

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TrustYou GmbH

1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Allgemeine Bedingungen") gelten für alle Services, die die TrustYou GmbH, Schmellerstr. 9, 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. Ergänzend leistet TrustYou nach Vereinbarung auch Training zur Anwendung der Produkte.
- 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 ((das „Bestellformular“). Das Bestellformular und diese Allgemeinen Bedingungen bilden zusammen die gesamte Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter (die "Vereinbarung"), welche zwischen Parteien handschriftlich oder über eine Online-Signatur fixiert wird. Hilfsweise für den Fall, dass der Kunde die Vereinbarung nicht unterzeichnet aber dennoch nutzt, stellt die Nutzung der Services durch den Kunden und die Bereitstellung der Services durch den Anbieter die Einigung und Annahme der Vereinbarung durch die Parteien dar.
- 1.3. Der 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 wurden ("Nutzer"), Zugang zu den vereinbarten Services gewähren, wie in dem Bestellformular ausführlicher beschrieben. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, zu gewährleisten, dass sämtliche Nutzer die Services im Einklang mit den Bestimmungen dieser Vereinbarung und den anwendbaren Gesetzen nutzen. Dem Kunden sind Handlungen der Nutzer so zuzurechnen, als hätte der Kunde selbst gehandelt.
- 1.4. Der Anbieter richtet sich mit seinen Services an Geschäftskunden und/oder Unternehmer, nicht an Verbraucher.
- 1.5. Der Kunde und die Nutzer müssen im Territorium der Nutzung entsprechend den lokalen Gesetzen volljährig sein, um auf die Services zugreifen und sie nutzen zu können.
- 1.6. Die Zurverfügungstellung der Services wird ausschließlich durch diese Vereinbarung geregelt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, der Anbieter hat ihnen ausdrücklich schriftlich (E-Mail nicht ausreichend) zugestimmt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch 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.
- 1.7. Der Kunde erkennt hiermit an und erklärt sich damit einverstanden, sich gegebenenfalls vor oder unmittelbar nach Vertragsabschluss denjenigen Know-Your-Customer (KYC)-Prüfungen zu unterziehen, wie sie durch geltende Gesetze, Vorschriften und Branchenpraktiken vorgeschrieben sind. Das Versäumnis des Kunden, den KYC-Prozess rechtzeitig abzuschließen, kann dazu führen, dass der Zugang zu Services des Anbieters nicht eröffnet, eingeschränkt oder das Kundenkonto nach alleinigem Ermessen des Anbieters gekündigt wird. Der Kunde erklärt sich ferner damit einverstanden, dem Anbieter und/oder Dritten detaillierte, zutreffende und aktuelle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die für die Durchführung der KYC-Prüfungen erforderlich sind.

2. LAUFZEIT UND BEENDIGUNG

- 2.1 Laufzeit. Die Erbringung der Services durch den Anbieter gegenüber den Kunden beginnt mit dem Datum, das in dem Bestellformular 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 zur Verfügung gestellt wird, wobei seitens des Anbieters die Übersendung per E-Mail samt PDF-Kopie als Anhang genügt.

- 2.2 Beendigung und Aussetzung

- a. Wenn eine Partei eine wesentliche Verletzung der Vereinbarung begeht, und diese Verletzung nicht

behooben 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.

- b. Der 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.
- c. Der Anbieter kann die Vereinbarung jederzeit mit einer Frist von neunzig (90) Tagen schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen.
- d. 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 dieser Vereinbarung außer Kraft, mit Ausnahme der Bestimmungen, die aufgrund ausdrücklicher Regelung, oder ihrer Art nach dazu bestimmt sind, auch im Falle einer Beendigung der Vereinbarung 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 des Kunden zur Nutzung der Services und der Kunde unterlässt jegliche Nutzung der vereinbarten Services; und
- iv. beendet der Anbieter jeglichen etwaig bestehenden Zugang zu den Systemen, soweit der Zugang nicht erforderlich ist, um die Pflichten des Anbieters zu erfüllen.

Sofern diese Vereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht, berührt die Beendigung dieser Vereinbarung 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 dem Anbieter die in dem Bestellformular vereinbarte Vergütung gemäß den darin festgelegten Zahlungsbedingungen.
- 3.2 Wenn in dem Bestellformular 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. Mit Erreichen des Beginns des nächsten Vertragszeitraums vereinbaren die Parteien den Gleichlauf der zusätzlichen Services mit den bereits bestehenden.
- 3.5 Der 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 dieser Frist von seinem vertraglichen Sonderkündigungsrecht Gebrauch gemacht hat, wobei Ziffer 2.1, Satz 4 entsprechend Anwendung findet.
- 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 der 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 im Leistungsterritorium oder im Wirkungsterritorium oder einer Pandemiesituation.

4. ERBRINGUNG DER SERVICES

Anbieter erbringt die Services wie folgt:

- 4.1 Der 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. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Plattform ganz oder teilweise im Wege automatischer Updates und Upgrades zu aktualisieren und zu erweitern, womit der Kunde einverstanden ist. Der Anbieter wird den Kunden über alle Änderungen, die sich auf die Handhabung auswirken, umfassend beraten, informieren und anweisen. Das Upgrade 2024 (CXP) wird die bestehenden Funktionen durch eine neue, einfacher zu bedienende Benutzeroberfläche ergänzen, die den Schwerpunkt auf Selbstbedienung und Selbstabfertigung legt, so dass die Nutzer ihre Aufgaben schneller erledigen können. Verbesserungen werden in einem neuen Organisations-Onboarding und -Management vorgenommen, das (i) Übersichten über alle mit dem Kundenabonnement konzerntierten Unternehmen bietet, (ii) Segmentierungsfunktionen einführt und (iii) die Benutzerverwaltung für eine bessere Datenzugriffskontrolle, die in den anderen Modulen verwendet wird, zum Bestandteil des Upgrades macht.
- 4.2 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.
- 4.3 Der 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.
- 4.4 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. Der 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.
- 4.5 Der 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. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für Schäden, Verluste oder Beeinträchtigungen, die durch solche Störungen entstehen.
- 4.6 Der Anbieter ist nicht verantwortlich für den Inhalt, die Rechtmäßigkeit und die Funktionalität von Webseiten Dritter, zu denen der Anbieter im Zusammenhang mit den Services Links zur Verfügung stellt. Die ausschließliche Haftung liegt bei den Anbietern solcher Webseiten.
- 4.7 Für den Fall, dass ein Ereignis höherer Gewalt den Anbieter daran hindert, die vereinbarten Services zu erbringen, ist der 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 gemäß Ziffer 2 zu kündigen.

5. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 5.1 Der Kunde muss den 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, Pornographie und / oder andere ehr- und rechtsverletzende Inhalte 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 der Anbieter berechtigt, den Zugang zu den Services gegebenenfalls nach vorheriger Warnung zu sperren. Der Kunde haftet dem 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 Sofern der Kunde das Produkt response AI benutzt, wird er darauf hingewiesen, dass keine unmittelbare Beantwortung oder Kommunikation mittels künstlicher Intelligenz gegenüber natürlichen Personen erfolgt, da das Produkt dem Kunden stets nur eine geeignete Antwort oder Reaktion vorschlägt, der Kunde aber letztlich entscheidet, wie er seinen Kunden antwortet. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen den zuvor Beschriebenen Zusammenhang seinen Kunden und Nutzern offenzulegen.
- 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 Bewerter 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, stehen 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 Kundendaten (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 personenbezogener 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. Der Kunde beauftragt den Anbieter mit der Verarbeitung dieser Daten und die Parteien schließen vor Beginn dieser Vereinbarung einen Datenverarbeitungsvertrag im Sinne des Datenschutzgesetzes ab. Der Kunde versichert, dass er alle individuellen Zustimmungen für die vertragliche Übermittlung dieser Daten entsprechend aller Produkte des Anbieters und deren individuellen Verwendungszwecke erhalten hat und alle gesetzlichen Bestimmungen eingehalten hat. Überdies versichert der Kunde, dass er gleichsam die Zustimmung der Datenverarbeitung von den Daten eingeholt hat, die Personen auf öffentlichen oder teilweise öffentlichen Daten hinterlassen haben.
- 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 Gasts 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, den 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 unangemessen verweigert werden darf, keinen Vergleich oder Vergleich schließen kann.

Für den Fall, dass der Kunde sich entscheidet, einen Anspruch aus dieser Vereinbarung nicht zu verteidigen, kann der 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 der 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. GEISTIGES EIGENTUM

- 6.1 Der Anbieter ist und bleibt der alleinige Eigentümer bzw. Inhaber aller Rechte an seinen Marken, Patenten, Gebrauchsmustern, Designs, Urheberrechten, Geschäftsgeheimnissen und sonstigen geistigen Schutzrechten, einschließlich aller Softwarecodes, Geschäftsprozesse, Verkaufs- und sonstigen Daten, einschließlich aller über die Services gesammelten Daten (nachfolgend zusammen „IP“), die vom, für oder im Namen des Anbieters entwickelt werden, unabhängig davon, ob sie bereits existieren oder später entwickelt werden und unabhängig davon, ob sie sich auf den Kunden beziehen oder nicht, sowie aller Bearbeitungen davon, mit Ausnahme von Kundeninhalten, wie unten definiert („Anbieter-IP“).
- 6.2 Die grafische Ausgestaltung der Services einschließlich aller Seitenüberschriften, benutzerdefinierten Grafiken, Schaltflächensymbolen, Skripte sowie geschäftliche Bezeichnungen stellen die Unternehmensidentität des Anbieters dar und unterfallen ebenfalls dem Anbieter-IP. Der Anbieter räumt dem Kunden im Umfang der jeweiligen Services einfache, nicht-ausschließliche, nicht-übertrag- und nicht sublizenzierbare, zeitlich auf die Dauer der vertraglichen Zusammenarbeit und räumlich auf das Territorium des Kunden beschränkte Nutzungsrechte am Anbieter-IP ein. Im Übrigen liegen und verbleiben alle Rechte am Anbieter-IP beim Anbieter und dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Anbieters vom Kunden weder ganz noch teilweise kopiert, nachgeahmt oder verwendet werden.
- 6.3 Der Kunde behält alle Rechte an den Inhalten, die der Kunde im Rahmen der Services dem Anbieter zur Verfügung stellt, einschließlich aller Logos, Designs, Texte, Daten, Grafiken, Bilder, Kundenlisten, Nachrichteninhalte und anderer Kampagnenmaterialien des Kunden (zusammen "Kundeninhalte"). Der Kunde räumt dem Anbieter hieran einfache, aber übertrag- und sublizenzierbare sowie räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte für die Zwecke und Dauer der vertraglichen Zusammenarbeit ein. Die Rechtseinräumung umfasst die Rechte zur Nutzung, Speicherung, Vervielfältigung, Veränderung, Veröffentlichung, öffentlichen Zugänglichmachung, Verbreitung, Übersetzung und Anzeige von Kundeninhalten zum Zwecke der Erbringung und Weiterentwicklung der Services.
- 6.4 Sofern der Kunde im Rahmen der Erbringung der Services durch den Anbieter eigenes IP erwirbt, räumt er dem Anbieter hieran einfache, aber übertrag- und sublizenzierbare sowie räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte für die Zwecke und Dauer der vertraglichen Zusammenarbeit im Umfang der Ziffer 6.3 ein.
- 6.5 Der Anbieter haftet im Hinblick auf das Anbieter IP gegenüber dem Kunden nur dann für die Verletzung von Rechten Dritter, wenn (i) der Kunde den Anbieter unverzüglich über die angebliche Verletzung benachrichtigt, von der der Kunde Kenntnis erlangt; (ii) der Kunde ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters kein Rechtsverletzung anerkennt oder 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 im Zusammenhang mit der angeblichen Rechtsverletzung ergeben; und (iv) der Kunde dem Anbieter (oder einem relevanten Drittanbieter) auf Kosten des Anbieters die angemessene Unterstützung zukommen lässt, die hierfür erforderlich ist.
- 6.6 Der Anbieter haftet nicht für Ansprüche wegen der Verletzung von Rechten Dritter, soweit solche Ansprüche (i) aus der vertragswidrigen Nutzung der Services durch den Kunden resultieren; (ii) wenn der Kunde es versäumt, vom Anbieter angewiesene Maßnahmen zu ergreifen; oder (iii) wenn die Ansprüche auf Einwirkungen auf oder Veränderungen an den Services beruhen, die auf Wunsch des Kunden vorgenommen wurden.
- 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 Anbieters 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.
- 7.8 Im Falle von Haftungsansprüchen im Sinne gesetzlicher Bestimmungen zum Einsatz von KI-Tools oder KI-gesteuerte Technologien (künstlicher Intelligenz), die in Zusammenhang mit einem Service eingesetzt werden, vereinbaren die Parteien, dass der Kunde die Beweislast dafür trägt, dass der entsprechende Service einen Mangel in Bezug auf die enthaltenen KI-Tools oder KI-gesteuerten Technologien aufweist und dass dieser Mangel kausal zu einem vom Kunden erlittenen Schaden geführt hat, selbst wenn lokale gesetzliche Bestimmungen eine Beweislastumkehrregelung des Hersteller, Anbieters oder Inverkehrbringers vorsehen.

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 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.
- 9.4 Ungeachtet der vorstehenden Vertraulichkeitsklausel und der Geheimhaltungsvereinbarung vereinbaren die Parteien hiermit Regeln für die interne und externe Kommunikation über ihre Produkte und das Vorgehen, wenn eine oder beide Parteien eine Veröffentlichung wünschen.
- 9.5 Unter interner Kommunikation ist jede Art von schriftlicher oder mündlicher Kommunikation innerhalb der Unternehmensstruktur jeder Partei zu verstehen, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) der internen Netzwerke der Parteien, interner E-Mail (Verteilung), interner Berichte und Präsentationen sowie interner Briefings oder Sitzungen.
- 9.6 Es ist jeder Partei gestattet, das Abkommen intern anzukündigen oder darüber zu berichten, die Ankündigung mit dem Logo der anderen Partei zu versehen und über die technischen Lösungen und wirtschaftlichen Eckpunkte durch interne Kommunikation im Sinne dieses Abschnitts zu berichten.
- 9.7 Externe Kommunikation ist jede Art von schriftlicher oder mündlicher Kommunikation, die nicht unter die Definition von 9.5 fällt. Außer in dem Umfang, in dem dies zur Einhaltung geltender Gesetze, Vorschriften, Regeln oder rechtlicher Verfahren erforderlich ist oder in dem dies anderweitig gemäß diesem Abschnitt zulässig ist, dürfen weder eine Partei noch ihre verbundenen Unternehmen oder Muttergesellschaften ohne vorherige Zustimmung der anderen Partei öffentliche Bekanntmachungen, Pressemitteilungen oder andere öffentliche Erklärungen abgeben. Die Zustimmung der Parteien zur externen Kommunikation wird erteilt für:
- a.) die Verwendung des Logos der anderen Partei (gemäß dem übermittelten Muster),
 - b.) die Nennung der anderen Partei durch Veröffentlichung auf ihrer Website in einer Liste, in der ihre Partner genannt werden, Lieferanten und / oder Kunden,
 - c.) Auflistung jeder Partei in den Bekanntmachungen und auf der Website der anderen Partei neben den Logos und Namen anderer Partner, Lieferanten und / oder Kunden, einschließlich eines Links zur Website der anderen Partei Website der anderen Partei [sowie auf Twitter, Facebook, LinkedIn und anderen sozialen Medien oder auf Messeständen, etc.].
- 9.8 Trotz der Zustimmung der anderen Partei zum genauen Wortlaut wird eine allgemeine vorherige Zustimmung erteilt für
- a) Artikel, öffentliche Erklärungen, Pressemitteilungen oder Fallstudien, die eine Beschreibung darüber enthalten
 - (1) wie die Kundenerfahrung durch das TrustYou-Produkt verbessert wurde,
 - (2) wie das TrustYou-Produkt zur Kostenoptimierung beigetragen hat,
 - (3) wie das TrustYou-Produkt die Transformation von Hotel / Filialen ermöglicht hat und
 - (4) wie das TrustYou-Produkt die Sicherheit verbessert hat.
 - b) Die Artikel dürfen keine Informationen enthalten, die von der Gegenpartei ausdrücklich als strategisch oder sensibel eingestuft werden.
 - c.) Für alle anderen Fälle, in denen die Vertragsparteien keine Zustimmung erteilt haben, vereinbaren die Vertragsparteien das folgende Genehmigungsverfahren: Die Vertragspartei, die eine Veröffentlichung wünscht, schickt der anderen Vertragspartei so bald wie möglich einen Entwurf per E-Mail. Die andere Vertragspartei ist verpflichtet, den Entwurf innerhalb von 10 Kalendertagen zu bestätigen oder mit im Text hervorgehobenen Anmerkungen und/oder Änderungswünschen zu antworten. Antwortet sie nicht fristgerecht, so gilt ihr Schweigen als Zustimmung. Auf der Grundlage der Änderungen der anderen Vertragspartei kann die Vertragspartei, die das Dokument veröffentlichen möchte, eine zweite Fassung vorschlagen, die die andere Vertragspartei kommentieren und verbessern kann. Lehnt die andere Vertragspartei eine dritte Fassung ab, wird der Entwurf nicht veröffentlicht.
 - d.) Die Parteien vereinbaren unter den gleichen Bedingungen wie unter c.) die Einfügung des Logos der anderen Partei, einen Link zur Website der anderen Partei sowie die Medien und Zeitschriften, in denen der Artikel veröffentlicht werden soll.
- 9.9. Jede Partei ist verpflichtet und bestätigt, dass sie wirksame interne Maßnahmen getroffen hat, die die Einhaltung der vereinbarten Kommunikationsbeschränkung durch ihre Mitarbeiter gewährleisten. Jeder Verstoß gegen die oben genannten Regeln berechtigt eine Partei, eine Geldstrafe in Höhe von 15.000 EUR pro Verstoß zu verlangen, wenn die Genehmigung ausdrücklich verweigert wurde.

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. Sofern zu gleich welchem Zeitpunkt des Vertragszeitraums ein Dritter die vertraglichen Zahlungspflichten des Kunden erbringt, ist der Kunde verpflichtet, dies vor dem Zahlungseingang schriftlich anzuzeigen und unaufgefordert die Erläuterungen gemäß Ziffer 1.8 zu liefern.

- 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 dem Bestellformular 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 Der 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 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 dieser Frist von seinem vertraglichen Sonderkündigungsrecht Gebrauch gemacht hat, wobei Ziffer 2.1, Satz 4 entsprechend Anwendung findet.
- 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 Diese Vereinbarung, bestehend aus dem Bestellformular 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. Das Bestellformular einschließlich aller Anhänge und etwaiger Nachträge, 2. Allgemeine Bedingungen.