

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der go to emma GmbH

Version 2.0

Letzte Aktualisierung: 26.10.2017

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 1.1. Die go to emma GmbH (nachfolgend „**Anbieter**“ genannt) bietet internetbasierte Anwendungen zur Unterstützung bei der Platzierung von Produkten und Aktionen im Handel an (nachfolgend „**emma-Dienste**“ oder „**Software**“ genannt), welche über die Website <https://www.gotoemma.de> abgerufen werden können (nachfolgend „**Website**“ genannt).
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“ genannt) gelten für die Nutzung der Software gemäß der aktuellen Produktbeschreibung durch den Kunden.
- 1.3. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind.
- 1.4. Diese AGB gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen. Nebenabreden gehen diesen AGB vor, bedürfen jedoch der Textform.
- 1.5. Wir weisen darauf hin, dass für gewisse Leistungen gesonderte Geschäftsbedingungen zur Anwendung kommen können (z.B. für unsere Vertriebs-, Beratungs-, Schulungs- oder Entwicklungsdienstleistungen).

2. Registrierung und Vertragsschluss

- 2.1. Für die Nutzung der Software ist ein Kundenkonto erforderlich. Der Zugang zum Kundenkonto benötigt individuelle Zugangsdaten.
- 2.2. Allein die Präsentation der emma-Dienste auf der Website des Anbieters stellt kein Angebot, sondern nur eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots dar.
- 2.3. Als verbindliches Vertragsangebot des Kunden gelten der Abschluss des Registrierungsvorgangs zu einem Kundenkonto auf der Website sowie jede andere Form der Beauftragung zur Einrichtung eines Kundenkontos (z.B. per Telefon, E-Mail, Fax, Brief).
- 2.4. Mit Abgabe des Angebots sichert der Kunde zu, dass er volljährig ist und – sofern er den Vertrag im Namen eines Unternehmens schließen möchte - dass er zu diesem Vertragsschluss berechtigt ist.
- 2.5. Der Anbieter kann die Annahme entweder durch schriftliche Auftragsbestätigung (E-Mail ist ausreichend) oder durch Bereitstellung der Leistung an den Kunden (z.B. durch Auslieferung der Zugangsdaten an den Kunden) erklären. Der Kunde verzichtet in letzterem Fall auf den Zugang der Annahmeerklärung. Erst durch diese Annahme kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden zustande.
- 2.6. Der Anbieter ist zur Annahme des Angebots nicht verpflichtet.

3. Art und Umfang der Leistung

- 3.1. Die emma-Dienste werden als internetbasierte Software-as-a-Service- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern des Anbieters bzw. eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten. Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der Funktionsumfang ergibt sich aus den Produktbeschreibungen des Anbieters.
- 3.2. Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in ihrer jeweils aktuellsten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („**Übergabepunkt**“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter

schuldet jedoch nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.

3.3. Soweit die Software ausschließlich auf den Servern des Anbieters oder eines von diesem beauftragten Dienstleister abläuft, bedarf der Kunde keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software, und der Anbieter räumt auch keine solchen Rechte ein. Der Anbieter räumt dem Kunden aber für die Laufzeit des Vertrags das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Dauer des Nutzungsvertrags beschränkte Recht ein, die Benutzeroberfläche der Software zur Anzeige auf dem Bildschirm in den Arbeitsspeicher der vertragsgemäß hierfür verwendeten Endgeräte zu laden und die dabei entstehenden Vervielfältigungen der Benutzeroberfläche vorzunehmen.

3.4. Die emma-Dienste dürfen Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde oder im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der emma-Dienste vorgesehen ist.

3.5. Die Zugangsdaten zum Kundenkonto werden stets personengebunden für einen einzelnen Nutzer zur Verfügung gestellt („**Nutzerkonto**“) und dürfen nicht mit anderen Nutzern geteilt werden. Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Nutzerkonten bestimmt sich nach der Vereinbarung der Vertragsparteien.

4. **Kostenpflichtige Leistungen**

4.1. Es gibt verschiedene emma-Leistungspakete, die sich in Funktionsumfang und Preis unterscheiden (nachfolgend „**Pakete**“ genannt).

4.2. Die Pakete können vom Kunden durch kostenpflichtige Zusatzleistungen ergänzt werden (nachfolgend „**Add-ons**“ genannt).

4.3. Digital Field Sales: Innerhalb der Pakete können digitale Besuche kostenpflichtig bei POS/Märkten gebucht werden. Der Kunde kann virtuelle Besuche mit einer Frist versehen, bis wann sich der POS/Markt zurückmelden kann. Als Rückmeldung gelten z.B. Zusage (Ja), Absage (Nein), Terminwunsch (Termin) oder Musterbestellung (Muster) (nachfolgend „Rückmeldungen“ genannt). Jede erfolgreiche POS-Rückmeldung (Zusage, Termin, Muster) auf einen virtuellen Besuch des Kunden stellt eine kostenpflichtige Leistung dar, deren Höhe abhängig vom gewählten Paket ist.

4.4. Digital Key Account: Innerhalb der Pakete können Angebote (digitale Besuche) kostenpflichtig an nationale und internationale Großhändler bzw. Handelsunternehmen ausgelöst werden. Es fällt eine Marketing-Gebühr für jede Anfrage abhängig vom gewählten Paket an. Führt die Anfrage direkt über emma oder auch nachträglich (innerhalb von 3 Monaten) offline zu einem Erfolg bzw. zur Listung zahlt der Kunde eine Erfolgsprovision auf die erzielten Nettoumsätze für 12 Monate abhängig vom gewählten Paket.

Der Kunde ist bei Erfolg verpflichtet sich zur Berechnung der Provision die zu erwartenden Nettoumsätze nach Vertragsabschluss an emma zu melden. Weiterhin erteilt der Kunde nach 6 und nach 12 Monaten eine Auskunft über die tatsächlich erzielten Nettoumsätze an emma. Die Berechnung der Provision erfolgt in 2 Schritten:

- Nach Vertragsabschluss: 50% der Provision auf die zu erwartenden Umsätze zum Monatsende
- Nach 12 Monaten: 100% der Provision auf die letzten 12 Monate seit Vertragsabschluss abzüglich der bereits gezahlten Provision (Differenzbetrag)

5. **Preise und Zahlungsbedingungen**

5.1. Die verfügbaren Pakete, Add-ons, digitale Besuche, positive POS-Rückmeldungen und Provisionen sind mit Preisen auf der Website dargestellt, es sei denn, der Anbieter stellt diese Leistungen dem Kunden zum Zeitpunkt der Buchung unentgeltlich zur Verfügung. Es gelten die Preise, welche zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchung dargestellt sind. Alle Preise sind Nettopreise in Euro zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2. Die vereinbarte Nutzungsgebühr für Pakete und Add-ons ist stets zu Beginn der Laufzeit fällig und zahlbar.

5.3. Digitale Besuche für Digital Field Sales und Digital Key Account sowie erfolgreiche Rückmeldungen und Provisionen werden monatlich abgerechnet. Der Anbieter ist jedoch nach eigenem Ermessen zu Zwischenabrechnungen berechtigt.

5.4. Der Kunde kann zwischen den vom Anbieter angebotenen Zahlungsverfahren auswählen.

5.5. Wenn im Lastschriftverfahren ein Beitrag aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht eingezogen werden kann, trägt der Kunde die Kosten, die dem Anbieter daraus entstehen (insbesondere Bankgebühren).

5.6. Es steht dem Anbieter frei, Rechnungen ausschließlich in Textform an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse zu versenden. Gleiches gilt für Zahlungserinnerungen.

6. Zahlungsverzug

6.1. Der Anbieter ist berechtigt, die weitere Leistung zu verweigern und das Kundenkonto zu sperren, wenn sich der Kunde mindestens 30 Tage im Zahlungsverzug befindet.

6.2. Die Sperre wird aufgehoben, sobald der Zahlungsrückstand des Kunden ausgeglichen ist. Die Verpflichtung des Kunden, geschuldete Nutzungsgebühren zu bezahlen, bleibt von der Sperre unberührt.

6.3. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 286 ff. BGB.

7. Laufzeit und Beendigung des Vertrages

7.1. Der Vertrag läuft zunächst über die vom Kunden gebuchte Laufzeit. Danach verlängert sich der Vertrag stets automatisch um Verlängerungszeiträume der gleichen Dauer, wenn er nicht fristgemäß vom Kunden oder vom Anbieter gekündigt wird.

7.2. Die Kündigung des Pakets stellt gleichzeitig die Kündigung der gebuchten Add-ons dar. Add-ons können isoliert gekündigt werden.

7.3. Der Kunde kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 15 Tagen zum Ende der vereinbarten Laufzeit kündigen. Die Kündigung kann in Schriftform oder in Textform gegenüber dem Anbieter erklärt werden.

7.4. Der Anbieter kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 15 Tagen zum Ende der vereinbarten Laufzeit kündigen. Es steht dem Anbieter frei, die Kündigung ausschließlich in Textform an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse zu senden.

7.5. Das beiderseitige Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund in Textform bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der gesetzlichen Kündigungsfrist für die kündigende Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nicht zumutbar ist. Wichtige Gründe für den Anbieter sind insbesondere folgende Ereignisse:

7.5.1. Der Kunde macht falsche Angaben bei der Registrierung oder in seinem Kundenkonto;

7.5.2. Der Kunde hält sich nicht an gesetzliche Bestimmungen, verstößt gegen seine vertraglichen Pflichten oder nutzt die emma-Dienste zu unerlaubten Zwecken;

7.5.3. Der Kunde beleidigt, beschimpft oder schädigt einen oder mehrere andere Kunden.

7.5.4. Der Kunde ist seit mindestens 60 Tagen im Zahlungsverzug.

7.6. Der Anspruch des Kunden auf Erstattung von Nutzungsgebühren, welche er im Voraus bezahlt hat, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde kündigt aus einem wichtigen Grund, den der Anbieter zu vertreten hat. Der Anspruch des Kunden auf Erstattung von Nutzungsgebühren, welche er im Voraus bezahlt hat, ist in jedem Fall ausgeschlossen, wenn der Anbieter den Vertrag aus einem wichtigen Grund kündigt, den der Kunde zu vertreten hat oder wenn der Anbieter das Kundenkonto gemäß Ziffer 6.1. sperrt.

7.7. Vor Ende der Vertragslaufzeit hat der Kunde seine Eingabedaten mit den verfügbaren Exportfunktionen der Software zu exportieren. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Daten für den Kunden oder die Exportfunktionen der Software über die Vertragslaufzeit hinaus vorzuhalten.

7.8. Ist zum Zeitpunkt der Vertragslaufzeit die Rückmeldefrist für bereits vom Kunden gebuchte virtuelle Besuche noch nicht abgelaufen, so wird der Anbieter die diesbezüglichen POS-Rückmeldungen, welche innerhalb der Rückmeldefrist eingehen, dem Kunden in geeigneter Form zur Verfügung stellen. Die Abrechnung erfolgt gemäß Ziffer 5.3.

7.9. Nach Beendigung des Vertrags wird der Anbieter Daten, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, in angemessener Zeit zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.

8. Pflichten des Kunden

8.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Angaben in seinem Konto stets aktuell zu halten. Dies gilt insbesondere für die hinterlegte E-Mail Adresse, da der Anbieter diese nutzt, um dem Kunden vertragswesentliche Mitteilungen zu machen.

8.2. Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.

8.2.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auftretende Softwarefehler unverzüglich mitzuteilen und den Anbieter bei der Fehleruntersuchung und -beseitigung zu unterstützen, soweit ihm dies zumutbar ist. Diese Verpflichtung zur Unterstützung schließt insbesondere ein, dass der Kunde dem Anbieter unverzüglich auf dessen Anforderung Fehlerberichte in Textform vorlegen und sonstige Daten und Protokolle bereitstellen muss, die zur Analyse der Fehler geeignet sind.

8.2.2. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter zu benennen, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

8.2.3. Der Kunde hat die für die Nutzung der emma-Dienste notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

8.3. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, ausschließlich wahre und nicht irreführende Angaben zu machen sowie bei der Nutzung der emma-Dienste geltendes Recht und alle Rechte Dritter zu beachten. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere

8.3.1. die emma-Dienste nur unter Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen des Kartellrechts zu nutzen;

8.3.2. keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und die Software nicht zum Angebot rechtswidriger Waren oder Dienstleistungen zu nutzen.

8.3.3. die emma-Dienste nicht im Zusammenhang mit pornografischen, gewaltverherrlichenden, missbräuchlichen, sittenwidrigen oder Jugendschutzgesetze verletzenden Inhalten zu verwenden sowie über die emma-Dienste keine diesbezüglichen Waren oder Dienstleistungen zu bewerben, anzubieten oder zu vertreiben.

8.3.4. andere Kunden nicht unzumutbar zu belästigen, z.B. durch SPAM.

8.4. Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für den Anbieter im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.

8.5. Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Produktbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

8.6. Es ist dem Kunden untersagt, jedwede Handlung durchzuführen oder zu fördern, die dazu dient oder potenziell geeignet ist, die Funktionalität und/oder Integrität der emma-Dienste zu beeinträchtigen, insbesondere diese übermäßig zu belasten, zu beeinflussen, zu unterbrechen oder zu verändern, sowie Handlungen vorzunehmen, die eine Rückwärtsentwicklung ("reverse engineering") oder Dekompilierung ("decompiling") von Daten oder Funktionen der emma-Dienste ermöglichen oder fördern. Es ist dem Kunden untersagt, Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen.

8.7. Es ist dem Kunden untersagt, Inhalte und Informationen der emma-Dienste (insbesondere Texte, Logos, Bilder, Diagramme, Grafiken, Auswertungsergebnisse, Kundendaten etc.) zu verbreiten und/oder öffentlich wiederzugeben oder in externe Systeme und/oder Datenbanken zu überführen, außer dieser Verbreitung und öffentliche Wiedergabe ist im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der emma-Dienste vorgesehen.

8.8. Der Kunde verpflichtet sich, sein Konto durch ein ausreichend sicheres Passwort gegen unbefugten Zugriff zu schützen und das Passwort regelmäßig zu ändern. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort sowie alle Daten, die einen unbefugten Zugang über sein Konto ermöglichen, geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern bzw. das Passwort vom Anbieter zurücksetzen zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, diese Verpflichtungen ebenfalls befolgen.

8.9. Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde.

9. Hinweis zum Umgang mit POS-Rückmeldungen

9.1. Eine POS-Rückmeldung in Form einer Zusage (Ja) des POS/Marktes auf einen virtuellen Besuch des Herstellers gemäß Ziffer 4.3. stellt eine Bestellung des vorgestellten Artikels durch den POS/Markt dar. Die POS-Rückmeldung über die emma-Dienste ist vergleichbar mit der schriftlichen oder mündlichen Rückmeldung auf einen persönlichen Herstellerbesuch.

9.2. Die POS-Rückmeldung kann durch den POS/Markt innerhalb von 24 Stunden nach Eingabe der POS-Rückmeldung (Ablehnung oder Bestellung) in den emma-Diensten geändert werden. Nach Ablauf dieser Frist steht es im Ermessen des Herstellers, den Änderungswunsch des POS/Marktes anzunehmen. Diesbezügliche Kontaktaufnahmen und Verhandlungen können nicht über die emma-Dienste erfolgen.

10. Kundendaten, Freistellung von Ansprüchen Dritter

10.1. Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt.

10.2. Der Kunde ist im Hinblick auf personenbezogene Daten von sich und seinen Nutzern verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten über die Nutzung der Software von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.

10.3. Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogene Daten verarbeitet, bietet der Anbieter den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung an.

10.4. Der Kunde ist für sämtliche von ihm oder seinen Nutzern verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt von Inhalten des Kunden oder seiner Nutzer keine Kenntnis und prüft die mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.

10.5. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

10.6. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

11. Rechteinräumung an Inhalten des Kunden, Freistellung von Ansprüchen Dritter

11.1. Soweit der Kunde dem Anbieter geschützte Inhalte überlässt (z.B. Bilder, Grafiken, Logos, Marken, Produktbeschreibungen und sonstige urheber- oder markenrechtlich geschützte Inhalte), räumt er dem Anbieter sämtliche für die Durchführung der vertraglichen Vereinbarung erforderlichen Rechte ein. Das umfasst insbesondere das Recht, die entsprechenden Inhalte im Rahmen der emma-Dienste, auf der Website, in Markenkatalogen oder sonstigen Vertriebsmaterialien online und offline der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

11.2. Der Kunde versichert in diesem Zusammenhang, dass er alle erforderlichen Rechte an überlassenen Kundenmaterialien besitzt, um dem Anbieter die entsprechenden Rechte einzuräumen.

11.3. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten infolge von behaupteten Urheber- oder Markenrechtsverletzungen in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

11.4. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

12. Recht zur Datenverarbeitung, Datensicherung, Werbung per E-Mail

12.1. Der Anbieter hält sich an die in der Bundesrepublik Deutschland geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung können der jeweils gültigen Datenschutzerklärung entnommen werden.

12.2. Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

12.3. Der Anbieter sichert die Eingabedaten des Kunden auf den vom Anbieter verantworteten Servern. Der Kunde kann diese Daten jederzeit zu Sicherungszwecken mit den verfügbaren Exportfunktionen der Software exportieren und ist verpflichtet, dies in regelmäßigen Abständen zu tun.

12.4. Der Anbieter ist berechtigt, die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse(n) des Kunden zu nutzen, um den Kunden über eigene ähnliche Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Der Verwendung der E-Mail-Adresse zu diesem Zweck kann jederzeit an die im Impressum der Website angegebene E-Mail Adresse des Anbieters widersprochen werden, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

13. Support

13.1. Bei Fragen oder Problemen kann sich der Kunde an den kostenfreien Helpdesk des Anbieters wenden. Die Kontaktdaten und Servicezeiten des Helpdesks können der Website entnommen werden.

13.2. Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt. Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.

13.3. Der Anbieter wird sich bemühen, dem Kunden so schnell wie möglich bei der Suche nach einer Lösung zu unterstützen. Es liegt im Ermessen des Anbieters, was eine angemessene Lösung oder ein vertretbares Entgegenkommen in Bezug auf seine Kunden ist.

14. Referenzkunden

14.1. Der Anbieter führt eine Liste mit Referenzkunden. Referenzkunden sind damit einverstanden, in der Kommunikation des Anbieters (z.B. auf der Website oder in Präsentationen) mit Firma und Logo benannt zu werden.

14.2. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, ist der Kunde damit einverstanden, vom Anbieter als Referenzkunde genannt zu werden.

15. Vertraulichkeit

15.1. Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden: „**vertrauliche Informationen**“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.

15.2. Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne der Ziffer 15.1., wenn sie der anderen Partei bereits zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten, allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt werden oder der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden.

15.3. Vorschläge und Ideen zur Optimierung oder Erweiterung der emma-Dienste, die der Kunde an den Anbieter heranträgt oder die die Vertragsparteien erörtern, stellen regelmäßig keine vertraulichen Informationen dar. Es steht dem Anbieter frei, diese Informationen frei zu verwenden, weiterzuentwickeln und zu kommerzialisieren.

15.4. Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 15 überdauern das Ende dieser Vereinbarung.

16. Verantwortlichkeit für Angaben der Kunden

16.1. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für Inhalte, Daten und Informationen, welche Kunden im Rahmen der Nutzung der emma-Dienste bereitstellen. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschließlich, Angaben über Produkte, Leistungen, Aktionen, Preise, Lieferbedingungen etc. Der Anbieter kann nicht gewährleisten, dass die Angaben vollständig, wahr, präzise, rechtmäßig oder zweckdienlich sind. Die Verantwortlichkeit liegt beim jeweiligen Hersteller.

16.2. Soweit der Kunde eine gesetzes- oder vertragswidrige Nutzung der emma-Dienste bemerkt, kann er diese dem Anbieter melden.

17. Verfügbarkeit der Software

17.1. Dem Kunden ist bekannt, dass sich nach dem aktuellen Stand der Technik trotz größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit Programmfehler und systemimmanente Störungen nicht sicher ausschließen lassen. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich des Anbieters stehen (wie z. B. Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle, höhere Gewalt etc.) können zu einem Nutzungsausfall führen. Es ist auch nicht möglich, Software oder Services einzusetzen, die jede vorhandene Schadssoftware (Virus, Malware etc.) entdecken. Selbst bei ordnungsgemäß laufendem System kann daher keine 100%-ige Verfügbarkeit der emma-Dienste gewährleistet werden. Der Anbieter bemüht sich natürlich, die emma-Dienste konstant verfügbar zu halten. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen der Software haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

17.2. Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkung, gilt § 536c BGB entsprechend.

17.3. Bei einem Nutzungsausfall – gleich aus welchem Grund – besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz. Bei einem Nutzungsausfall, der nicht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten des Anbieters beruht, besteht seitens des Kunden weder das Recht zur Minderung, noch zur außerordentlichen Kündigung.

18. Gewährleistung

Es gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung in Mietverträgen. Die §§ 536b BGB (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c BGB (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Mieter) finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

19. Haftung

19.1. Der Anbieter haftet für einfache Fahrlässigkeit nur bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (Kardinalpflicht). Im Falle der einfach fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden begrenzt. Unberührt bleibt die Haftung für Schäden im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

19.2. Bei der Erstellung und Pflege der Software sowie bei der Erbringung sonstiger technischer Leistungen aufgrund dieser AGB schuldet der Anbieter die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob den Anbieter ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass nach derzeitigem Stand der Wissenschaft und Technik, Software technisch nicht fehlerfrei hergestellt werden kann.

19.3. Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Gesellschafter, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

19.4. Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde kann seine Daten jederzeit zu Sicherungszwecken mit den verfügbaren Exportfunktionen der Software exportieren. Der Kunde wird eine regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

19.5. Es wird keine Haftung dafür übernommen, dass die Software für die Zwecke des Kunden geeignet ist und mit beim Kunden vorhandener Software und Hardware zusammenarbeitet.

19.6. Liegt aus Sicht des Kunden in der Leistungssphäre des Anbieters eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Herabsetzung der Vergütung, Kündigung oder Aufrechnung den Anbieter unter Setzung einer angemessenen Frist in Textform zur Behebung der Pflichtverletzung auffordern und eine nachvollziehbare, konkrete Beanstandung in Textform vorlegen, aufgrund derer dem Anbieter die Behebung der Pflichtverletzung möglich ist.

20. Übertragung der Rechte und Pflichten

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

21. Preisanpassung

21.1. Der Anbieter ist berechtigt, die Preise für Pakete, Add-ons und POS-Rückmeldungen in angemessenem Umfang zu erhöhen oder zu senken. Auf diese Weise kann der Anbieter z.B. auf geänderte Marktstrukturen reagieren. Satz 1 gilt entsprechend für Pakete und Add-ons, die der Anbieter dem Einkäufer zum Buchungszeitpunkt unentgeltlich zur Verfügung stellt und in Zukunft nur noch entgeltlich erbringen wird (nachfolgend „**Preiseinführung**“ genannt).

21.2. Der Anbieter wird Preisanpassungen und Preiseinführungen unter Nennung der neuen Preise mit einer Frist von mindestens einem Monat zum Ende der vereinbarten Laufzeit in Textform (E-Mail an die im Konto hinterlegte Adresse reicht) ankündigen. Zusätzlich wird die Änderung innerhalb der emma-Dienste in geeigneter Weise bekannt gegeben (z.B. in einem Mitteilungsbereich). In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu.

21.3. Der Vertrag verlängert sich zu den neuen geänderten Preisen, wenn der Kunde nicht von seinem Kündigungsrecht gemäß Ziffer 21.2. Gebrauch macht.

22. Anpassung der AGB

22.1. Der Anbieter ist berechtigt, den Inhalt dieser AGB zu ändern, soweit durch für ihn unvorhersehbare Änderungen, welche er nicht veranlasst und auf die er keinen Einfluss hat, das bei Vertragsschluss bestehende Äquivalenzverhältnis in nicht unbedeutendem Maße gestört wird. Ebenso ist der Anbieter zur Änderung berechtigt, wenn die Änderung der Anpassung an den technischen Fortschritt dient oder er den Funktionsumfang der emma-Dienste anpasst oder erweitert (z.B. neue Services, Dienstleistungen, Anwendungen oder Funktionen einführt) und dadurch eine Anpassung der Leistungsbeschreibung in den AGB erforderlich wird, soweit sich daraus keine unzumutbaren Einschränkungen für die vom Kunden genutzten Funktionen ergeben oder eine vergleichbare alternative Funktion zur Verfügung steht. Ebenso ist der Anbieter zur Änderung berechtigt, wenn eine Klausel dieser AGB aufgrund einer Gesetzesänderung unwirksam wird oder von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt wird und daraus Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen, die nur durch die Anpassung oder Ergänzung beseitigt werden können.

22.2. Im Falle der Änderung wird der Anbieter dem Kunden den Änderungsvorschlag unter Benennung des Grundes und des konkreten Umfangs in Textform mitteilen. Zusätzlich wird die Änderung innerhalb der emma-Dienste in geeigneter Weise bekannt gegeben (z.B. in einem Mitteilungsbereich).

22.3. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht in Textform per E-Mail an info@gotoemma.com widerspricht. Der Anbieter wird den Kunden auf diese Folge in der Mitteilung besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb von einem (1) Monat nach Zugang der Mitteilung beim Anbieter eingegangen sein. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, gilt der Änderungswunsch als abgelehnt. Der Vertrag wird dann ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht des Kunden aus Ziffer 7.2. zur Kündigung seiner Mitgliedschaft bleibt davon unberührt.

22.4. Sofern der Kunde sein Widerspruchsrecht ausübt, ist der Anbieter zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages in Textform berechtigt. Die Kündigungsfrist beträgt 15 Tage.

23. Schlussbestimmungen

23.1. Der Kunde erklärt sich bereit, dass die Kommunikation – auch in Vertragsangelegenheiten – per E-Mail erfolgen kann. Der Kunde verpflichtet sich, in seinem Konto stets eine aktuelle E-Mail-Adresse zu hinterlegen. Die E-Mail-Adresse des Anbieters ist auf der Website dem Impressum oder der Seite „Kontakt“ zu entnehmen.

23.2. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt insbesondere auch für die Aufhebung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Änderung oder Aufhebung des Textformerfordernisses. Ziffer 22 bleibt hiervon unberührt.

23.3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte ein wesentlicher Punkt in diesen AGB nicht geregelt sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in einem solchen Fall die unwirksame oder undurchführbare oder nicht geregelte Bestimmung durch eine wirksame, durchführbare und dem Sinn und Zweck der AGB entsprechende Bestimmung zu ersetzen bzw. zu ergänzen, die dem wirtschaftlich Gewolltem am nächsten kommt. Das Recht des Anbieters, im Rahmen der Regelung gemäß Ziffer 22 diese AGB abzuändern, bleibt unberührt.

23.4. Für Kunden, die Unternehmer sind, gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

23.5. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

23.6. Die vorliegenden AGB gelten in Rechten und Pflichten auch für alle Rechtsnachfolger der Vertragsparteien, sofern keine der Vertragsparteien der Fortsetzung des Vertrages ausdrücklich in Textform widerspricht.

23.7. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesen AGB ist der Sitz des Anbieters. Für Klagen des Anbieters gegen den Unternehmer gilt zudem jeder weitere gesetzliche Gerichtsstand.