

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

TrustYou GmbH

## 1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Allgemeine Bedingungen") gelten für alle Services, die die TrustYou GmbH, Steinerstrasse 15, 81369 München, Deutschland ("Anbieter" oder "TrustYou") dem Kunden aufgrund einer Vereinbarung zur Verfügung stellt bzw. erbringt (die "Services"). Die Services werden in Form von "Software as a Service" ("SaaS") zur Nutzung über das Internet zur Verfügung gestellt. Die Hard- und Software, die TrustYou für die Bereitstellung der Services verwendet, wird zentral von TrustYou und/oder den Dienstleistern von TrustYou in einem oder mehreren Rechenzentren gehostet und wird dem Kunden nicht ausgehändigt.
- 1.2. Alle Services, die der Kunde gebucht hat, sind in einem Online- oder Offline-Bestellformular aufgeführt, das alle besonderen Bedingungen enthält, die zwischen dem Anbieter und dem Kunden schriftlich oder durch Ausfüllen eines Online-Formulars vereinbart wurden (die "Besondere Bedingungen"). Die Besonderen Bedingungen und diese Allgemeinen Bedingungen bilden zusammen die gesamte Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter (die "Vereinbarung"). Die Nutzung der Services durch den Kunden und die Bereitstellung der Services durch den Anbieter stellt die Einigung und Annahme der Vereinbarung durch die Parteien dar.
- 1.3. Anbieter wird der vereinbarten Anzahl von Personen (Mitarbeiter oder Berater des Kunden sowie Mitarbeiter oder Berater von Dritten, die zur Nutzung berechtigt sein sollen), die vom Kunden als Nutzer des Kunden-Accounts benannt wurde ("Nutzer"), Zugang zu den vereinbarten Services gewähren, wie in den Besonderen Bedingungen ausführlicher beschrieben. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, zu gewährleisten, dass sämtliche Nutzer die Services im Einklang mit den Bestimmungen dieses Vertrags und anwendbarer Gesetze nutzen. Dem Kunden sind Handlungen der Nutzer so zuzurechnen, als hätte Kunde selbst gehandelt.  
  
Anbieter richtet sich mit seinen Services an Geschäftskunden und/oder Unternehmer, nicht an Verbraucher.
- 1.4. Der Kunde und die Nutzer müssen volljährig (18 Jahre und älter) sein, um auf die Services zugreifen und sie nutzen zu können.
- 1.5. Die Zurverfügungstellung der Services wird ausschließlich durch die Vereinbarung geregelt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, Anbieter hat ihnen ausdrücklich schriftlich (E-Mail nicht ausreichend) zugestimmt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten insbesondere dann nicht, wenn der Kunde auf solche Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen hat (oder eine Kopie davon zur Verfügung gestellt hat) und der Anbieter diesen lediglich nicht ausdrücklich widersprochen hat.
- 1.6. Die ausschließliche Vertragssprache ist Englisch. Falls diese Allgemeinen Bedingungen auch in anderen Sprachen als Englisch zur Verfügung gestellt werden, ist im Falle von Streitigkeiten oder Widersprüchen die englische Version maßgebend.

## 2. LAUFZEIT UND BEENDIGUNG

- 2.1 Laufzeit. Die Erbringung der Services durch Anbieter gegenüber den Kunden beginnt mit dem Datum, das in den Besonderen Bedingungen als "Vertragsbeginn", „Nutzungsstart“, „Lizenzbeginn“ oder „Lizenzstart“ angegeben ist (im Folgenden "Vertragsbeginn") und wird für den darin angegebenen Zeitraum ("Vertragszeitraum") fortgesetzt. Wenn in den Besonderen Bestimmungen kein bestimmter Vertragsbeginn für die Leistungserbringung festgelegt ist, ist Vertragsbeginn dasjenige Datum, an dem der Kunde zum ersten Mal Zugang zu den vereinbarten Services erhält, indem er die Zugangsdaten für das oder die Nutzerkonten erhält. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt der Vertragszeitraum ab Vertragsbeginn zwölf (12) Monate ("Erster Vertragszeitraum"), und der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere zwölf (12) Monate (jeder dieser zwölf Monate ist eine "Verlängerungszeitraum"), sofern nicht eine der Parteien spätestens drei (3) Monate vor dem Ende des Ersten Vertragszeitraums oder des laufenden Verlängerungszeitraums schriftlich gegenüber der anderen Partei die Kündigung des Vertrags erklärt. "Schriftliche Kündigung" im Sinne dieser und aller anderen Bestimmungen der Vereinbarung bedeutet ein Dokument, das von einem bevollmächtigten Vertreter der Partei persönlich oder durch fortgeschrittene elektronische Signatur (gemäß der europäischen eIDAS-Verordnung Nr. 910/2014) unterzeichnet und der anderen Partei als Originalformular, Telefax oder PDF-Kopie als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt wird.
- 2.2 Beendigung und Aussetzung
  - a. Die Vereinbarung kann von jeder Partei zum Ende des Ersten Vertragszeitraums oder des Verlängerungszeitraums gekündigt werden durch Schriftliche Kündigung, die der anderen Partei mindestens drei (3) Monate vor Ablauf des laufenden Vertragszeitraums zugehen muss.
  - b. Wenn eine Partei eine wesentliche Verletzung der Vereinbarung begeht, und diese Verletzung nicht behoben werden kann, oder wenn die Verletzung behebbar ist, die Bebung trotz schriftlichen Hinweises nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen (oder einer anderen von den Parteien vereinbarten angemessenen Frist) durch die die Vereinbarung verletzende Partei behoben wird, kann die andere Partei unbeschadet

ihrer sonstigen Rechte und Rechtsmittel und nach eigenem Ermessen die Vereinbarung als Ganzes oder einen betroffenen Teil der im Rahmen der Vereinbarung erbrachten Services kündigen.

- c. Anbieter kann den Zugang zu bzw. Erbringung der Services mit sofortiger Wirkung aussetzen, wenn der Kunde die vereinbarte Vergütung bis zum Fälligkeitsdatum nicht gezahlt hat. Das Versäumnis des Kunden, die vereinbarte Vergütung zum Fälligkeitsdatum zu zahlen, stellt einen wesentlichen Verstoß gemäß Abschnitt 2.2.b. betrachtet.
- d. Anbieter kann die Vereinbarung jederzeit mit einer Frist von neunzig (90) Tagen schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen.
- e. Das gesetzliche Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### 2.3 Folgen einer Kündigung

Mit Beendigung der Vereinbarung

- i. treten alle Bestimmungen dieses Vertrages außer Kraft, mit Ausnahme der Bestimmungen, die aufgrund ausdrücklicher Regelung, oder ihrer Art nach dazu bestimmt sind, auch im Falle einer Beendigung des Vertrags fortzubestehen.
- ii. werden die Parteien (unbeschadet weiterer Rechte und Rechtsmittel) unverzüglich jegliche fällige oder ausstehende Zahlung an die andere Partei zahlen; und
- iii. endet das Recht von Kunde zur Nutzung der Services und Kunde unterlässt jegliche Nutzung der vereinbarten Services; und
- iv. beendet Anbieter jeglichen etwaig bestehenden Zugang zu den Systemen des Kunden, soweit der Zugang nicht erforderlich ist, um die Pflichten des Anbieters zu erfüllen.

Sofern dieser Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht, berührt die Beendigung dieses Vertrages nicht die entstandenen Rechte einer der Parteien.

## 3. VERGÜTUNG UND ABRECHNUNG

- 3.1 Als Gegenleistung für die Bereitstellung der bzw. Zugang zu den Services zahlt Kunde Anbieter die in den Besonderen Bedingungen vereinbarte Vergütung gemäß den darin festgelegten Zahlungsbedingungen.
- 3.2 Wenn in den Besonderen Bedingungen keine Zahlungsbedingungen festgelegt sind, zahlt der Kunde dem Anbieter die vereinbarte jährliche Vergütung für die Services innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Erhalt der jeweiligen Rechnung („Fälligkeitsdatum“) entweder per gültiger Kreditkarte oder per elektronischer Überweisung ("EFT") im Voraus. Rechnungen über die Bereitstellung der Services werden mit Unterzeichnung des Vertrags (für Services während im Ersten Vertragszeitraum) bzw. vor Beginn des Verlängerungszeitraums (für Services im entsprechenden Verlängerungszeitraum) ausgestellt.
- 3.3 Der Kunde hat die vereinbarte Vergütung vor oder spätestens bis zum Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug zu zahlen. Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Anbieters auf Zahlung der vereinbarten Vergütung ist nur mit Gegenforderungen des Kunden zulässig, die (i) unbestritten sind, (ii) in einem rechtskräftigen, nicht anfechtbaren Gerichtsurteil bestätigt wurden oder (iii) auf Mängel der Services beruhen, für die die jeweilige Vergütung vereinbart wurde.
- 3.4 Erwirbt der Kunde während der Laufzeit eines bereits bestehenden Vertrags durch Zusatzvereinbarung zusätzliche Dienste oder Funktionen ("Zusätzliche Services"), gilt Folgendes: i) für die Bereitstellung der Zusätzlichen Services gilt die Laufzeit des bestehenden Vertrages, ii) die Vergütung für die Zusätzlichen Services ist mit Unterzeichnung der Zusatzvereinbarung nach Erhalt der entsprechenden Rechnung zu zahlen, iii) die Vergütung wird für die Zusätzlichen Services für die verbleibende Laufzeit des bestehenden Vertrags pro rata in Rechnung gestellt und pro rata temporis bezahlt, iv) - im Falle einer Verlängerung der Vereinbarung - wird die Rechnung für die Zusätzlichen Services im Voraus zusammen mit der Rechnung über die Services aus dem bestehenden Vertrag ausgestellt, d.h. vor Beginn des Verlängerungszeitraums, und v) alle Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungsstellung zu begleichen.
- 3.5 Anbieter kann die vereinbarte Vergütung für die Services mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt als erteilt, wenn (i) der Anbieter dem Kunden die vorgeschlagene Änderung mindestens dreißig (30) Tage vor dem vorgeschlagenen Datum des Inkrafttretens schriftlich oder elektronisch mitteilt und (ii) der Kunde der Änderung nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt der Mitteilung des Providers durch den Kunden schriftlich oder elektronisch widerspricht. In seiner Mitteilung an den Kunden bezüglich der vorgeschlagenen Änderung muss der Anbieter ausdrücklich auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs des Kunden gegen die Änderung hinweisen.
- 3.6 Für den Fall, dass der Anbieter nicht in der Lage ist, die Kreditkarte des Kunden erfolgreich über EFT zu belasten, oder eine Rechnung nicht am oder bis Fälligkeitsdatum einer solchen Rechnung bezahlt wird, behält sich Anbieter das Recht vor, den Zugang des Kunden zu den Services zu sperren bzw. die Erbringung der Services auszusetzen. Eine Sperre bzw. Aussetzung gemäß dieser Bestimmung beendet nicht die Vereinbarung (diese läuft weiter bis auf die Leistungspflicht von Anbieter), entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung und berechtigt den Kunden nicht, Rechte oder Ansprüche wegen oder aus der Aussetzung des Zugangs gegen den Anbieter abzuleiten.
- 3.7 Jegliche Vergütungsbeträge, die mehr als vierzehn (14) Tage überfällig sind, unterliegen einem Zinsaufschlag, der nach dem gesetzlichen Zinssatz für verspätete Zahlungen berechnet wird.
- 3.8 Das Ausscheiden oder der Austausch von Nutzern des Kunden während der Laufzeit der Vereinbarung führt weder zu einer Reduzierung der vereinbarten Vergütung noch ergibt sich daraus eine Verpflichtung des

Anbieters zur Rückerstattung gezahlter Vergütungen oder eines Teils davon, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

- 3.9 Die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung ist unabhängig von der tatsächlichen Nutzung der Services durch den Kunden. Die Zahlungspflicht entsteht und besteht mit der Bereitstellung und Verfügbarkeit der Services wie in der Vereinbarung vereinbart, unabhängig davon, ob und in welchem Umfang der Kunde die verfügbaren Services in Anspruch nimmt. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde die verfügbaren Services nicht nutzen kann, weil der Kunde den Betrieb des Hotels oder einer anderen Einrichtung, für die er die Services ursprünglich erworben hat, einstellt oder aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt wie Überschwemmung, Feuer, Naturkatastrophen, politischer Unruhen, rechtlicher oder administrativer Einschränkungen oder einer Pandemiesituation.

#### 4. ERBRINGUNG DER SERVICES

Anbieter erbringt die Services wie folgt:

- 4.1 Provider will provide Client and its Users access to the Services, which shall be password protected for the exclusive use of Users through the Internet. Client may revise its designation of Users upon prior written notice to Provider.
- 4.2 Anbieter stellt dem Kunden und seinen Nutzern passwortgeschützten Zugang zu den Services für die ausschließliche Nutzung durch Nutzer des Kunden über das Internet zur Verfügung. Der Kunde kann die Benennung der zugangsberechtigten Nutzer durch schriftliche Mitteilung ändern.
- 4.3 Wenn Bewertungen und andere Informationen, die von Internet-Nutzern auf Webseiten Dritter ("Externe Inhalte") abgegeben werden, Gegenstand der vereinbarten Services sind, kann der Anbieter nicht garantieren, dass alle relevanten Bewertungen, Videos, Bilder, Blog-Einträge, Artikelbeiträge, Referenzen und andere Informationen gefunden oder zur Verfügung gestellt werden oder dass irrelevante Bewertungen, Videos, Bilder, Blog-Einträge, Artikelbeiträge, Referenzen und andere Informationen nicht geliefert werden.
- 4.4 Anbieter unternimmt keine Anstrengungen und ist nicht verpflichtet, den Wahrheitsgehalt von Externen Inhalten, die in Verbindung mit den Services bereitgestellt werden, oder von anderen Informationen, die von Internet-Nutzern im Rahmen der Dienste übermittelt werden, zu belegen, und Anbieter billigt, garantiert, bezeugt oder beurteilt solche Informationen nicht.
- 4.5 Anbieter garantiert oder gewährleistet nicht die ununterbrochene Verfügbarkeit, Funktionalität und Kompatibilität der Website oder Dienste des Anbieters. Von Zeit zu Zeit kann sich die Zurverfügungstellung der Dienste aufgrund von planmäßiger oder außerplanmäßiger Wartung oder aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegen, verzögern, und das Versäumnis des Anbieters, die Dienste in einem solchen Fall oder solchen Ereignissen zur Verfügung zu stellen, stellt keine Verletzung der Vereinbarung dar. Anbieter wird versuchen, die daraus resultierende Ausfallzeit oder Nichtverfügbarkeit der Services auf ein Minimum zu reduzieren und auf Zeiten mit möglichst geringer Nutzung zu beschränken.
- 4.6 Anbieter haftet nicht für Störungen, die im Zusammenhang mit Programmen, Systemen, Websites usw. auftreten, sowie für daraus resultierende Nutzungseinschränkungen und andere Folgen für den Kunden (einschließlich Datenverlust), die nicht Teil der Services sind oder die außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Anbieters liegen, z.B. Hardware- oder Softwareprobleme des Kunden oder Störungen der Datenübertragungsnetze, Serverausfälle infolge von Stromausfällen oder rechtswidrige Eingriffe Dritter, z.B. Hacker usw. Anbieter ist nicht verantwortlich für Schäden, Verluste oder Beeinträchtigungen, die durch solche Störungen entstehen.
- 4.7 Anbieter ist nicht verantwortlich für den Inhalt, die Rechtmäßigkeit und die Funktionalität von Webseiten Dritter, zu denen Anbieter im Zusammenhang mit den Services Links zur Verfügung stellt. Die ausschließliche Haftung liegt bei den Anbietern solcher Webseiten.
- 4.8 Für den Fall, dass ein Ereignis höherer Gewalt Anbieter daran hindert, die vereinbarten Services zu erbringen, ist Anbieter nicht verpflichtet, die Services für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt zu erbringen. Wenn ein solches Ereignis höherer Gewalt länger als drei (3) Monate andauert, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit dem Anbieter zu kündigen.

#### 5. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 5.1 Der Kunde muss Anbieter vor Beginn der Vertragslaufzeit die folgenden Informationen zur Verfügung stellen: (i) den/die Namen des/der zutreffenden Standort(e), (ii) die Website(s) des Standorts, (iii) die Namen von drei Konkurrenten des Kunden und (iv) die E-Mail-Adressen aller seiner Nutzer (zusammen die "Setup Informationen"). Wenn der Kunde die Einrichtungsinformationen nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt, hat dies weder Einfluss auf den Beginn der Abrechnungsperiode noch auf die Verpflichtung des Kunden, die vereinbarten Gebühren zu zahlen.
- 5.2 Der Kunde erkennt an, dass in Bezug auf Bewertungen und andere Inhalte, die von Nutzern auf Websites Dritter eingereicht werden ("Externe Inhalte"), der Anbieter diese Externen Inhalte, die den Services zugrunde liegen, nur aggregiert, analysiert und bereitstellt, aber nicht selbst erstellt oder generiert, und dass die vom Anbieter auf der Grundlage der Externen Inhalte bereitgestellten Informationen die Meinungen anderer darstellen und Ungenauigkeiten, verleumderisches Material, Schimpfwörter und Pornographie enthalten können. Der Provider kann bestimmte Kommentare unter Verwendung bestimmter Schlüsselwörter blockieren, und der Kunde hat die Möglichkeit, die Blockierung von Schlüsselwörtern zu kontrollieren.

- 5.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten und Passwörter geheim zu halten und sie nicht unbefugten Dritten oder Personen, die nicht als Nutzer definiert sind, zugänglich zu machen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass auch die nach dem Vertrag berechtigten Nutzer dieser Verpflichtung nachkommen. Erhält der Kunde Kenntnis vom Missbrauch oder unberechtigten Nutzung der Zugangsdaten oder eines Passwortes, wird der Kunde dies unverzüglich unterbinden und Anbieter informieren. Im Falle eines Missbrauchs ist Anbieter berechtigt, den Zugang zu den Services gegebenenfalls nach vorheriger Warnung zu sperren. Der Kunde haftet Anbieter gegenüber für jeglichen Missbrauch, für den der Kunde verantwortlich ist.
- 5.4 Der Kunde bestätigt, dass die Services und die in Verbindung damit bereitgestellten Informationen ausschließlich für die interne Prüfung, Analyse und Forschung des Kunden bestimmt sind, und der Kunde erklärt sich einverstanden, sichert zu und gewährleistet, diese Informationen weder ganz noch teilweise an Dritte weiterzugeben, und er verpflichtet sich, die erhaltenen Materialien nicht zu veröffentlichen oder öffentlich zugänglich zu machen (außer zur Veröffentlichung oder Bereitstellung auf der eigenen Website des Kunden über das Marketing Widget des Anbieters), zu senden oder zu verkaufen.
- 5.5 Der Kunde verpflichtet sich, keine Urheberrechte, andere Rechte oder Eigentumsinteressen von Dritten zu verletzen, über die im Rahmen der Dienstleistung Daten oder andere Informationen erzeugt wurden.
- 5.6 Wenn der Kunde die Dienste des Anbieters in Anspruch nimmt, um Bewertungen von Gästen des Kunden einzuholen, vereinbaren die Parteien, dass solche Bewertungen unabhängig und unbeeinflusst von den Gästen bereitgestellt werden sollen. Der Kunde darf keine Bewertungen von Gästen unter Verwendung von Mitteln einholen, von denen vernünftigerweise erwartet werden kann, dass sie das Urteil des Bewerbers und damit die Genauigkeit oder Wahrhaftigkeit der Bewertung beeinträchtigen oder unangemessen beeinflussen. Zu den Praktiken, von denen angenommen werden kann, dass sie eine Überprüfung in dieser Weise beeinträchtigen oder beeinflussen könnten, zählen insbesondere (nicht abschließend):
- An den Bewertenden zu zahlende Vergütungen, die vom Inhalt der Bewertung abhängig sind oder die einen unangemessenen Anreiz darstellen;
  - Die Ausübung von Druck auf Gäste, eine Überprüfung zu ändern oder zurückzuziehen, auch durch die ungerechtfertigte Androhung rechtlicher Schritte;
  - Anbieten von Anreizen für die Abgabe positiver Bewertungen oder für die Änderung negativer Rezensionen;
  - Einholung oder wissentliche Veröffentlichung von Bewertungen, die von anderen Personen als Gästen oder von Insidern oder anderen mit dem Kunden verbundenen Parteien erstellt wurden; und
  - Erbeten von Bewertungen nur von Gästen, die bereits als zufrieden identifiziert wurden, oder die aus anderen Gründen wahrscheinlich eine positive Bewertung abgeben werden.
- 5.7 Der Kunde versichert, dass sein Zugang oder der Zugang eines Nutzers zu und seine oder eines jeden Nutzers Nutzung der Dienste in Übereinstimmung mit den Besonderen und den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen, Regeln und Vorschriften, einschließlich, aber nicht beschränkt auf diejenigen, die sich auf den Datenschutz und die elektronische Kommunikation beziehen, einhalten wird. Der Kunde versichert ferner, dass er oder der Nutzer über alle Genehmigungen und Zustimmungen – falls und soweit erforderlich - verfügt, um dem Anbieter den Empfang und die Verarbeitung von Kundeninhalten (insbesondere Gastdaten, die dem Anbieter vom Kunden zur Verfügung gestellt werden) und das Versenden von Mitteilungen (z.B. per E-Mail oder SMS) an Einzelpersonen im Namen und Auftrag des Kunden oder eines Nutzers zu ermöglichen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass er oder der Nutzer alle Informations-, Mitteilungs- und Einwilligungspflichten für die Verarbeitung persönlicher Daten und das Senden von Mitteilungen an Einzelpersonen in den Gerichtsbarkeiten, in denen sie ansässig sind, erfüllt. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, zu bestimmen, ob die Dienste im Hinblick auf Gesetze und Vorschriften, die für den Kunden oder den Nutzer, seine Branche oder seine Beziehung zu seinen Kunden gelten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Verbraucherschutz, Datenschutz, Direktnachrichten, Werbung, geistiges Eigentum oder andere Gesetze, für die Nutzung durch den Kunden geeignet sind. Der Kunde darf die Dienste nicht für ungesetzliche oder diskriminierende Aktivitäten nutzen.
- 5.8 Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter auf Anfrage Kopien von Dokumenten oder bestätigten digitalen Informationen zur Verfügung zu stellen, die die Einhaltung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen belegen, z.B. - falls erforderlich - die Zustimmung des Gastes i) zur Kontaktaufnahme über den verwendeten Kanal, insbesondere per E-Mail oder Direktnachrichten, zum Zweck von Umfrage-E-Mails oder Direktnachrichten, und ii) zur Verarbeitung seiner persönlichen Daten durch den Kunden und den Anbieter zum Zweck der Umfrage oder Nachrichtenübermittlung. Der Provider kann Survey- und Messaging Services jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorübergehend oder dauerhaft aussetzen, wenn i) er der Ansicht ist, dass die Zusagen des Kunden bezüglich - soweit gesetzlich vorgeschrieben - der Einholung der Zustimmung des Gastes oder der Informationen des Gastes nicht ausreichen, um die Einhaltung der geltenden Gesetze zu gewährleisten; oder ii) wenn Beschwerden von Gästen oder anderen Dritten auftreten, die die Rechtmäßigkeit der über die Survey- oder Messaging Services empfangenen E-Mails oder Nachrichten oder der zugrunde liegenden Datenverarbeitungsprozesse in Frage stellen.
- 5.9 Der Kunde verpflichtet sich, Anbieter und seine Mitarbeiter und Vertreter von allen Ansprüchen, Klagen, Verfahren, Kosten, Schäden, Ausgaben (einschließlich, aber nicht beschränkt auf angemessene Rechtskosten) und Verlusten freizustellen und schadlos zu halten, die einer dieser Genannten aus oder im Zusammenhang mit den folgenden Fällen entstehen: (i) dem Verstoß des Kunden oder eines Nutzers gegen eine seiner Verpflichtungen aus oder in Verbindung mit der Vereinbarung entstehen, einschließlich Veröffentlichungen des Kunden, des öffentlichen Zugänglichmachens, der Übertragung, Lieferung oder

sonstigen Nutzung von Informationen oder Materialien, die in den Services enthalten sind oder dem Kunden gemäß der Vereinbarung zur Verfügung gestellt oder zur Verfügung gestellt werden, (ii) dem Zugang des Kunden oder eines Nutzers zu den Services und deren Nutzung; (iii) jegliche Kundeninhalten (wie unten definiert); und (iv) der Verletzung oder Verletzung von Rechten Dritter durch den Kunden oder einen Nutzer (einschließlich geistiger Eigentumsrechte oder Datenschutzrechte).

Auf schriftliches Verlangen des Anbieters wird der Kunde solche Ansprüche, Verfahren oder Klagen auf seine alleinigen Kosten unverzüglich durch einen für den Anbieter zumutbaren Rechtsbeistand verteidigen oder beilegen; vorausgesetzt jedoch, dass der Kunde ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters, die nicht unangemessener Weise verweigert werden darf, keinen Vergleich oder Vergleich schließen kann.

Für den Fall, dass der Kunde sich entscheidet, einen Anspruch aus diesem Vertrag nicht zu verteidigen, kann Anbieter einen Vergleich schließen oder einen solchen Anspruch abwehren und hat das Recht, vom Kunden den Betrag eines endgültigen Vergleichs oder Urteils sowie alle Kosten und Gebühren, die Anbieter im Zusammenhang mit einem solchen Vergleich oder einer solchen Verteidigung entstanden sind, einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und -auslagen, zurückzufordern.

- 5.10 Ungeachtet des Vorstehenden hindert die vorliegende Vereinbarung den Anbieter nicht daran, nach eigenem Ermessen solche Ansprüche, Verfahren oder Klagen auf eigene Kosten und durch eigene Anwälte zu verteidigen oder beizulegen.

## 6. INTELLECTUAL PROPERTY

- 6.1 Der Provider ist und bleibt der alleinige Eigentümer bzw. Inhaber aller seiner Marken, Patente, Patentanmeldungen, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse und sonstigen geistigen Schutzrechte, einschließlich, ohne Einschränkung, aller Softwarecodes, Geschäftssysteme, Verkaufs- und sonstigen Daten (einschließlich, ohne Einschränkung, aller über die Dienste gesammelten Daten), die vom, für oder im Namen des Anbieters entwickelt wurden, unabhängig davon, ob sie bereits existieren oder später entwickelt wurden und unabhängig davon, ob sie sich auf den Kunden beziehen oder nicht, sowie aller Bearbeitungen davon, mit Ausnahme von Kundeninhalten, wie unten definiert (die "Anbieter-IP").
- 6.2 Darüber hinaus stellt das Erscheinungsbild der Dienste, einschließlich und ohne Einschränkung aller Seitenüberschriften, benutzerdefinierten Grafiken, Schaltflächensymbole und Skripte, das Warenzeichen oder die Unternehmensidentität des Anbieters dar und darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Anbieters weder ganz noch teilweise kopiert, imitiert oder verwendet werden. Nichts, was in der Vereinbarung enthalten ist, soll dem Kunden Rechte, Titel oder Anteile an den Services oder der Anbieter-IP, die in Verbindung damit gesammelten oder zur Verfügung gestellten Informationen oder die Software, die der Sammlung von Informationen in Verbindung mit den Services zugrunde liegt, übertragen oder so ausgelegt werden. Alle Rechte, Titel und Anteile an den Services und der Anbieter-IP sowie alle Informationen, die in Verbindung damit gesammelt oder zur Verfügung gestellt werden (mit Ausnahme von persönlichen Daten, die unter der Kontrolle des Kunden stehen), sind ausschließliches Eigentum des Anbieters.
- 6.3 Falls ungeachtet dessen geistige Eigentumsrechte an oder aus den Produkten, Services und Dokumentationen vom Kunden erworben werden (einschließlich neuer geistiger Eigentumsrechte), überträgt der Kunde hiermit (und in dem Umfang, in dem solche geistigen Eigentumsrechte nicht übertragen werden können, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dem Anbieter eine Lizenz zu erteilen) und verpflichtet sich, alle Dinge zu tun und alle Dokumente zu unterzeichnen, die der Anbieter vernünftigerweise in Bezug auf die Übertragung aller geistigen Eigentumsrechte an den Anbieter oder dessen Lizenzgeber verlangen kann.
- 6.4 Der Kunde behält alle Rechte an den Inhalten, die der Kunde über die Dienste zur Verfügung stellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Logos, Designs, Texte, Grafiken, Bilder, Kundenlisten, Nachrichteninhalte und andere Kampagnenmaterialien des Kunden (zusammenfassend "Kundeninhalte" genannt), und der Anbieter erhebt keinen Anspruch auf Eigentumsrechte an den Kundeninhalten. Durch die Nutzung der Dienste gewährt der Kunde dem Anbieter jedoch eine beschränkte, nicht ausschließliche, widerrufliche Lizenz für den Zugriff, die Nutzung, Reproduktion, Modifikation, Anpassung, Veröffentlichung, Übersetzung, Erstellung abgeleiteter Arbeiten, Verteilung, Ausführung und Anzeige von Kundeninhalten ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung und Verbesserung der Dienste.
- 6.5 Der Anbieter haftet gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung nur dann für die Verletzung von geistigen Eigentumsrechten Dritter, wenn (i) der Kunde den Anbieter unverzüglich über jede Verletzung oder angebliche Verletzung benachrichtigt, von der der Kunde Kenntnis hat; (ii) der Kunde ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters kein Eingeständnis hinsichtlich der Haftung macht oder eine Einigung über die Beilegung solcher Ansprüche vereinbart; (iii) der Kunde dem Anbieter (oder einem relevanten Drittanbieter) erlaubt, auf Kosten des Anbieters alle Verhandlungen und Rechtsstreitigkeiten zu führen und/oder beizulegen, die sich aus einem Anspruch oder einer Klage im Zusammenhang mit der angeblichen Verletzung ergeben; und (iv) der Kunde dem Anbieter (oder einem relevanten Drittanbieter) auf Kosten des Anbieters die angemessene Unterstützung zukommen lässt, die für eine solche Beilegung oder Verhandlung erforderlich ist.
- 6.6 Der Anbieter haftet nicht für Ansprüche wegen Rechtsverletzung oder behaupteter Rechtsverletzung, soweit solche Ansprüche (i) sich aus dem Besitz, der Nutzung, der Entwicklung, der Modifikation oder dem Betrieb der Services (oder eines Teils davon) durch den Kunden ergeben, die nicht den Bedingungen der Vereinbarung entsprechen; (ii) wenn der Kunde es versäumt, vom Anbieter angewiesene Korrekturmaßnahmen zu ergreifen; oder (iii) auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten Gegenstand oder Inhalt beruhen, der auf Wunsch des Kunden in die Services integriert wurde.

- 6.7 Der Kunde hält den Anbieter schadlos gegen alle Kosten, Ansprüche, Forderungen, Ansprüche, Aufwendungen (einschließlich angemessener Rechtskosten) und Verbindlichkeiten jeglicher Art, die dem Anbieter entstehen oder gegen ihn ausgesprochen werden und die sich aus oder in Verbindung mit einem Anspruch ergeben, dass die Nutzung der Systeme des Kunden durch den Anbieter gemäß der Vereinbarung die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt.

## 7. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 7.1 Für Mängel, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits vorhanden sind, haftet der Anbieter nur insoweit, als er für diese Mängel verantwortlich ist (d.h. keine verschuldensunabhängige Haftung).
- 7.2 Der Anbieter haftet für leicht fahrlässig verursachte Schäden nur, wenn diese auf einer wesentlichen Pflichtverletzung beruhen, die Erreichung des Vertragszwecks gefährden oder auf der Nichterfüllung von Pflichten beruhen, deren Erfüllung eine wesentliche Voraussetzung für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags ist.
- 7.3 In den Fällen der vorstehenden Ziffer 7.2 und bei Schäden, die auf grobe Fahrlässigkeit eines einfachen Angestellten (d.h. nicht leitender Angestellter oder leitender Angestellter) des Anbieters zurückzuführen sind, ist die Haftung des Anbieters auf Schäden begrenzt, die für die Art des Vertrages typisch und vorhersehbar sind.
- 7.4 In den Fällen des vorstehenden Absatzes 7.3 ist die Haftung des Anbieters auf einen Höchstbetrag von EUR 25.000 für jedes Schadensereignis mit einer maximalen Gesamthaftung pro Kalenderjahr von EUR 50.000 beschränkt. Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn ist in den Fällen des Absatzes 7.3 vollständig ausgeschlossen.
- 7.5 Anbieter haftet für den Verlust von Daten oder Programmen nur insoweit, als ein solcher Verlust nicht durch angemessene Vorkehrungen des Kunden gegen Datenverlust hätte verhindert werden können (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Erstellung von mindestens täglichen Sicherungskopien aller Programme und Daten). Abgesehen davon unterliegt jegliche Haftung des Providers für Datenverlust den anderen Beschränkungen dieses Absatzes 7.
- 7.6 Mit Ausnahme der Verletzung vertraglicher Garantien, vorsätzlich herbeigeführter Schäden oder arglistig verschwiegener Mängel oder im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich Ansprüchen aus unerlaubter Handlung).
- 7.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für Schadensersatzansprüche, die der Kunde unmittelbar gegen Mitarbeiter oder Beauftragte des Anbieters geltend machen kann.

## 8. DATENSCHUTZ

- 8.1 Die Bereitstellung der Dienste kann die Verarbeitung personenbezogener Daten erfordern. Die Parteien werden die Einhaltung aller anwendbaren Datenschutzgesetze sicherstellen.
- 8.2 Insbesondere, wenn und soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Services personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber als für die Verarbeitung Verantwortlicher verarbeitet, erkennen die Parteien an, dass es in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers als für die Verarbeitung Verantwortlicher liegt, die Pflichten des für die Verarbeitung Verantwortlichen zu erfüllen, insbesondere - soweit gesetzlich vorgeschrieben - die erforderlichen Einwilligungen der Betroffenen einzuholen, die Betroffenen über die Datenverarbeitungsaktivitäten zu informieren und die Rechte der Betroffenen gemäß den geltenden Gesetzen zu gewährleisten. Der Anbieter wird den Kunden bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen unterstützen, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die unter [www.trustyou.com/avv](http://www.trustyou.com/avv) abrufbar ist, gilt in dieser Hinsicht und wird als integraler Bestandteil der Vereinbarung angesehen, soweit die Parteien nicht ausdrückliche eine andere Auftragsverarbeitungsvereinbarung schließen.

## 9. VERTRAULICHKEIT

- 9.1 „Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieser Vereinbarung sind Informationen, die (i) von einer der Vertragsparteien oder einem ihrer verbundenen Unternehmen erstellt wurden oder werden oder anderweitig im Besitz einer der Vertragsparteien oder eines ihrer verbundenen Unternehmen sind, unabhängig davon, ob sie von einer solchen Vertragspartei oder einem verbundenen Unternehmen einer solchen Vertragspartei oder von einer anderen Person für oder im Namen einer solchen Vertragspartei oder eines verbundenen Unternehmens einer solchen Vertragspartei entwickelt wurden oder werden, (ii) der Öffentlichkeit nicht ohne weiteres zugänglich ist und von der Öffentlichkeit nicht allgemein mit angemessenen Mitteln festgestellt werden kann, (iii) im Falle einer Offenlegung in der Öffentlichkeit den Interessen einer Partei oder eines verbundenen Unternehmens einer Partei schaden würde und (iv) von einer Vertragspartei oder einem verbundenen Unternehmen einer Vertragspartei als vertraulich behandelt oder bezeichnet wird.
- 9.2 Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (i) öffentlich zugänglich sind oder werden, außer durch Verschulden oder Fahrlässigkeit der empfangenden Partei; (ii) der empfangenden Partei zum Zeitpunkt des Empfangs ohne Einschränkung bekannt waren; (iii) von der empfangenden Partei rechtmäßig und rechtmäßig von einer dritten Partei erlangt werden, die diese rechtmäßig und rechtmäßig ohne Einschränkung besitzt; (iv) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wird, ohne Zugang zu den hierin offengelegten Informationen gehabt zu haben; oder (v) auf Anordnung eines zuständigen Gerichts vorgelegt werden muss, vorausgesetzt, dass die offenlegende Partei unverzüglich vom Empfänger benachrichtigt wird.

- 9.3 Die Parteien erklären sich damit einverstanden, dass sie zu keiner Zeit direkt oder indirekt vertrauliche Informationen zu irgendeiner Zeit an irgendeine Person weitergeben oder zu irgendeinem anderen Zweck als dem des Zwecks der Vereinbarung entnehmen oder verwenden wird. Die Verpflichtungen der Parteien in diesem Abschnitt gelten für die direkte oder indirekte Offenlegung von vertraulichen Informationen an eine Person und sollen diese verhindern, wenn eine solche Offenlegung der vertraulichen Informationen vernünftigerweise als nützlich für die Konkurrenten einer Partei oder die verbundenen Unternehmen einer Partei oder für eine andere Person angesehen werden könnte, um auf der Grundlage dieser vertraulichen Informationen ganz oder teilweise zu einem Konkurrenten zu werden.

## 10. VERSCHIEDENES

- 10.1 Der Anbieter kann den Vertrag (einschließlich aller seiner Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag) an verbundene Unternehmen des Anbieters gemäß § 15 Aktiengesetz abtreten, indem er den Kunden schriftlich von einer solchen Abtretung in Kenntnis setzt; Abtretungen an sonstige Dritte bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden (die nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf). Der Kunde darf den Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters (die nicht unangemessener Weise verweigert oder verzögert werden darf) abtreten.
- 10.2 Für den Fall, dass eine Bestimmung in der Vereinbarung ungültig ist oder ungültig wird, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, jede ungültige Bestimmung in den Besonderen Bedingungen durch eine gültige Bestimmung zu ersetzen, die der ungültigen Bestimmung in rechtlicher, wirtschaftlicher und tatsächlicher Hinsicht so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke in den Besonderen Bestimmungen.
- 10.3 Erfüllungsort ist München, Deutschland. Der Vertrag und alle Services aus dem Vertrag unterliegen deutschem Recht und sind nach deutschem Recht auszulegen (unter Ausschluss jeglicher Verweise auf andere Rechtsordnungen und unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf). Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Vereinbarung unterwerfen sich die Parteien der nicht ausschließlichen Gerichtsbarkeit der Gerichte in München, Deutschland.
- 10.4 Anbieter kann die Bedingungen und Konditionen der Vereinbarung mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt als erteilt, wenn (i) der Provider dem Kunden die vorgeschlagene Änderung mindestens dreißig (30) Tage vor dem vorgeschlagenen Datum des Inkrafttretens schriftlich oder elektronisch mitteilt und (ii) der Kunde der Änderung nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt der Mitteilung des Providers durch den Kunden schriftlich oder elektronisch widerspricht. In seiner Mitteilung an den Kunden bezüglich der vorgeschlagenen Änderung muss der Provider ausdrücklich auf diese Auswirkung der Unterlassung des Kunden, Einwände gegen die Änderung zu erheben, hinweisen.
- 10.5 Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung müssen schriftlich erfolgen, d.h. durch ein persönlich unterzeichnetes Dokument oder durch eine fortgeschrittene elektronische Signatur (gemäß der europäischen eIDAS-Verordnung Nr. 910/2014) durch bevollmächtigte Vertreter der Parteien und der anderen Partei als Originalformular, Telefax oder PDF-Kopie als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.
- 10.6 Die Vereinbarung, bestehend aus den Besonderen Bedingungen und diesen Allgemeinen Bedingungen, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf die Erbringung von Services und die in diesem Zusammenhang zur Verfügung gestellten Informationen dar und ersetzt alle früheren oder gleichzeitigen Vereinbarungen, Vorschläge, Verhandlungen, Darstellungen oder Mitteilungen, ob schriftlich oder mündlich, in Bezug auf diesen Gegenstand. Die Parteien erkennen an und stimmen zu, dass sie nicht durch Zusicherungen oder Versprechungen, die hierin nicht ausdrücklich angegeben sind, zum Abschluss der Vereinbarung veranlasst wurden.
- 10.7 Im Falle eines Widerspruchs zwischen Vertragsdokumenten wird formell vereinbart, dass die in dem Dokument eines höheren Ranges enthaltenen Bestimmungen Vorrang haben. Die folgende Dokumenthierarchie gilt in abnehmender Rangfolge: 1. Besondere Bedingungen einschließlich aller Anhänge und etwaiger Nachträge, 2. Allgemeine Bedingungen.