversicherung zu erbringen.

§ 13 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen des Providers erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn der Provider hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt.

§ 14 Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen

Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen der vorliegenden Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten

vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

§ 15 Hinweis- und Kenntnisnahmebestätigung

Dem Kunden ist die Verwendung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen seitens des Providers bekannt. Er hatte die Möglichkeit, von ihrem Inhalt in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen.

§ 16 Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

§ 17 Gerichtsstand

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird bei einem Streitwert von bis zu 5.000,00 € das Amtsgericht Eschwege im Übrigen das Landgericht Kassel als Gerichtsstand vereinbart.