

# Allgemeine Nutzungs- und Wartungsbedingungen für Software

Ausgabe 31/01/2023

*Die Gesellschaft APEX TIMING, eine vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem einzigen Gesellschafter und einem Gesellschaftskapital von 35.000 €, eingetragen im Handelsregister von ANNECY unter der Nummer 531 976 017, mit Sitz in 11 ROUTE DE LA SALLE CRAN-GEVRIER 74960 ANNECY, im Folgenden „Anbieter“, veröffentlicht und vermarktet Softwarelösungen für die Verwaltung von Freizeitzentren mit mehreren Aktivitäten und Motorsport (Karting) in Form von Softwarelizenzen, die auf dem informationstechnischen System des Kunden installiert werden und den Allgemeinen Nutzungs- und Wartungsbedingungen des Anbieters (im Folgenden „ANWB“) unterliegen. Der Anbieter erbringt für die genannten Softwarelösungen auch Wartungsleistungen.*

*Der Anbieter vermarktet die für den Betrieb und die Verwaltung von Karting-Centern erforderliche Hardware, deren Verkauf durch einen gesonderten Vertrag, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für den Verkauf von Hardware (im Folgenden „AGB“), geregelt wird.*

*Nachdem der Kunde die Eigenschaften zur Kenntnis genommen und sich von der Eignung der Software für seinen Bedarf und seine informationstechnische Infrastruktur überzeugt hatte, wünschte er, die Software sowie gegebenenfalls Wartungs- und/oder ergänzende Leistungen beim Anbieter gemäß diesen Bedingungen und dem Angebot zu bestellen. Die Unterzeichnung des Angebots durch den Kunden stellt die vorbehaltlose Annahme dieser vorliegenden ANWB dar.*

## **Artikel 1. Begriffsbestimmungen**

Jeder der nachstehend definierten Begriffe ist im Sinne der folgenden Begriffsbestimmung zu verstehen:

**Fehler:** jede vom Anbieter reproduzierbare Fehlfunktion, die die Software beeinträchtigt, sofern die Fehlfunktion nicht auf einen Ausschluss von der Wartung zurückzuführen ist.

**Blockierender Fehler:** jeder Fehler, der die Nutzung der Hauptfunktionen der Software ganz oder teilweise unmöglich macht, ohne die Möglichkeit eines Workaround.

**Nicht blockierender Fehler:** jeder Fehler, die die vollständige Nutzung der Software in all ihren Funktionen weiterhin gestattet und der weder einem blockierenden Fehler noch einem halb blockierenden Fehler entspricht.

**Halb blockierender Fehler:** jeder Fehler, die Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der Nutzung der Software verursacht, ohne dass diese Einschränkungen oder Beeinträchtigungen ausreichend sind, um den Fehler als blockierend einzustufen.

**Fernwartungszentrum:** Plattform des Anbieters, von der aus er die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringt.

**Kunde:** jede natürliche oder juristische Person, die mit dem Anbieter ein Angebot auf der Grundlage dieser Bedingungen unterzeichnet hat.

**Informationstechnisches System:** die Gesamtheit der Hardware-, Software- und Netzwerkressourcen des Kunden, für die er selbst verantwortlich ist, auf der die Software installiert wird, und die den im Angebot angegebenen informationstechnischen Voraussetzungen, die der Kunde für die Nutzung der Software erfüllen muss, entspricht.

**Vertrag:** Die Gesamtheit bestehend aus den Allgemeinen Nutzungs- und Wartungsbedingungen (ANWB), dem Angebot und etwaigen vom Anbieter übermittelten Anlagen, die vom Kunden unterzeichnet und an den Anbieter zurückgesandt werden, unter Ausschluss aller anderen Unterlagen.

**Angebot:** vom Anbieter ausgestelltes Dokument, das die vom Kunden akzeptierten besonderen Bedingungen enthält, d. h. die gewählte(n) Software(s), die zugehörigen Lizenzbedingungen, die Dienstleistungen des Anbieters (Wartung

oder andere ergänzende Leistungen), die Tarifbedingungen etc.

Dokumentation: zur Software gehörende technische und informierende Dokumente (Gebrauchsanleitung, Spezifikationshandbuch, Installationsanleitung), auf die der Kunde in der Software unter der Rubrik „Hilfe / Online-Hilfe“ zugreifen kann.

Vorfall: Fehlfunktion der Software, die auf einen Bedienungsfehler des Kunden oder auf einen die Software betreffenden Fehler zurückzuführen ist. Der Inhalt des Vorfalls wird während der Unterstützungsphase, wie sie in diesen Bedingungen beschrieben ist, identifiziert.

Vorrangiger Ansprechpartner des Kunden: vom Kunden benannte Person aus seinem Personal, die über die notwendige Fachkunde verfügt, um alle Informationen und Fragen zentral zu bündeln und mit dem Anbieter zusammenzuarbeiten.

Nutzungslizenz: nicht ausschließliche Einräumung des Rechts zur Installation und Nutzung der Software durch den Anbieter an den Kunden.

Software: die gelieferte und auf dem informationstechnischen System des Kunden installierte Softwarelösung, die aus vom Anbieter entwickelten Modulen besteht, die vom Kunden ausgewählt, im Angebot genannt und für die Tätigkeit von Veranstaltern von Sportereignissen und Betreibern von Freizeitzentren oder deren Dienstleistern bestimmt sind.

Wartung: Leistungen, die der Anbieter im Rahmen des Supports und der Betreuung erbringt, um den Kunden bei der ordnungsgemäßen Nutzung der Software zu unterstützen sowie die Software zu korrigieren und zu verbessern.

Updates: korrigierte Versionen der Software, die durch identische Funktionalitäten gekennzeichnet sind.

Neue Versionen: Versionen der Software, in denen Funktionalitäten wesentlich geändert wurden.

Kommerzielles Angebot: Gesamtheit der Produkte und Dienstleistungen, die der Anbieter anbietet.

Nutzungsumfang: im Angebot angegebene(r) Standort(e) des Kunden und Anzahl Lizenzen, die dem Kunden und seinen Nutzern gewährt werden.

Leistungen: Gesamtheit der Dienstleistungen im kommerziellen Angebot des Anbieters.

Support-Service: Supportzentrum des Anbieters, das die zentrale Verwaltung aller Informationen und die Kommunikation mit dem Kunden ermöglicht.

Standort des Kunden: Ort, an dem sich die Rennbahn des Kunden befindet, oder der Ort, an dem der Kunde zur Nutzung der Software berechtigt ist.

Workaround-Lösung: jede ungewöhnliche Vorgehensweise, die die Nutzung aller Funktionen der Software trotz eines festgestellten Fehlers gestattet.

Funktionale Spezifikationen: an den Kunden gerichtete Beschreibung der Software.

Fernwartung: Fernverbindung des Anbieters mit der Software am Standort des Kunden über das Internet, die es ermöglicht, Fehler zu erkennen und/oder zu beheben.

## **Artikel 2. Gegenstand**

Diese Allgemeinen Nutzungs- und Wartungsbedingungen und ihre Anhänge (ANWB) regeln die Bedingungen für die Bereitstellung der Software in Form einer Lizenz sowie für die vom Kunden bestellten Leistungen.

Falls die Lizenz mit einem Verkauf von Computerhardware durch den Anbieter verbunden ist, bedeutet die Zustimmung zu diesem Vertrag die vorbehaltlose Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

## **Artikel 3. Vertragsunterlagen**

Der Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzt alle vorherigen Unterlagen, die zwischen den Parteien zum selben Gegenstand abgeschlossen wurden. Die Vertragsunterlagen stehen in der folgenden hierarchischen Reihenfolge mit abnehmendem rechtlichen Wert:

- (i) das vom Kunden unterzeichnete und beim Anbieter eingegangene Angebot;
- (ii) diese Allgemeinen Nutzungs- und Wartungsbedingungen sowie ihre Anhänge (ANWB);
- (iii) die eventuell vom Anbieter übermittelten Anhänge.

Mit seiner Unterzeichnung des Angebots bestätigt der Kunde, dass er diese Allgemeinen Nutzungs- und

Wartungsbedingungen und ihre Anhänge (ANWB) des Anbieters zur Kenntnis genommen und vorbehaltlos angenommen hat.

Im Fall von Widersprüchen ist das höherrangige Dokument maßgeblich. Der Anbieter ist berechtigt, diese ANWB zu ändern. Für Änderungen gelten gegebenenfalls die Bedingungen in Artikel 21.7.

#### **Artikel 4. Laufzeit**

Der Vertrag tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Anbieter das vom Kunden unterzeichnete Angebot erhält, und der Vertrag gilt für die im Angebot festgelegte Dauer.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, wird der Vertrag nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit stillschweigend um jeweils ein (1) Jahr verlängert, sofern er nicht von einer der Parteien per Einschreiben mit Rückschein spätestens drei (3) Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

#### **Artikel 5. Angebot**

Das Angebot enthält eine Beschreibung (i) der Software, (ii) der Wartungsleistungen und aller anderen vom Kunden bestellten Leistungen und (iii) ihrer Preise. Im Fall von Leistungen kann der Angebot Anhänge enthalten, in denen die Budget- und Zeitschätzungen sowie die angewandte Methode angegeben sind.

Die Bestellung des Kunden gilt als verbindlich ab dem Datum, an dem der Anbieter das vom Kunden unterzeichnete Angebot erhält.

#### **Artikel 6. Nutzungsrecht**

- **Lizenzbedingungen**

Der Anbieter gewährt dem Kunden ein persönliches, nicht übertragbares, nicht abtretbares, nicht exklusives Nutzungsrecht an der im Angebot genannten Software (einschließlich eventueller Sonderentwicklungen) für die Dauer und das Gebiet, die hier festgelegt sind, ausschließlich für die Zwecke seiner Geschäftstätigkeit. Das Nutzungsrecht wird für die im Angebot genannte Version der Software und etwaige während der Vertragslaufzeit gelieferte Weiterentwicklungen gewährt.

Wird die Lizenz zur Nutzung der Software für die gesamte Dauer des Schutzes gewährt, der Urhebern derzeit oder in Zukunft durch die französischen Gesetze und Vorschriften sowie durch internationale Abkommen gewährt wird, ist der Kunde nur zur Nutzung der Software am Standort des Kunden berechtigt.

Wird die Nutzungslizenz für einen Zeitraum von einem (1) Jahr, der verlängert werden kann, oder für einen anderen im Angebot festgelegten Zeitraum gewährt, ist der Kunde zur Nutzung der Lizenz an mehreren Standorten, die im Angebot benannt sein müssen, berechtigt.

Möchte der Kunde die Anzahl der von ihm genutzten Lizenzen erhöhen oder zur Software ein zusätzliches, ursprünglich nicht vorgesehenes Modul hinzufügen, muss der Kunde ein neues oder zusätzliches Angebot unterzeichnen, in dem die Anzahl der zusätzlichen Positionen aufgeführt ist. Dafür ist eine zusätzliche Gebühr, die sich nach den zum Zeitpunkt des Antrags des Kunden geltenden Tarifbedingungen berechnet, zu zahlen.

Im Fall einer befristeten Lizenz kann der Kunde den Anbieter jederzeit um ein zusätzliches Angebot bitten, um ihm die Nutzungslizenz für die gesamte Dauer des Schutzes zu erteilen, der Urhebern derzeit oder in Zukunft durch die französischen Gesetze und Vorschriften sowie durch internationale Abkommen gewährt wird. In diesem Fall werden die vom Kunden gezahlten ursprünglichen Gebühren nicht auf den Preis der neuen Nutzungslizenz angerechnet.

Im Rahmen des durch diese Nutzungslizenz gewährten Nutzungsrechts ist der Kunde berechtigt:

(i) die Software auf der zulässigen Anzahl an Computern an den im Angebot festgelegten Orten dauerhaft oder

vorübergehend zu installieren und zu vervielfältigen;

(ii) die Software zu nutzen, in Betrieb zu nehmen, anzuzeigen, auszuführen, zu laden und zu speichern, und zwar ausschließlich im Rahmen der Bedürfnisse des Kunden für seine gewerbliche Tätigkeit, in Übereinstimmung mit dem Vertrag und in der informationstechnischen Umgebung, die im Angebot vereinbart ist.

Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie der Software anzulegen, sofern diese Kopie nicht vom Anbieter bereitgestellt wird, und zwar ausschließlich zum Zweck des Ersatzes der zerstörten oder unbrauchbar gewordenen Originalkopie der Software, unter der Voraussetzung, dass alle Hinweise auf Urheberrechte in der erstellten Kopie identisch reproduziert werden; die Kopie unterliegt weiterhin den Bedingungen des Vertrags.

Jede andere Nutzung der Software durch den Kunden ist strengstens untersagt.

- **Grenzen der Nutzung**

Der Kunde unterlässt und untersagt den Nutzern (i) jede vorübergehende oder dauerhafte Vervielfältigung der Software, die nicht im Vertrag vorgesehen ist, mit Ausnahme der Sicherungskopie nach Artikel L.122-6-1 des Gesetzes über geistiges Eigentum und gemäß den oben festgelegten Bedingungen; (ii) jede Verbreitung, Verteilung, Vermietung oder Untervermietung, Vermarktung, Unterlizenzierung, Abtretung, direkte oder indirekte Bereitstellung der Software; (iii) jede Änderung, Anpassung oder Weiterentwicklung der Software ohne vorherige Genehmigung des Anbieters; (iv) jede Übersetzung oder Anpassung, die nicht ausdrücklich vom Anbieter genehmigt wurde; (v) jede Schnittstelle oder Integration mit anderen Produkten ohne vorherige Genehmigung des Anbieters; und (vi) jede Dekompilierung der Software in jeglicher Form.

In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die Informationen zur Interoperabilität, die der Anbieter auf Anfrage des Kunden bereitstellen kann, in keinem Fall zu anderen Zwecken verwendet werden dürfen als zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit Software von Dritten, deren Kompatibilität vom Anbieter bestätigt werden muss, noch dürfen sie an Dritte weitergegeben werden, noch dürfen sie für die Entwicklung, Herstellung oder Vermarktung von abgeleiteter Software oder von Software, deren Gegenstand, Funktion oder Ausdruck der Software im Wesentlichen ähnlich ist, noch für jede Handlung, die die vom Anbieter vorbehaltenen Rechte verletzt, verwendet werden. Jede nicht ausdrücklich genehmigte Nutzung der Software ist rechtswidrig und kann strafrechtlich verfolgt werden.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass es dem Kunden untersagt ist, Fehler jeglicher Art selbst zu beheben oder durch Dritte beheben zu lassen, da der Anbieter sich die ausschließliche Wartung der Software vorbehält. Der Anbieter entscheidet auch nach eigenem Ermessen über die Weiterentwicklung der Software (Updates, neue Versionen), unter der Voraussetzung, dass diese keinerlei funktionalen Rückschritt für den Kunden mit sich bringt.

Die Software wird in Übereinstimmung mit ihrer Dokumentation in einer informationstechnischen Umgebung genutzt, die den Nutzungsvoraussetzungen und den Bestimmungen des Vertrags entspricht.

- **Bedingungen der Bereitstellung der Software und der Erbringung der Leistungen**

Am Tag der Installation übergibt der Anbieter dem Kunden die Software im Objektcode, das heißt als computerlesbares Programm, das online bereitgestellt wird. Bei der Lieferung übergibt der Anbieter dem Kunden den elektronischen Schlüssel zur Freischaltung, mit dem die Software aktiviert werden kann.

## **Artikel 7. Verpflichtungen der Parteien**

- **Pflichten des Anbieters**

Der Anbieter verpflichtet sich, die Leistungen gemäß den Regeln der Kunst, unter Einhaltung der im Angebot angegebenen Termine und Richtfristen sowie gemäß einer allgemeinen Pflicht zu redlichem Bemühen zu erbringen. In Anbetracht des technischen Charakters der Leistungen und der Rolle, die der Kunde bei ihrer Ausführung,

insbesondere bei der Wartung, spielt, kann eine eventuelle Verspätung des Anbieters in keinem Fall zu einer Vertragsstrafe in jedweder Form, einer Minderung der Rechnung oder zu einem Anspruch auf Schadensersatz oder auf Zinsen führen, was der Kunde ausdrücklich anerkennt.

- **Pflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich, aktiv mit dem Anbieter zusammenzuarbeiten und zu diesem Zweck (i) seine Bedürfnisse klar und präzise anzugeben, (ii) die Software und die Leistungen unverzüglich abzunehmen, (iii) dem Anbieter alle sachlichen und personellen Mittel zur Verfügung zu stellen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind, (iv) den Zugang zu seinen Räumlichkeiten, Daten, Unterlagen, Dateien, Informationen und Programmen, die für die Erfüllung des Vertrags zweckmäßig sind, zu gewährleisten und (v) die Zahlungsverpflichtungen, die in diesen ANWB und im Angebot festgelegt sind, zu erfüllen.

Im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht ist der Kunde außerdem verpflichtet, (i) dem Anbieter einen einzigen Ansprechpartner zu benennen, der die Anfragen für Tätigkeiten koordiniert und für die Umsetzung der Anweisungen des Anbieters verantwortlich ist, (ii) seinen Nutzern ein Kompetenz- und Ausbildungsniveau zu gewährleisten, das eine Nutzung der Software gemäß ihrer Bestimmung und ihrer Dokumentation ermöglicht, (iii) alle Informationen, Elemente oder Bestätigungen bereitzustellen, die für die Ausführung der Leistungen des Anbieters, insbesondere der Wartung, erforderlich sind, (iv) die Vertreter des Anbieters gegebenenfalls über die an seinen Standorten geltenden spezifischen Verfahren zu informieren und an diese zu erinnern, (v) dem Anbieter oder seinen Subunternehmern freien Zugang zu seinem informationstechnischen System zu gewähren, insbesondere im Rahmen der Fernwartung, und (vi) seine Daten vor jeder Tätigkeit des Anbieters zu sichern.

Allgemein leistet der Kunde nach Treu und Glauben Mitwirkung, um dem Anbieter die Erbringung der Leistungen zu erleichtern. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang insbesondere, dem Anbieter auf Anfrage die Referenzen seines Wartungsvertrages und alle Daten, die der Anbieter zur Behebung der Fehler benötigt, mitzuteilen und insbesondere die Betriebsbedingungen der Software beim Auftreten eines Fehlers zu beschreiben. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, sich unter allen Umständen loyal zu verhalten, wenn er mit Mitarbeitern des Anbieters interagiert, unabhängig davon, ob diese direkt am Standort des Kunden tätig sind, um die hier vereinbarten Leistungen zu erbringen, oder ob sie mit dem Kunden per Fernwartung interagieren, insbesondere im Rahmen des Supports, der für die Wartung zur Verfügung steht.

Der Kunde informiert den Anbieter auch unverzüglich über jede Änderung des Standorts. Ab diesem Zeitpunkt ist der Anbieter berechtigt, die finanziellen Bedingungen des Vertrags zu ändern, um zusätzliche Kosten, die mit dieser Änderung des Standorts verbunden sind, zu berücksichtigen.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, nimmt der Kunde die vom Anbieter gelieferte Software und etwaige Leistungen ab, um ihre Übereinstimmung mit der Dokumentation und ihrer Beschreibung, wie im Angebot angegeben, zu überprüfen. Der Kunde hat eine Frist von fünf (5) Tagen nach Erhalt der Software und/oder der Ergebnisse der bestellten Leistungen, um den Anbieter schriftlich über gegebenenfalls festgestellte Nichtkonformitäten zu informieren, und der Anbieter verpflichtet sich, diese so schnell wie möglich zu beheben. Erfolgt eine derartige Mitteilung nicht innerhalb dieser Frist, ist die Abnahme der Software und/oder der betreffenden Leistungen von Rechts wegen erfolgt. Jede Nutzung der Software und/oder der Ergebnisse der Leistungen gilt als vorbehaltlose Annahme.

Der Kunde verpflichtet sich, ein Fehlerprotokoll (Logbook) zu führen, in dem er alle auftretenden Fehler jeglicher Art, die sich auf die Software auswirken, einträgt, und hält es für den Anbieter zur Verfügung.

## **Artikel 8. Wartung**

Die Wartung wird vom Supportservice des Anbieters im Rahmen des Vertrags erbracht, sie ist Gegenstand einer jährlichen oder vierteljährlichen Rechnungsstellung nach Artikel 11 und erstreckt sich auf die folgenden Leistungen:

### **8.1 Hilfestellung und Support – Fehlerbehebende Wartung**

Im Rahmen der Leistung von Hilfestellung verpflichtet sich der Anbieter:

- auf Wunsch des Kunden tätig zu werden und Informationen über die Funktionsweise und die Eigenschaften der Software zu geben (Hilfe bei der Nutzung),
- festzustellen, ob das Problem, das die ordnungsgemäße Funktion der Software beeinträchtigt, in den Bereich Wartung fällt, die vom Anbieter gewährleistet wird,
- den Vorfall zu beheben, um dem Kunden die bestimmungsgemäße Nutzung der Software zu gestatten, wenn die Behebung telefonisch oder auf elektronischem Weg erfolgen kann.

Im Rahmen der Supportleistungen verpflichtet sich der Anbieter, Fehler, die sich auf die Software auswirken, zu berücksichtigen, um sie zu beheben. Die Berichtigung von Fehlern ist Gegenstand einer Aktualisierung oder einer neuen Version.

### **8.2 Betreuung – Entwicklungsbezogene Wartung**

Die entwicklungsbezogene Wartung der Software umfasst die Bereitstellung von Updates und neuen Versionen, die vom Anbieter beschlossen und herausgegeben werden. Die entwicklungsbezogene Wartung der Software erfolgt entweder durch Lieferung eines physischen Datenträgers, der entweder vom Kunden oder vom Anbieter installiert wird, oder durch Fernwartung auf dem System des Kunden.

Im Rahmen der Betreuungsleistungen verpflichtet sich der Anbieter, dem Kunden Updates und neue Versionen zur Verfügung zu stellen und die mit der Software verbundene Dokumentation zu aktualisieren.

### **8.3 Beschränkung der Wartung**

Der Anbieter haftet nicht für Fehler oder Vorfälle, die mit (i) einer nicht bestimmungsgemäßen Nutzung der Software oder ihrer Dokumentation, (ii) einem Hardware- oder Softwareausfall eines oder mehrerer Elemente des Informationssystems des Kunden, die nicht mit der Software im Zusammenhang stehen, (iii) und ganz allgemein mit jeder vorsätzlichen Beschädigung, Böswilligkeit oder Sabotage durch einen Nutzer oder einen Dritten zusammenhängen.

Von der Wartung durch den Anbieter sind insbesondere ausgeschlossen:

- Fehler, die durch eine unsachgemäße Nutzung der Software durch den Kunden oder durch Änderungen, die der Kunde ohne die Genehmigung des Anbieters an der Software vorgenommen hat, verursacht werden;
- Fehler, die auf die Weigerung des Kunden zurückzuführen sind, vom Anbieter herausgegebene Updates oder neue Versionen zu installieren;
- Fehler, die auf die Weigerung des Kunden zurückzuführen sind, dem Anbieter im Rahmen der Fernwartung Zugang zu seinem informationstechnischen System zu gewähren;
- Fehler, die durch eine Verletzung der Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht werden;
- Fehler, die mit einer vollständigen oder teilweisen Umstellung der Computer-Hardware des Kunden auf eine Hardware, die nicht mit der Software kompatibel ist, zusammenhängen;
- Fehler, die mit der informationstechnischen Konfiguration des Kunden oder der Zeitmessungshardware (Schleife, Decoder und Transponder) zusammenhängen.

Die Wartungsleistungen beziehen sich nur auf Softwarewartung und nicht auf informationstechnische Wartung (Hardware, Netzwerk).

#### **8.4 Abonnement von Wartungsleistungen während der Laufzeit des Vertrages**

Der Kunde kann Wartungsleistungen während der Laufzeit des Vertrages auf Antrag beim Anbieter und unter der Voraussetzung, dass ein Angebot zwischen den Parteien vorab unterzeichnet wurde, jederzeit abonnieren. Die Abrechnung der Wartungsleistungen erfolgt auf der Grundlage (i) der vom Kunden abonnierten Laufzeit, die im Angebot definiert ist, und (ii) der Dauer der Nutzung der Software seit Inkrafttreten des Vertrags, die nicht durch einen Wartungsvertrag abgedeckt ist.

#### **Artikel 9. Ergänzende Leistungen**

##### **9.1 Entwicklungen auf Kundenwunsch**

Der Kunde kann jederzeit einen Antrag auf Weiterentwicklung oder Verbesserung der Software stellen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die von den Kunden gewünschten spezifischen Entwicklungen durchzuführen, sondern er verpflichtet sich, den Antrag je nach Nutzen, Bedeutung und Anzahl der Antragsteller zu berücksichtigen und dann gegebenenfalls im Zuge eines nächsten Updates umzusetzen.

##### **9.2 Vom Anbieter angebotene ergänzende Leistungen**

Ergänzende Leistungen können vom Anbieter auf Wunsch des Auftraggebers erbracht werden. Diese Leistungen werden zusätzlich in Rechnung gestellt, zu dem Tarif, den Fristen für die Durchführung und der Häufigkeit der Rechnungsstellung, die der Anbieter in einem zusätzlichen Angebot mitteilt.

Die ergänzenden Leistungen (auch Webservices genannt) werden im kommerziellen Angebot des Anbieters präsentiert und umfassen insbesondere:

- für die Softwarelösung „GoKarts“:
  - die Abonnementsformel „Web Pro“
  - die Abonnementsformel „Web Premium“
  - die Abonnementsformel „Live Timing“
  
- für die Softwarelösung „GoRacing“:
  - die Abonnementsformel „Live Timing“
  - die Abonnementsformel „Live Graphics“

Weitere ergänzende Leistungen können folgende Form annehmen:

- Installation der Software durch den Anbieter auf der Hardware der Nutzer;
- Neuinstallation der Software oder die Wiederherstellung der Daten- und Softwaredateien im Falle einer versehentlichen oder durch einen Virus verursachten Zerstörung;
- Sicherungen von Dateien und erfassten Betriebsdaten; vom Kunden gewünschte Änderungen oder Ergänzungen der Softwarefunktionalität;
- Änderungen oder Ergänzungen von Funktionen, die sich aus gesetzlichen Entwicklungen oder Änderungen der Hardwarekonfiguration ergeben;
- Schulungs-, Installations-, Beratungs- oder Unterstützungsleistungen, die der Anbieter gegebenenfalls im Rahmen von Schulungs-, Installations-, Beratungs- oder Unterstützungsverträgen anbietet;
- Leistungen zur Installation von Computerhardware, die nicht beim Anbieter erworben wurde;
- Reisen zum oder Tätigkeiten am Standort des Kunden;
- jede Neuinstallation der Software auf einem neuen Rechner am Standort, die der Kunde während der Vertragslaufzeit aufgrund eines Hardwaredefekts beantragt, ist bis zu zwei (2) Mal im Jahr, sofern die Tätigkeit nicht länger als dreißig (30) Minuten in Anspruch nimmt, im Preis der vom Anbieter in Rechnung gestellten Installationsleistungen enthalten;
- Hilfestellung oder Fernwartung ohne Internetverbindung.

Diese Leistungen sind automatisch Gegenstand einer zusätzlichen Abrechnung zu dem Tarif, den Fertigstellungsterminen und der Häufigkeit der Rechnungsstellung, die der Anbieter in einem ergänzenden Angebot mitteilt.

Da sich das kommerzielle Angebot des Anbieters ändern kann, ist diese Aufstellung nicht erschöpfend.

### **9.3 Besondere Bedingungen für den Versand von E-Mails**

Die E-Mailing-Richtlinie und bewährte Verfahren sind in Anhang 2 und 3 dieser ANWB dargestellt und auch in der Online-Hilfe verfügbar.

### **9.4 Besondere Bedingungen für Online-Verkauf**

Die Abonnementsformeln „Web Pro“ und „Web Premium“ für die Software „GoKarts“ beinhalten einen Online-Verkaufsservice (der Kunde wird gebeten, bezüglich der erbrachten Leistungen das kommerzielle Angebot heranzuziehen).

Die Einrichtung des Online-Verkaufssystems erfolgt auf Antrag des Kunden an den Anbieter.

Die Kosten für die Einrichtung der Verbindung zwischen dem System GoKarts und dem Web-Zahlungsabwickler oder für den Wechsel des Web-Zahlungsabwicklers werden wie in einem ergänzenden Angebot mitgeteilt zusätzlich in Rechnung gestellt. Falls der Web-Zahlungsabwickler des Kunden nicht in GoKarts integriert ist, behält sich der Anbieter das Recht vor, in einem zusätzlichen Angebot die zusätzliche Zeit für die Integration in Rechnung zu stellen oder die Integration abzulehnen.

Der Anbieter haftet nicht für rechtswidrige und betrügerische Aktivitäten im Zusammenhang mit Zahlungsmitteln des Anbieters, wie im Abschnitt „Haftung“ dieser ANWB festgelegt.

## **Artikel 10. Bedingungen der Ausführung von Wartungsleistungen**

Der Supportservice des Anbieters ist unter der Leitung des Technischen Direktors für die Durchführung der Wartungsleistungen zuständig. Das Team des Anbieters informiert den Kunden darüber hinaus über alle Tatsachen und Vorgänge, die eine zusätzliche Tätigkeit des Anbieters erforderlich machen können.

Die Bedingungen der Ausführung der Wartungsleistungen sind in Anhang 1 dieser Bedingungen ausführlich beschrieben.

## **Artikel 11. Preis**

Als Gegenleistung für die Nutzungslizenz für die Software, die Wartungsleistungen und/oder die ergänzenden Leistungen verpflichtet sich der Kunde, dem Anbieter den im Angebot festgelegten Pauschalbetrag zu zahlen. Dieser Preis ist vor Steuern angegeben, und ihm müssen alle Steuern und sonstigen Abgaben hinzugerechnet werden, die zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gelten, sowie alle Kommunikationskosten im Zusammenhang mit der Fernwartung und Kosten für die Anreise zum Standort.

Alle Rechnungen werden zu den im Angebot festgelegten Terminen vorschüssig ausgestellt.

Rechnungen für die Verlängerung von Leistungen (Lizenz, Wartung und Zusatzleistungen) werden vierteljährlich oder jährlich sechzig (60) Tage vor Fälligkeit vorschüssig ausgestellt und sind innerhalb von spätestens fünfundvierzig (45) Kalendertagen nach Ausstellungsdatum zu bezahlen.

Im Rahmen der Verlängerung des Vertrages und/oder aller oder eines Teils der Leistungen (Lizenz, Wartung und ergänzende Leistungen) kann der Preis vom Anbieter nach folgender Formel angepasst werden:

$P = P_o \times S / S_o$ .

P = Preis nach Anpassung.



Po = Anfangspreis für die erste Anpassung, danach Preis der vorherigen Anpassung für die folgenden Anpassungen.  
S = jüngster Syntec-Index, der am Tag der Gebührenanpassung veröffentlicht wurde.  
So = Wert des Syntec-Indexes am Tag des Vertragsabschlusses für die erste Anpassung, danach Wert des Syntec-Index am Tag der vorherigen Anpassung für die folgenden Anpassungen.  
Falls einer der Indizes entfällt, verständigen sich die Parteien über den Index bzw. die neuen Indizes für die Festlegung einer Formel mit vergleichbarer Wirkung.

In jedem Fall hat jeder Zahlungsverzug für den Kunden ab dem Fälligkeitsdatum der Rechnung die Anwendung von (i) der gesetzlichen pauschalen Inkassoentschädigung nach Artikel L.441-10 Handelsgesetzbuch, (ii) einer pauschalen Inkassoentschädigung in Höhe von vierzig Euro (40 €), (iii) Verzugszinsen ohne schuldbebefreiende Wirkung in Höhe des dreifachen (3) geltenden gesetzlichen Zinssatzes, gerechnet in Tagen ab dem ersten Tag des Verzugs nach dem Fälligkeitsdatum der Rechnung bis zum Tag der tatsächlichen Zahlung, zur Folge.

Die teilweise oder vollständige Nichtzahlung eines fälligen Betrags hat außerdem zur Folge, dass der Anbieter ab diesem Zeitpunkt die Ausführung aller im Vertrag vorgesehenen Leistungen bis zur vollständigen Begleichung der fälligen Beträge aussetzen kann, unbeschadet des Rechts, Ersatz für den erlittenen Schaden zu verlangen.  
Bei einem Zahlungsverzug von mehr als dreißig (30) Kalendertagen wird der Vertrag von Rechts wegen formlos auf Kosten des Kunden gekündigt, unbeschadet des Rechts des Anbieters, Ersatz für den erlittenen Schaden zu verlangen. Vom Kunden bereits gezahlte Beträge verbleiben beim Anbieter.

#### **Artikel 12. Vertragliche Garantie**

Der Anbieter garantiert die Konformität der Software mit den funktionalen und technischen Merkmalen, die in der Dokumentation und den funktionalen Spezifikationen genannt sind. In diesem Zusammenhang wird der Anbieter im Rahmen der Gewährleistung drei (3) Monate lang ab dem Datum der Lieferung der Software tätig, um Fehler unter den für die Wartung angegebenen Bedingungen zu beheben.

Der Kunde sendet dem Anbieter einen Bericht, in dem der Fehler dokumentiert und im Detail beschrieben wird, per E-Mail an die folgende Adresse:

[support@apex-timing.com](mailto:support@apex-timing.com).

Der Anbieter behält sich das Recht vor, das am besten geeignete Mittel zur Behebung von Fehlern zu verwenden: Versand einer E-Mail, Reise zum Standort des Kunden etc.

Jede Reise zum Standort des Kunden wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

Die vorstehende Garantie erlischt automatisch, wenn die Konfiguration und/oder die Software verändert wurden, wenn die Nutzung nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation und den funktionalen Spezifikationen erfolgt und in allen Fällen, in denen die Wartung wie in diesen ANWB angegeben ausgeschlossen ist.

Jede Tätigkeit wegen eines Fehlers, die nicht den Bedingungen der obigen Garantie entspricht, wird zusätzlich als Wartungsleistung in Rechnung gestellt.

Darüber hinaus erkennt der Kunde an, dass die Leistung der Software von seiner Fähigkeit abhängt, sie richtig zu nutzen, und dass der Anbieter nicht garantiert, dass die Software alle Anforderungen, einschließlich der Anforderungen an Leistung oder Kosteneffizienz, erfüllt, dass sie kontinuierlich und fehlerfrei funktioniert oder dass die Software mit jedem Produkt, jeder Hardware und/oder Software, das bzw. die nicht vom Anbieter bereitgestellt wird, funktioniert. Folglich wird der Kunde daran erinnert, dass es in seiner Verantwortung liegt, alle Vorkehrungen zu treffen, um angemessene Pläne zur Fehlerbehebung festzulegen und alle geeigneten Maßnahmen zu treffen, um die schädlichen Folgen zu minimieren, die insbesondere mit einer möglichen Betriebsunterbrechung oder einem möglichen Verlust der Daten, die die Software aufgrund ihrer Nutzung generiert, verbunden sind.

#### **Artikel 13. Quellcodes**

Der Anbieter behält die Quellcodes der Software.

Der Anbieter garantiert dem Kunden für die Dauer der gewährten Lizenz Zugang zu den Quellen der Software im Fall eines Ausfalls des Anbieters. Im Sinne dieses Artikels sind unter Ausfall des Anbieters die folgenden Fälle zu verstehen:

- ein gerichtliches Liquidationsverfahren gegen den Anbieter, das nicht zur Fortsetzung der Geschäftstätigkeit führt;
- die Einstellung der Tätigkeit des Anbieters, ohne dass die Tätigkeit wieder aufgenommen wird;
- die Einstellung der Wartungsleistungen, die nicht von einem Dritten übernommen werden.

Darüber hinaus ist der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter im Fall des Zugangs zu den Quellcodes nur dazu berechtigt, die Quellcodes der Software dafür zu nutzen, dem Kunden die Fortsetzung der fehlerbehebenden Wartung der Software zu gewährleisten, ohne von späteren Weiterentwicklungen zu profitieren, unter Ausschluss jeder anderer Nutzung für die eigenen Bedürfnisse des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, die Vertraulichkeit der Quellcodes zu wahren und unterlässt es, sie an andere Dritte als den mit der Wartung beauftragten Anbieter weiterzugeben, der seinerseits einer gleichartigen Geheimhaltungspflicht unterliegt.

#### **Artikel 14. Garantie der Freiheit von Rechtsmängeln**

Der Anbieter garantiert, dass er über alle Urheberrechte verfügt, die es ihm ermöglichen, die Software in Form einer Nutzungslizenz sowie etwaige von ihm entwickelte generische Entwicklungen bereitzustellen.

Dementsprechend erklärt sich der Anbieter bereit, den Kunden gegen alle Schäden im Zusammenhang mit Ansprüchen, Klagen oder Verurteilungen zu verteidigen und zu entschädigen, die von einem Dritten erhoben werden, der behauptet, dass die Software oder ein Teil von ihr sein Urheberrecht verletzt, vorausgesetzt, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich per Einschreiben mit Rückschein über die Klage informiert, einen Antrag auf Verteidigung stellt, bei der Verteidigung volle Mitwirkung leistet, die angebliche Verletzung nicht durch den Kunden verursacht wurde und er keinen Vergleich eingeht, ohne zuvor die schriftliche Zustimmung des Anbieters eingeholt zu haben.

Der Anbieter hat die alleinige Kontrolle über die Art und Weise, wie er vorgeht, und es liegt im Ermessen des Anbieters, einen Vergleich zu schließen oder ein Verfahren seiner Wahl zu verfolgen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter alle Informationen, Elemente und Unterstützung bereitzustellen, die dieser benötigt, um seine Verteidigung erfolgreich zu führen oder eine Vergleichsvereinbarung zu erzielen.

Sofern die Software oder ein Teil von ihr durch ein rechtskräftiges Gerichtsurteil als rechtsverletzend anerkannt wird oder der Anbieter erkennt, dass die Software oder ein Teil von ihr als rechtsverletzend anzusehen ist, kann der Anbieter nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder: (i) die fragliche Komponente so modifizieren, dass die Software nicht mehr rechtsverletzend ist; (ii) die fragliche Komponente durch eine nicht rechtsverletzende Komponente mit im Wesentlichen gleichwertigen Leistungsmerkmalen ersetzen; (iii) die Nutzungsrechte erwerben, damit der Kunde die genannte Software weiterhin gemäß den Bedingungen des Vertrags nutzen und betreiben kann.

Diese Garantie gilt nicht für Open-Source-Komponenten, die in eine Software integriert oder in ihr verwendet werden. Sie gilt auch nicht in Fällen des Ausschlusses der Wartung und/oder Haftung, die in den vorliegenden ANWB festgelegt sind, und in jedem Fall für jede Klage wegen Rechtsverletzung, die aus einer Nutzung, Kombination, Änderung, Anpassung oder Verwertung der Software oder der Ergebnisse der Leistungen des Anbieters resultiert, die nicht der Dokumentation oder dem Vertrag entspricht oder die nicht ausdrücklich zuvor vom Anbieter genehmigt wurde.

#### **Artikel 15. Urheberrechte**

Der Anbieter ist und bleibt alleiniger Inhaber aller Rechte an der Software, den Leistungen, seiner Marke, seinem Logo, seinem informationstechnischen System und allen seinen Ressourcen. In keinem Fall führt der Vertrag dazu, dass Urheberrechte an der Software an den Kunden übertragen werden. Der Kunde verpflichtet sich daher, alle urheberrechtlichen Hinweise in der Software und der Dokumentation intakt zu lassen, und er unterlässt ganz allgemein jede Handlung, die Rechte oder das Image des Anbieters unmittelbar oder mittelbar beeinträchtigen

können.

Im Rahmen von Weiterentwicklungen, die im Zuge der fehlerbehebenden Wartung (Support) und der entwicklungsbezogenen Wartung (Betreuung) vorgenommen werden, hat der Kunde die gleichen Rechte, die ihm im Rahmen der Softwarelizenz an der Software eingeräumt werden.

Der Kunde ist und bleibt alleiniger Eigentümer seiner eigenen Marken, Logos und Informationssysteme. Der Kunde ermächtigt den Anbieter, seine Marke und sein Logo im Rahmen der Werbung für seine Dienstleistungen zu nennen und als Referenz in seinem Werbematerial, insbesondere online, zu reproduzieren, unter Ausschluss jeder anderen Nutzung.

#### **Artikel 16. Vertraulichkeit**

Jede Partei verpflichtet sich, (i) keine Elemente, einschließlich insbesondere geistiges Eigentum, Unterlage, Informationen, Daten, Methoden oder Know-how, die direkt oder indirekt von der anderen Partei offengelegt wurden oder von denen sie im Rahmen des Vertrags Kenntnis erlangt (im Folgenden als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), an Dritte weiterzugeben, (ii) die vertraulichen Informationen nur zur Erfüllung ihrer vertraglich vorgesehenen Pflichten zu nutzen, (iii) die vertraulichen Informationen nur an Personen weiterzugeben, die direkt an der Ausführung der Aufträge beteiligt sind, und (iv) die Einhaltung dieses Artikels durch diese Personen sicherzustellen. Diese Pflicht zur Vertraulichkeit bleibt während der gesamten Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren ab dem tatsächlichen Datum der Beendigung der vertraglichen Beziehungen bestehen.

Von vertraulichen Informationen sind alle Informationen ausgeschlossen:

- über die eine Partei bereits zum Zeitpunkt der Mitteilung der Informationen durch die andere Partei verfügt hat;
- die nach ihrer Mitteilung gemeinfrei geworden wären, ohne dass dies einer der Parteien zuzurechnen ist;
- die eine Partei von einem Dritten rechtmäßig erhalten hat, unter der Bedingung, dass dieser Dritte gegenüber der Partei, die Eigentümerin der Informationen ist, nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet ist; und
- die eine Partei aufgrund von Gesetzen, Verordnungen oder anderen rechtlichen Verpflichtungen offenlegen muss, unter der Bedingung, dass diese Partei die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis setzt.

#### **Artikel 17. Personenbezogene Daten**

Im Sinne der geltenden Vorschriften und insbesondere der Europäischen Datenschutzgrundverordnung Nr. 2016-679 ist der Kunde der „Verantwortliche für die Datenverarbeitung“ und der Anbieter sein „Unterverarbeiter“.

Die Bedingungen, unter denen sich der Anbieter verpflichtet, im Auftrag des Kunden die Verarbeitung personenbezogener Daten durchzuführen, sind in Anhang 4 dieser Bedingungen festgelegt.

#### **Artikel 18. Haftung**

Es wird darauf hingewiesen, dass die Software und die Webdienste unter der alleinigen Leitung, Kontrolle und Verantwortung des Kunden genutzt werden, dem es insbesondere obliegt:

- sicherzustellen, dass alle Computerprogramme, die in Verbindung mit der Software verwendet werden, keine Mängel aufweisen, die sich schädlich auf die Software auswirken;
- das Exemplar der Software auf der vorgesehenen Hardware zu installieren, ausreichende Funktionskontrollen einzurichten und geeignete Betriebsmethoden anzuwenden;
- gegebenenfalls angemessene Pläne zur Fehlerbehebung festzulegen, die Ersatzverfahren vorsehen, und generell alle geeigneten Maßnahmen zum Schutz vor allen schädlichen Folgen, die sich aus der Nutzung der Software oder der Leistungen ergeben können, zu treffen;
- die nicht betrügerische Nutzung der Software und der vom Anbieter angebotenen Leistungen sicherzustellen

und insbesondere die in Anhang 2 der vorliegenden Bedingungen vorgesehene E-Mailing-Richtlinie einzuhalten.

Für die Erfüllung aller seiner Verpflichtungen und unter Berücksichtigung des in seinem Gewerbe üblichen Stands der Technik unterliegt der Anbieter, der sich verpflichtet, bei der Erfüllung seiner Pflichten jede mögliche Sorgfalt walten zu lassen, einer Pflicht zu redlichem Bemühen.

Der Anbieter verpflichtet sich, seine Mitarbeiter so zu beaufsichtigen, dass die Hausordnung des Kunden eingehalten wird, vorausgesetzt, der Kunde hat dem Anbieter die Hausordnung vor jeder Tätigkeit tatsächlich mitgeteilt.

Jede der beiden Parteien haftet für die Folgen, die sich aus ihren Fehlern, Irrtümern oder Unterlassungen ergeben. Im Fall eines vom Kunden nachgewiesenen Verstoßes des Anbieters gegen seine Pflichten aus diesen Bedingungen ist der Anbieter nur zum Ersatz der finanziellen Folgen von direkten und vorhersehbaren Schäden verpflichtet. Dementsprechend haftet der Anbieter in keinem Fall für mittelbare, auch vorhersehbare Verluste oder Schäden des Kunden, der Nutzer oder Dritter, die mit dem Kunden in Verbindung stehen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf entgangene Gewinne, Verlust, Unrichtigkeit oder Korruption von Dateien oder Daten, kaufmännische Schäden, Umsatz- oder Gewinnverlust, Verlust von Kunden oder Interessenten, Verlust einer Chance, Kosten für die Beschaffung eines alternativen Produkts, einer alternativen Dienstleistung oder einer alternativen Technologie.

Darüber hinaus ist jede Partei dafür verantwortlich, die für ihre Tätigkeit und ihre Produkte erforderlichen Versicherungspolice abzuschließen. Es wird darauf hingewiesen, dass der Anbieter nicht vertraglich haftbar gemacht werden kann, wenn ein Schaden in einem der hier festgelegten Fälle innerhalb der Nutzungsbeschränkungen und der Fälle des Ausschlusses von der Wartung auftritt. Ebenso wenig haftet der Anbieter, wenn eine Unterbrechung des Zugangs zur Software aufgrund von Zahlungsrückständen, Verstößen des Kunden gegen diese ANWB oder Angriffen Dritter auf die Sicherheit der Software erforderlich ist. Der Anbieter ist somit im Fall einer vorübergehenden Unterbrechung des Zugangs unter den oben genannten Bedingungen zu keinerlei Entschädigung verpflichtet.

Darüber hinaus haftet der Anbieter in keinem Fall für eine etwaige mangelnde Eignung der Software und/oder der Leistungen für die spezifischen Bedürfnisse des Kunden. Es obliegt ihm, sich direkt oder über einen Anbieter seiner Wahl über die funktionalen und technischen Eigenschaften der Software und der vom Anbieter vermarkteten Leistungen sowie über die Einhaltung der für seine Tätigkeiten geltenden Vorschriften zu informieren. Der Anbieter übernimmt auch keine Verantwortung für Fehlfunktionen der Software und/oder der Ergebnisse von Leistungen aufgrund von Störungen der Telekommunikation, des Internets, der elektronischen Kommunikation, Korruption, Sicherheitsproblemen, Datenverlust oder -diebstahl, Viren oder Spyware.

Der Anbieter haftet auch nicht im Fall des Versagens des Systems zur Verlangsamung der Karts, das von einem seiner Partner unter dem Namen „DeHaardt-System“ vermarktet wird und über das der Anbieter keine Kontrolle hat.

Wenn der Anbieter vom Kunden im Rahmen des Vertrags für unmittelbare Schäden, die der Kunde erlitten hat, haftbar gemacht wird, ist der Schadensersatzanspruch des Kunden in jedem Fall für alle Ursachen auf den Betrag der jährlichen Wartungsgebühr (ohne Steuern) beschränkt, die der Kunde dem Anbieter für das Jahr gezahlt hat, in dem die Haftung des Anbieters eingetreten ist. Schließlich verzichtet der Kunde nach einem Zeitraum von zwei (2) Jahren nach Eintritt eines Schadensereignisses auf alle Ansprüche gegen den Anbieter. Diese Beschränkung wird im Hinblick auf die vereinbarten Preise und Gebühren festgelegt und ist Teil des wirtschaftlichen Gleichgewichts des Vertrags.

### **Artikel 19. Versicherung**

Während der gesamten Dauer der im Vertrag festgelegten Verpflichtungen bestätigt jede Partei, dass sie zur Versicherung gegen die Risiken, die sich aus den Pflichten ergeben, die ihr im Rahmen des Vertrags auferlegt werden,

eine Versicherungspolice abgeschlossen hat, die folgende Risiken abdeckt: Haftpflicht, Betriebshaftpflicht, Berufshaftpflicht.

Die Versicherung muss spätestens zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung bei einer bekanntermaßen solventen Versicherungsgesellschaft für einen Betrag von mindestens 15.000 Euro pro Schadenfall und pro Jahr für die verschiedenen Schadenarten abgeschlossen werden.

## **Artikel 20. Personal**

Der Anbieter übernimmt in seiner Eigenschaft als Arbeitgeber die administrative, buchhalterische und soziale Verwaltung seiner Arbeitnehmer, die unter allen Umständen unter seinem hierarchischen und disziplinarischen Weisungsrecht verbleiben. Die Mitarbeiter des Anbieters, die zur Ausführung der Leistungen eingesetzt werden, bleiben unter der vollen und ausschließlichen Verantwortung des Anbieters, der allein berechtigt ist, ihnen Weisungen zu erteilen, auch dann, wenn sie in den Räumlichkeiten oder am informationstechnischen System des Kunden arbeiten.

Jede Partei verzichtet darauf, ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung der anderen Partei direkt oder über eine Mittelsperson einen Arbeitnehmer der anderen Partei einzustellen oder zu beschäftigen. Dieser Verzicht gilt für die gesamte Laufzeit des Vertrags und für die zwölf Monate nach seiner Beendigung. Falls eine der Parteien dieser Pflicht nicht nachkommt, verpflichtet sie sich, die andere Partei zu entschädigen, indem sie ihr unverzüglich und auf einfache Aufforderung einen Pauschalbetrag in Höhe von zwölf (12) der monatlichen Bruttovergütung des Arbeitnehmers zum Zeitpunkt seines Ausscheidens zahlt.

## **Artikel 21. Schlussbestimmungen**

### **21.1 Frist für Inbetriebnahme**

Die in den Vertragsunterlagen angegebenen Fristen für die Inbetriebnahme sind unverbindliche Richtwerte. Eine verspätete Inbetriebnahme rechtfertigt nicht die Stornierung der Bestellung und ist kein Grund für die Zahlung von Schadensersatz. Der Anbieter ist berechtigt, die Leistung auszusetzen, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder die für die Ausführung des Auftrags erforderlichen Unterlagen nicht vorgelegt werden.

### **21.2 Kündigung wegen Nichterfüllung**

Der Vertrag kann von einer der Parteien ganz oder teilweise von Rechts wegen auf Kosten der säumigen Partei formlos gekündigt werden, wenn die andere Partei einer ihrer Pflichten aus dem Vertrag nicht nachkommt, wenn diese Nichterfüllung nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Eingang eines Einschreibens mit Rückschein bei der säumigen Partei, in dem die Nichterfüllung mitgeteilt und darauf hingewiesen wird, dass die säumige Partei bei Nichtbehebung der Nichterfüllung den Vertrag zu ihren Lasten kündigen wird, behoben wird, unbeschadet aller Schadensersatzansprüche, die die nicht säumige Partei geltend machen kann.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses aus beliebigem Grund verpflichtet sich der Kunde, dem Anbieter entweder innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses alle Bestandteile der Software, einschließlich der Datenträger und aller Kopien, die davon angefertigt wurden, zurückzugeben und die Vollständigkeit dieser Rückgabe schriftlich zu garantieren, oder schriftlich eine Bescheinigung über die Vernichtung der Software, ihrer Datenträger und aller Kopien, die davon angefertigt wurden, vorzulegen.

Ausnahmsweise behält sich der Anbieter das Recht vor, den Vertrag von Rechts wegen ohne vorherige Ankündigung oder Entschädigung zu kündigen, wenn der Kunde oder einer seiner Nutzer in irgendeiner Weise die Integrität der Software und/oder der Ergebnisse der Dienstleistungen, die Urheberrechte des Anbieters an der Software oder das Markenimage des Anbieters oder seiner Produkte verletzt.

Im Fall der Kündigung des Vertrags aufgrund einer Vertragsverletzung durch den Kunden verbleiben alle gezahlten

Beträge beim Anbieter, der alle bis zum Ende des Vertrags (oder für das laufende Jahr, wenn die Kündigung nach dessen Verlängerung erfolgt) noch ausstehenden Gebühren in Rechnung stellt, sowie gegebenenfalls den Preis für Wartungs- und/oder ergänzende Leistungen in Höhe ihrer laufenden Ausführung, die mit dem Datum der Kündigung sofort fällig werden.

### **21.3 Höhere Gewalt**

Als höhere Gewalt gelten die von der Rechtsprechung üblicherweise angenommenen Fälle, d. h. Ereignisse mit unwiderstehlichem und unvorhersehbarem Charakter, die sich der Kontrolle der Parteien entziehen, gegen die sie sich billigerweise nicht hätten schützen können und deren Folgen sie nur durch Ausgaben, die in keinem Verhältnis zu den erhofften finanziellen Auswirkungen stehen, hätten mindern können.

Als höhere Gewalt gelten neben den allgemeineren Fällen der oben genannten Definition insbesondere (i) Voll- oder Teilstreiks bei den Parteien, (ii) Voll- oder Teilstreiks außerhalb der Parteien, wenn sie die Tätigkeit der Partei, die von ihnen betroffen ist, verhindern, (iii) Blockaden von Transportmitteln, wenn sie die Erfüllung der Verpflichtungen einer Partei aus verschiedenen auszuführenden Verträgen unter den Bedingungen dieses Vertrags verhindern, (iv) die Nichtverfügbarkeit oder der Ausfall von bestellten Materialien bei Lieferanten des Anbieters, (v) Blockierung oder Störung der Telekommunikation und/oder der vom Anbieter verwendeten Server, (vi) Epidemien, Gesundheitskrisen, Erdbeben, Stürme, Überschwemmungen, Brände, Explosionen, (vii) erklärte oder nicht erklärte Kriege, Blockaden oder Embargos, Aufstände, staatliche Einschränkungen oder Verbote.

Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden im Fall von höherer Gewalt umgehend zu informieren. Die Erfüllung der Pflichten des Anbieters wird dann ab dem Datum der Benachrichtigung des Kunden bis zum endgültigen Ende der höheren Gewalt ausgesetzt. Dauert die höhere Gewalt jedoch länger als dreißig (30) Kalendertage ab dem Versanddatum der Benachrichtigung an, wird der Auftrag und/oder der Vertrag sofort von Rechts wegen und ohne Inverzugsetzung gekündigt, ohne dass eine Partei gegenüber der anderen haftbar gemacht werden kann.

Die Parteien vereinbaren jedoch, dass die Zahlungsverpflichtung des Kunden nicht durch höhere Gewalt unmöglich gemacht werden kann.

### **21.4 Untervergabe**

Der Anbieter ist berechtigt, die ihm nach diesem Vertrag obliegenden Leistungen vollständig oder teilweise an Unterauftragnehmer zu vergeben. Der Anbieter bleibt jedoch gegenüber dem Kunden für die untervergebenen Leistungen nach den Bestimmungen im Artikel „Haftung“ dieser Bedingungen haftbar.

### **21.5 Abtretung**

Der Kunde unterlässt es, den Vertrag ohne ausdrückliche Zustimmung des Anbieters an einen Dritten abzutreten. Im Fall einer Abtretung ist der Anbieter berechtigt, die finanziellen Bedingungen des Vertrags zu ändern, um zusätzliche Kosten, die mit dieser Abtretung verbunden sind, zu berücksichtigen.

### **21.6 Verzicht**

Die Tatsache, dass eine Partei zu irgendeinem Zeitpunkt nicht auf der Erfüllung einer Bestimmung dieses Vertrags durch die andere Partei besteht oder sich auf eine solche Bestimmung beruft, kann nicht als ausdrücklicher oder stillschweigender Verzicht dieser Partei auf ihr Recht ausgelegt werden, die Erfüllung der von der anderen Partei eingegangenen Verpflichtungen zu verlangen, einschließlich ihres Rechts, den Vertrag wegen einer Verletzung derselben oder einer anderen Art zu kündigen.

### **21.7 Änderungen**

Während der Laufzeit dieses Vertrags haben die Parteien die Möglichkeit, ihre Vereinbarung zu ändern, jedoch nur

durch eine schriftliche Vereinbarung in Form eines Nachtrags oder eines Anhangs zu diesem Vertrag. Alle auf andere Weise vorgenommenen Änderungen gelten als null und nichtig.

Die Nachträge oder Anhänge sind Bestandteil dieses Vertrags und bilden mit ihm ein untrennbares Ganzes.

Ungeachtet des Vorstehenden behält sich der Anbieter das Recht vor, diesen Vertrag jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern, sofern er den Kunden per E-Mail darüber informiert. Die neuen Bedingungen treten ab dem Zeitpunkt der Mitteilung diese Information in Kraft.

### **21.8 Unteilbarkeit**

Werden eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags aus irgendeinem Grund für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar befunden, so berührt diese Ungültigkeit, Rechtswidrigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit nicht die übrigen Bestimmungen des Vertrags, die weiterhin gültig, rechtmäßig und durchsetzbar sind. Der Vertrag wird dann so ausgelegt, als ob die Ungültigkeit, Rechtswidrigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit nicht Teil des Vertrags wäre. Die Parteien vereinbaren jedoch, dass sie sich in einem solchen Fall über ersatzweise Bestimmungen verständigen, die (i) gültig, rechtmäßig und durchsetzbar sind und (ii) der ursprünglichen Absicht der Parteien entsprechen.

### **21.9 Vertragssprache – Rechtswahl**

Dieser Vertrag ist in französischer Sprache verfasst. Wird der Vertrag in eine oder mehrere Sprachen übersetzt, ist im Streitfall nur der französische Wortlaut maßgebend.

Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass dieser Vertrag dem französischen Recht unterliegt.

### **21.10 Beilegung von Streitigkeiten**

Alle Streitigkeiten, zu denen der vorliegende Vertrag insbesondere hinsichtlich seiner Gültigkeit, Auslegung, Ausführung, Beendigung oder Übertragung Anlass geben kann, liegen in der ausschließlichen Zuständigkeit des Handelsgerichts ANNECY, auch im Fall von Zwischenklagen, Garantieansprüchen oder mehreren Beklagten.

### **21.11 Wahl der Zustellanschrift**

Für die Zwecke dieses Vertrags wählen die Parteien ihre jeweiligen, im Kopf dieses Vertrags genannten Anschriften als Zustellanschrift. Alle Mitteilungen, Mahnungen und ganz allgemein jede Korrespondenz, die von einer der Parteien an ihren Vertragspartner im Zusammenhang mit diesem Vertrag gerichtet werden können, sind an die im Angebot angegebene Anschrift der betreffenden Partei zu richten, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

## Anhang 1 – Wartungsbedingungen

### Artikel 1. Tätigkeit im Rahmen von Hilfestellung und Support

#### 1.1 Bedingungen von Einsätzen während der Öffnungszeiten des Fernwartungszentrums

Das Fernwartungszentrum ist montags bis freitags von 9:00 bis 18:00 Uhr (GMT Paris) geöffnet, außer an arbeitsfreien Tagen und gesetzlichen Feiertagen in Frankreich (1. Januar, Ostermontag, 1. Mai, 8. Mai, Himmelfahrtsdonnerstag, 14. Juli, 15. August, 1. November, 11. November und 25. Dezember).

Der vorrangige Ansprechpartner des Kunden hat Zugang zum Fernwartungszentrum des Anbieters telefonisch unter der Nummer +33 (0)4 80 97 09 14 oder per E-Mail an die Adresse [support@apex-timing.com](mailto:support@apex-timing.com), der Kunde kann dort alle Fragen zur Nutzung und zur Funktion der Software stellen.

#### 1.2 Bedingungen von Tätigkeiten außerhalb der Öffnungszeiten des Fernwartungszentrums

Außerhalb der Öffnungszeiten des Fernwartungszentrums und in Notfällen (nur blockierende Fehler in der Software) ist der Support montags bis freitags von 18:00 bis 22:00 Uhr sowie an Wochenenden, arbeitsfreien Tagen und gesetzlichen Feiertagen in Frankreich von 9:00 bis 22:00 Uhr (GMT Paris) erreichbar.

Der vorrangige Ansprechpartner des Kunden wendet sich unter der Nummer +33 (0)4 80 97 09 14 an einen Bereitschaftstechniker, der dem Kunden so schnell wie möglich antwortet.

Dieser Support außerhalb der Öffnungszeiten des Fernwartungszentrums ist der Behebung von blockierenden Fehlern der Software vorbehalten, die nach Einsehen der im Kundenbereich verfügbaren Online-Hilfe billigerweise nicht vorhergesehen werden konnten.

#### 1.3 Funktionsweise des Support-Service

Die Kunde meldet jeden festgestellten Fehler und gibt an, unter welchen Umständen der Fehler aufgetreten ist. Kann die Behebung des Vorfalls durch Fernwartung erfolgen, verpflichtet sich der Anbieter nach Information des Kunden, den Vorfall aus der Ferne über das im Fernwartungszentrum installierte Terminal, das mit der Software des Kunden verbunden wird, zu beheben. Der Kunde unterlässt es, die Software, die die Fernwartung ermöglicht, zu verändern und/oder zu löschen: Splashtop. Die Verbindungszeit ist im Gebührenbetrag enthalten.

Je nach Art des Vorfalls kann die vorgenommene Korrektur insbesondere folgende Form annehmen:

- eine mündliche Antwort per Telefon;
- eine schriftliche Antwort an den Kunden, in der das weitere Vorgehen festgelegt wird;
- die Aushändigung ergänzender Dokumentation;
- eine Fernkorrektur durch den Anbieter.

Soweit die Tätigkeit per Telefon oder Fernwartung erfolglos geblieben ist, verpflichtet sich der Anbieter, so schnell wie möglich am Standort des Kunden tätig zu werden. Mit der Anreise verbundene Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Ab dem Zeitpunkt des Anrufs oder der Support-Nachricht des Kunden unternimmt der Anbieter alle Anstrengungen, um die Art und Ursache des Fehlers zu analysieren. Ergibt die Analyse, dass ein Fehler vorliegt, der der Software zuzurechnen ist, bemüht sich der Anbieter, den Fehler in den folgenden Fristen zu beheben:

(i) Im Fall eines blockierenden Fehlers bemüht sich der Anbieter, innerhalb von spätestens vierundzwanzig (24) Arbeitsstunden nach dem Anruf oder der Support-Nachricht des Kunden den Fehler zu beheben oder dem Kunden mindestens eine Workaround-Lösung zur Verfügung zu stellen.

(ii) Im Fall eines halb blockierenden Fehlers bemüht sich der Anbieter, innerhalb von spätestens achtundvierzig (48) Arbeitsstunden nach dem Anruf oder der Support-Nachricht des Kunden den Fehler zu beheben oder dem Kunden



mindestens eine Workaround-Lösung zur Verfügung zu stellen.

(iii) Im Fall eines nicht blockierenden Fehlers bemüht sich der Anbieter, innerhalb von spätestens zwanzig (20) Werktagen nach dem Anruf oder der Support-Nachricht des Kunden den Fehler zu beheben oder dem Kunden mindestens eine Workaround-Lösung zur Verfügung zu stellen.

In jedem Fall kann die vorgenommene Korrektur insbesondere folgende Form annehmen:

- ein Update;
- eine neue Version;
- eine Workaround-Lösung.

Für alle angeforderten Tätigkeiten, für die nur eine für den Kunden akzeptable Workaround-Lösung bereitgestellt wurde, legt der Anbieter innerhalb von sieben (7) Kalendertagen einen Aktionsplan fest, um den Fehler endgültig zu beheben. In dieser Zeit gewährleistet der Anbieter dem Kunden eine verstärkte Unterstützung, um die anhaltende Funktion und die Zuverlässigkeit der Workaround-Lösung zu garantieren.

## **Artikel 2. Tätigkeit im Rahmen von Überwachung**

### **2.1 Aktualisierung der Software und der Dokumentation**

Alle Korrekturen und Verbesserungen an der Software sind Gegenstand von Updates. Der Anbieter stellt dem Kunden Updates der Software zur Verfügung, sobald sie kommerziell verfügbar sind, nachdem sich der Anbieter vergewissert hat, dass sie keine Rückschritte in Bezug auf die funktionalen Spezifikationen der Software verursachen können.

### **2.3 Neue Version**

Alle neuen Funktionen sind Gegenstand neuer Versionen der Software, die dem Kunden, sobald sie kommerziell verfügbar sind, zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Installation der neuen Versionen abzulehnen oder zu verzögern.

### **2.3 Installation von Updates und/oder neuen Versionen der Software**

Der Anbieter installiert ein Update und/oder eine neue Version der Software entweder am Standort des Kunden oder aus der Ferne auf der Grundlage einer vorherigen Planung oder automatisch, wenn der Kunde eine Verbindung zum Internet herstellt. Updates sind in der Wartungsleistung inbegriffen.

## **Artikel 3. Fälle, in denen der Zugang zur Software unterbrochen wird**

Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Zugang zur Software jederzeit und zeitweise zu unterbrechen:

- zur Durchführung von Updates, technischen Wartungs- oder Verbesserungsmaßnahmen, die zu einer einwandfreien Funktion beitragen, oder zur Behebung eines Ausfalls;
- im Falle einer Nichtverfügbarkeit der Server aus beliebigem Grund.

Der Anbieter ist im Fall einer vorübergehenden Unterbrechung des Zugangs unter den oben genannten Bedingungen nicht zu Schadensersatz verpflichtet.

## Anhang 2: Allgemeine Geschäftsbedingungen - E-Mailing

Seit seiner Gründung hat sich Apex Timing den Kampf gegen unerwünschte E-Mails (Spam) und Betrug zum Leitmotiv gemacht. Dieser Kampf, der alle Akteure der E-Mail-Branche (Betreiber und Dienstleister) vereint, ist für Apex Timing von größter Bedeutung, ebenso wie für Sie als Sender.

E-Mail ist ein unglaublich leistungsfähiger und flexibler Kommunikationshebel. Durch die Annahme klarer Regeln können wir dieses gemeinsame Gut dauerhaft sichern. Die Regeln, die wir Ihnen im Folgenden vorstellen, helfen uns dabei, unerwünschte E-Mails (Spam) zu erkennen.

Ihre strenge Einhaltung wird Ihnen helfen, Ihren Ruf als E-Mail-Versender bei den Betreibern zu verbessern und damit die ordnungsgemäße Zustellung Ihrer E-Mails an die Empfänger zu gewährleisten.

Die unten identifizierten Indikatoren sind ein gutes Spiegelbild der Einhaltung der "Qualität der Sendungen" durch den Sender. Das Versenden von "unerwünschten" E-Mails wird unweigerlich zu einer Verschlechterung dieser Indikatoren führen.

Wenn Sie die folgenden Regeln beachten, bleiben Sie unterhalb der als akzeptabel angegebenen Schwellenwerte und vermeiden, dass unser Team den Zugang zu dieser Option aussetzt oder in einigen Fällen sogar schließt.

Eingeschränkte Statistiken	Akzeptable Schwellenwerte*	Zusätzliche Faktoren
« Bounces »	≤ 8%	Berechnet anhand der Anzahl der Nachrichten, die zurückgewiesen wurden
Abmeldungen	≤ 1.4%	Oder 1 % bei Abmeldungen > Klickrate
Sperrungen	≤ 30%	
Plaintes pour spam	≤ 0.08%	
Spamtrap-Erkennung & Beschwerden über ungerechtfertigte Nutzung	≤ 1	

\*Apex-timing behält sich das Recht vor, die Einstellungen für die akzeptablen Sendelimits ohne vorherige Ankündigung zu aktualisieren.

## BESCHREIBUNG:

**Bounces** - Bei der traditionellen Post wird ein Umschlag, wenn er nicht an der Adresse eines Empfängers aufgegeben werden kann, an den Absender zurückgeschickt. In ähnlicher Weise werden als "Bounces" deklarierte E-Mails an den Absender zurückgeschickt, wenn die E-Mail-Adresse des Empfängers falsch oder inaktiv ist.

**Abmeldungen** - Empfänger, die ihr Abonnement beenden, weil sie keine weiteren Mitteilungen mehr erhalten möchten. Es gibt viele Gründe, warum Clients den Newsletter abbestellen möchten: Einige sind nicht mehr an den von Ihnen veröffentlichten Inhalten interessiert, andere haben einen überfüllten Posteingang mit verschiedenen E-Mails, und wieder andere erwarteten andere Inhalte als die, die Sie an sie senden.

**Sperrungen** - E-Mails, die aufgrund eines permanenten Fehlers auf den Servern von Apex Timing verbleiben. Dazu gehören E-Mail-Adressen, die zuvor E-Mails zurückgeschickt haben, weil sie nicht mehr existieren, oder die Ihre Nachricht als Spam gemeldet haben. Dazu gehören auch alle E-Mail-Adressen, von denen Beschwerden von Empfängern ausgingen oder die von den Apex-Timing-Filtern als Spam erkannt wurden.

**Spam-Beschwerden** - Anzahl der Empfänger, die Ihre E-Mail als Spam gemeldet haben.

**"Spamtrap"-Erkennungen** - Nach einer gewissen Zeit der Inaktivität nutzen E-Mail-Anbieter E-Mail-Adressen, um daraus "Spamtraps" zu machen, die E-Mail-Autoren aufspüren, die veraltete oder von Drittfirmen gekaufte Listen verwenden.

**Beschwerde über ungerechtfertigte Nutzung** - Wenn ein Empfänger einen Sender als jemanden meldet, der ihm eine Nachricht ohne seine Opt-in-Zustimmung gesendet hat.

### Die 10 Regeln, die Sie beachten sollten

**Hier sind die 10 Gebote, die Sie beachten sollten, um Ihre Zustellbarkeit zu optimieren, eine Sperrung Ihres Kontos zu vermeiden und uns langfristig bei unserem Kampf gegen Spam zu unterstützen.**

#### **1 - BESCHRÄNKUNG VON E-MAIL-SENDUNGEN**

Der Versand ist begrenzt auf die Anzahl von :

- **25.000 E-Mails** / Monat für jeden Kunden, der Web Pro abonniert hat.
- **90.000 E-Mails** / Monat für jeden Kunden, der Web Premium abonniert hat.

Ein Zähler ermöglicht es, die Kampagnen zu verfolgen und vor auszuplanen.

#### **2 - VALIDIERUNG DER E-MAILS VOR DEM VERSAND**

Jede Werbekampagne wird innerhalb von 24 Stunden vor dem Versand überprüft, um zu verhindern, dass sie versendet wird, was für beide Parteien schädlich sein könnte.

Der Versand erfolgt zwischen 8.00 Uhr und 21.00 Uhr (Zeit des Kunden) wie folgt:

- 1.000 E-Mails / Stunde für jeden Kunden, der Web Pro abonniert hat.**
- 2.000 E-Mails/Stunde für jeden Kunden, der Web Premium abonniert hat.**

### **3 - ALLE SENDUNGSINDIKATOREN MÜSSEN UNTER DEN VON APEX TIMING FESTGELEGTEN SCHWELLENWERTEN BLEIBEN**

Die regelmäßige Pflege Ihrer Kontaktliste stellt sicher, dass Sie sich mit einem Publikum austauschen, das interessiert ist und dessen E-Mail-Adressen aktiv sind. Obwohl dieses Kriterium von Unternehmen zu Unternehmen variieren kann, wird ein Kunde als interessiert identifiziert, **wenn er in den letzten drei bis sechs Monaten eine E-Mail geöffnet oder angeklickt hat**. Die Pflege einer Liste von Clients, die Ihre Inhalte regelmäßig lesen und sich für Ihre Nachrichten interessieren, wird die Anzahl Ihrer als "bounce" markierten oder blockierten E-Mails reduzieren. Auch wenn das Löschen inaktiver oder falscher E-Mail-Adressen Ihre Kontaktliste verkürzt, wird es Ihre Zustellbarkeit langfristig deutlich erhöhen. Weitere Richtlinien, die Sie im Hinterkopf behalten sollten, sind: Geben Sie der E-Mail eine Betreffzeile, die den tatsächlichen Inhalt widerspiegelt, und vermeiden Sie Werbebegriffe oder Wörter, die mit Spam in Verbindung gebracht werden. Einige Internetanbieter ("ISPs") können beschließen, die Übertragung von E-Mails von bestimmten Adressen zu unterbrechen, wenn sie unehrliches oder illegales Verhalten feststellen oder vermuten ("Blacklisting").

Sollte Ihr Konto von einem ISP auf die schwarze Liste gesetzt werden, werden wir angemessene Anstrengungen unternehmen, um zu versuchen, die Kommunikation mit diesem ISP wiederherzustellen, und Sie erklären sich damit einverstanden, uns für alle zusätzlichen Leistungen zu bezahlen, die wir zu diesem Zweck erbringen müssen.

### **4 - DER KAUF ODER DAS SENDEN AN FREMDE KONTAKTLISTEN IST VERBOTEN**

Das Versenden von E-Mails an Kontaktlisten, die von Drittunternehmen gekauft oder gemietet wurden, wird Ihre Zustellbarkeit bestrafen. Bei den verwendeten E-Mail-Adressen sollte es sich immer um solche handeln, deren Inhaber sich ausdrücklich dafür entschieden hat, Ihre Mitteilungen zu erhalten. Die Verwendung von gekauften, gemieteten oder von Drittunternehmen abgerufenen Listen ist in den meisten Ländern gesetzlich verboten und auf den Servern von Apex Timing absolut untersagt.

### **5 - E-MAILS DÜRFEN NUR AN EMPFÄNGER GESENDET WERDEN, DIE DEN EMPFANG AUSDRÜCKLICH GENEHMIGT HABEN (AUSSER TRANSAKTIONS-E-MAILS).**

Alle Kontakte in Ihrer Liste müssen ausdrücklich zugestimmt haben, Ihre Mitteilungen zu erhalten, und Sie müssen jederzeit in der Lage sein, dies nachzuweisen. Diese Erlaubnis muss über ein System der doppelten Zustimmung erteilt werden, das den Gegenstand der Anmeldung auf einem Online- oder Offline-Formular, das ein Kästchen zum Ankreuzen enthält, klar beschreibt. Dieses Kästchen darf nicht **standardmäßig angekreuzt sein**.

### **6 - NUTZER MÜSSEN IM FALLE EINER BESCHWERDE DIE ZUSTIMMUNG DER EMPFÄNGER NACHWEISEN KÖNNEN.**

Als wichtiger Akteur im Kampf gegen Spam und Phishing nimmt Apex Timing die von Empfängern eingereichten Spam-Beschwerden sehr ernst. Indem Sie diesen E-Mail-Service von Apex Timing nutzen, erklären Sie sich damit einverstanden, unsere Regeln zu befolgen, insbesondere die, dass Sie Ihre E-Mails nur an Kontakte senden, die Ihnen ausdrücklich zugestimmt haben, und dass Sie in der Lage sind, zu beweisen, dass sie dem Erhalt Ihrer Nachrichten zugestimmt haben.

Beachten Sie, dass wir Sie um Ihre volle Kooperation bitten werden. Konten, die nicht in der Lage sind, uns einen Nachweis über die rechtliche Zustimmung ihrer Empfänger zu erbringen, müssen damit rechnen, dass ihre Konten gesperrt oder in einigen Fällen sogar geschlossen werden, falls die Empfänger Beschwerden

über Missbrauch an unser Team weiterleiten.

## **7 - EIN ABMEDELINK MUSS IN JEDER MARKETING-E-MAIL ENTHALTEN SEIN.**

Alle Marketing-E-Mails sollten einen klaren und prägnanten Link enthalten, über den sich die Empfänger abmelden können und somit keine weiteren Mitteilungen von Ihnen erhalten. Dieser Link muss für jeden leicht zu erkennen, zu lesen und zu verstehen sein. Auf Ihrer Seite wird die Abmeldung sofort an die Software weitergeleitet, die E-Mail wird deaktiviert und ab dem Zeitpunkt der Abmeldeaufforderung dürfen keine weiteren E-Mails an diesen Empfänger gesendet werden. Gemäß den E-Mail-Richtlinien von Apex Timing müssen Transaktions- und Bestätigungs-E-Mails wie Bestellungen, Rechnungen, Passwortzurücksetzungen, Bestätigungen von Kontoerstellungen usw. keinen AbmeldeLink enthalten.

## **8 - NAME UND STATUS DES ABSENDERS MÜSSEN IN JEDER E-MAIL DEUTLICH ANGEGEBEN WERDEN.**

Die Felder "Von", "An" und "Antworten auf" müssen den Domainnamen des Absenders und seine E-Mail-Adresse eindeutig und genau identifizieren. Es ist wichtig, dass Sie den Versand von einer Domain aus vornehmen, die mehr als einen Monat zuvor erstellt wurde, mit einem öffentlichen und identifizierbaren Domainnamen, der zu den Seiten mit den rechtlichen Informationen des Absenders führt. Wenn Sie E-Mails von einem anderen Domainnamen aus für einen Partner oder eine Drittorganisation versenden, muss aus dem Inhalt der E-Mail klar hervorgehen, dass die Nachricht über eine Drittomain versendet wird.

## **9 - NUR LEGALE UND RECHTMÄSSIGE INFORMATIONEN KÖNNEN ÜBER APEX TIMING VERSENDET WERDEN**

Apex Timing beteiligt sich nicht an der Verbreitung von E-Mails, die illegale, rechtswidrige, verleumderische oder diffamierende Aktivitäten enthalten, fördern, auf sie verweisen oder sie weiterleiten. Dasselbe Prinzip gilt für Gewalt gegen Einzelpersonen oder Gruppen sowie für alles, was gegen die Menschenrechte im Allgemeinen verstößt. Darüber hinaus lehnt Apex Timing es grundsätzlich ab, mit Absendern zusammenzuarbeiten, die die folgenden Aktivitäten und Produkte fördern, unabhängig davon, ob sie rechtlich zulässig sind oder nicht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Glücksspiel, Pornografie oder sexuell explizite Aktivitäten, Waffen und Sprengstoffe, Tabak und tabakbezogene Produkte, Medikamente, Politik, Piraterie, Verkauf von Penny Stocks, Devisenhandel und Börsenberatung, Zahltagdarlehen, Verkauf von "Leads" (Geschäftskontakten) und Angebote für Heimarbeit, die Versprechen wie "Werde schnell reich", "Vergrößere dein Vermögen" oder "Werde finanziell unabhängig" machen. Generell dürfen in Ihren E-Mails keine Informationen oder Inhalte enthalten sein, die Apex Timing nach eigenem Ermessen für unangemessen hält oder die dem Ruf von Apex Timing, seinen Partnern, Partnern, Kunden oder Nutzern schaden.

## **10 - DIE NUTZUNG DER DIENSTE MUSS IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN GELTENDEN GESETZEN UND UNSEREN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ERFOLGEN.**

Ihre Nutzung unserer Dienste muss mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften sowie mit unseren Nutzungs- und Softwarewartungsbedingungen übereinstimmen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, diese Bedingungen, die für Ihre Nutzung unserer Dienste und die von Ihnen gesendeten E-Mails gelten, zu lesen und zu verstehen.

Es liegt auch in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Sie kein Compliance-Risiko darstellen, und wir behalten uns das Recht vor, Ihre Versandmöglichkeiten zu beschränken und andere notwendige Maßnahmen zu ergreifen, bis wir feststellen können, dass Sie keine Gefahr für Ihre Empfänger und/oder Apex Timing darstellen.

## Anhang 3: Gute E-Mailing-Praktiken, um Spam zu vermeiden

### SEIN OBJEKT PFLEGEN

Da die Betreffzeile das erste Element des E-Mailings ist, das von Spamfiltern und auch vom Empfänger analysiert wird, sollte sie gut gepflegt werden. Halten Sie sich daher an diese sehr einfachen Regeln:

- Vermeiden Sie Wörter, die von Spammern verwendet werden, wie "gewinnen", "kostenlos", "Werbeaktion" usw.
- Verzichten Sie auf GROSSBUCHSTABEN, es sei denn, es handelt sich um den ersten Buchstaben.
- Übertreiben Sie es nicht mit Sonderzeichen (€, etc.) oder Satzzeichen (!!!, ???, etc.).
- Ihre Betreffzeile sollte nicht zu lang sein ... aber auffordernd!

### DEN INHALT DES E-MAILINGS

Bei der Erstellung von E-Mailings müssen Sie nicht nur eine gut gestaltete E-Mail haben, die den Leser anzieht, sondern auch einige Bedingungen erfüllen, damit die E-Mailings leichter im Posteingang ankommen.

In grafischer Hinsicht ist es ratsam, ein korrektes Text-Bild-Verhältnis einzuhalten, d. h. 60 % Text und 40 % Bilder, die Verwendung von Hintergrundfarben zu vermeiden oder auch keine Videos einzufügen.

Außerdem ist ein wesentliches Kriterium für die Zustellbarkeit einer E-Mailing-Aktion, dass Sie die Alternativtexte Ihrer Bilder ausfüllen. Bevorzugen Sie außerdem kurze, klare und präzise E-Mails. Top ist es auch, Ihre Postadresse im Footer/Unterteil der Seite anzugeben. Dies ist eine gute Praxis, die dem Empfänger Sicherheit vermittelt.

### TESTEN SIE IHRE E-MAILS

Eine E-Mailing-Aktion sollte nicht auf die leichte Schulter genommen werden, da sie an eine bestimmte Anzahl Ihrer Kunden gesendet wird, was Ihnen im Falle eines Fehlers schaden könnte. Sobald Ihre E-Mail aufgebaut ist, müssen Sie sie auf verschiedenen Medien und an verschiedenen Personen testen, um die Darstellung, die Rechtschreibung, die Links und die gegebenen Informationen zu überprüfen.

### ABMELDUNGEN RESPEKTIEREN

**WICHTIG: Wenn Sie zuvor eine andere Lösung für den Versand von E-Mailings verwendet haben, haben Sie sicherlich Abonnenten, holen Sie sich die Liste zurück und melden Sie diese manuell ab, um SPAM zu vermeiden.**

Zweitens: Wenn sich einer Ihrer Empfänger von Ihren E-Mailings abmeldet, wird die Software die E-Mail-Adresse des Mitglieds automatisch deaktivieren. Das ist gesetzlich vorgeschrieben. Es ist jedoch immer möglich, sie im Falle eines Fehlers oder einer Meinungsänderung des Kunden manuell wieder zu aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Aktion nur auf schriftlichen Antrag des Kunden durchgeführt wird.

## Anhang 4 – Verarbeitung personenbezogener Daten

### Artikel 1. Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden als Unterverarbeiter

- **Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten**

Wartungsleistungen, Webdienste und Zusatzleistungen beinhalten eine automatische Synchronisation der Daten des Kunden auf den Servern des Anbieters. Somit kann der Anbieter als Unterverarbeiter Zugang zu personenbezogenen Daten haben. Der Anbieter kann personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, der für die Verarbeitung verantwortlich ist, ausschließlich zum Zweck der Ausführung der Wartung, der Erbringung von Webdiensten oder der Erbringung von ergänzenden Leistungen auf Wunsch des Kunden verarbeiten.

Der Kunde ist der alleinige Inhaber der Rechte an den Daten, die im Rahmen der Dienstleistungen gesammelt und verarbeitet werden, und ist folglich für die Einhaltung der geltenden Vorschriften verantwortlich. Es liegt somit in der Verantwortung des Kunden, die notwendigen Maßnahmen zu Treffen, damit die Nutzung der vom Anbieter angebotenen Dienstleistungen im Einklang mit den am Ort geltenden Rechtsvorschriften zum Schutz und zur Nutzung personenbezogener Daten steht. Der Kunde ist auch allein für die Aufbewahrung von Sicherungen seiner Daten verantwortlich.

Der Kunde bestimmt in eigener Verantwortung den Gegenstand und die Zwecke der dem Anbieter anvertrauten Verarbeitungstätigkeiten, die Art der mit den personenbezogenen Daten durchgeführten Vorgänge, die Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Kategorien der betroffenen Personen und die Dauer der Verarbeitungstätigkeiten. Sofern nicht im Angebot eine Ausnahme festgelegt ist, werden im Auftrag des Kunden die folgenden Kategorien personenbezogener Daten gesammelt: (i) Identifikationsdaten (Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Fotos), (ii) Kaufhistorie, (iii) IP-Adresse von Nutzern der mobilen Anwendung, die sich auf die folgenden Personenkategorien beziehen: (i) Nutzer der Software, (ii) Kunden und potenzielle Interessenten des Kunden.

Zahlungsinformationen des Kunden (Kredit- oder Bankkarten) werden vom Anbieter nicht in seinem Computersystem gespeichert.

- **Pflichten des Anbieters**

Im Rahmen der Verarbeitung verpflichtet sich der Anbieter:

- personenbezogene Daten nur zur Ausführung von Wartungsleistungen, zur Bereitstellung von Webdiensten oder zur Erbringung von ergänzenden Leistungen zu verarbeiten;
- personenbezogene Daten gemäß den Anweisungen des Kunden zu verarbeiten, soweit der Anbieter dazu nicht nach dem Recht der Europäischen Union oder dem auf den Vertrag anwendbaren Recht verpflichtet ist. In diesem Fall informiert der Anbieter den Kunden vor der Verarbeitung über diese rechtliche Verpflichtung, es sei denn, die betreffende Rechtsvorschrift verbietet eine solche Information aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses;
- den Kunden unverzüglich schriftlich zu informieren, wenn der Anbieter der Auffassung ist, dass eine Anweisung gegen die DSGVO oder eine andere Bestimmung des EU-Rechts oder des Datenschutzrechts der Mitgliedstaaten verstößt;
- sicherzustellen, dass die Personen, die zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Vertrags berechtigt sind:
  - (i) sich zu Vertraulichkeit verpflichten oder einer angemessenen gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegen;
  - (ii) die erforderliche Ausbildung in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten erhalten.

- in Bezug auf Hilfsmittel, Produkte, Anwendungen oder Dienstleistungen die Grundsätze des Schutzes personenbezogener Daten durch Technik („Privacy by Design“) und des Datenschutzes durch geeignete Voreinstellungen („Data Protection by Default“) zu berücksichtigen.

Der Anbieter verpflichtet sich, alle angemessenen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um die Vertraulichkeit und Sicherheit der personenbezogenen Daten zu wahren und insbesondere zu verhindern, dass sie deformiert, beschädigt oder an unbefugte Dritte weitergegeben werden, und ganz allgemein geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, um personenbezogene Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung, zufälligem Verlust, Änderung, Weitergabe oder unberechtigtem Zugriff zu schützen.

Der Anbieter verpflichtet sich, auf seinen Webservern alle Maßnahmen zu treffen, um (i) die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Verarbeitungssysteme und -dienste kontinuierlich zu gewährleisten, (ii) im Falle eines Sicherheitsvorfalls die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugriff auf diese Daten innerhalb einer angemessenen Frist wiederherzustellen und (iii) die Wirksamkeit dieser Maßnahmen regelmäßig zu testen, zu analysieren und zu beurteilen.

- **Untervergabe**

Der Kunde ermächtigt den Anbieter, die nachfolgend genannten Unterverarbeiter mit der Durchführung der folgenden Verarbeitungstätigkeiten zu beauftragen:

Unterverarbeiter	Ort	Dienstleistungen	Beschreibung der Dienstleistungen
OVH SAS	Region EU	Hosting-Vertrag	Hosting der Server und Kontodaten des Anbieters: Hauptserver und Backup-Server
SAS Icodia	Frankreich	SMTP-Dienst	Mailserver

Diese Unterverarbeiter verarbeiten im Rahmen der Erbringung ihrer Dienstleistungen personenbezogene Daten. Im Fall einer Änderung eines oder mehrerer dieser Unterverarbeiter verpflichtet sich der Anbieter, den Kunden darüber zu informieren und dem Kunden die Möglichkeit zu geben, innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach der Benachrichtigung Einwände zu erheben. Einwände des Kunden müssen in Form einer E-Mail an die Adresse [dpo@apex-timing.com](mailto:dpo@apex-timing.com) mitgeteilt werden. Nach Ablauf der Frist von fünfzehn (15) Tagen wird davon ausgegangen, dass der Kunde Änderungen ohne Einwände angenommen hat.

In jedem Fall verpflichtet sich der Anbieter, mit dem Unterverarbeiter einen Vertrag abzuschließen, der mindestens ähnliche Verpflichtungen zum Datenschutz wie diese ANWB vorsieht.

- **Pflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich:

- in seiner Verantwortung personenbezogene Daten auf rechtmäßige, faire und transparente Weise zu sammeln, zu denen der Anbieter Zugang haben kann, und insbesondere die Rechtsgrundlage für diese Sammlung und die den betroffenen Personen geschuldete Information sicherzustellen;
- dem Anbieter die für die Verarbeitung notwendigen personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen, unter Ausschluss aller irrelevanten, unverhältnismäßigen oder nicht notwendigen personenbezogenen Daten und unter Ausschluss aller „besonderen“ Daten im Sinne der DSGVO, es sei denn, die Verarbeitung und die Zwecke rechtfertigen dies. In diesem Fall muss der Kunde diese Rechtfertigung nachweisen und alle Maßnahmen, insbesondere zur vorherigen Information, Einholung der Einwilligung und Sicherheit, die für solche besonderen Daten angemessen sind, treffen;
- alle Anweisungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Anbieter zu den vereinbarten Zwecken schriftlich zu dokumentieren;



- im Vorfeld und während der gesamten Dauer der Verarbeitung dafür zu sorgen, dass der Anbieter die in der DSGVO vorgesehenen Verpflichtungen einhält;
- seine Verpflichtungen als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung gemäß DSGVO zu erfüllen.

Darüber hinaus obliegt es dem Kunden, den von den Verarbeitungstätigkeiten betroffenen Personen zum Zeitpunkt der Erhebung ihrer personenbezogenen Daten Informationen zur Verfügung zu stellen.

- **Unterstützung für den Kunden**

Im Fall der Ausübung der Rechte einer betroffenen Person beim Kunden, die die Hilfe des Anbieters erfordert, verpflichtet sich der Anbieter, dem Kunden so schnell wie möglich Unterstützung zu leisten, damit der Kunde in der Lage ist, der betroffenen Person zu antworten. Sendet eine betroffene Person eine Anfrage direkt an den Anbieter, ist der Anbieter verpflichtet, den Kunden umgehend darüber zu informieren und nach den Anweisungen des Kunden vorzugehen.

Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden bei der Durchführung von datenschutzrechtlichen Folgenabschätzungen sowie bei der Durchführung von Vorabkonsultationen mit der Aufsichtsbehörde CNIL zu unterstützen.

Der Anbieter teilt dem Kunden den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten mit, falls er eine solche Person nach Artikel 37 DSGVO bestellt hat. Er verpflichtet sich außerdem, sofern er die Voraussetzungen für die Erstellung eines Registers nach Artikel 30.5 DSGVO erfüllt, ein Verzeichnis aller Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden, zu führen, das alle in Artikel 30.2 DSGVO genannten Elemente enthält.

Der Anbieter benachrichtigt den Auftraggeber nach Bekanntwerden einer Verletzung der Sicherheit personenbezogener Daten umgehend über ihr Auftreten. Die Mitteilung an den Kunden enthält mindestens: (i) eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, einschließlich, wenn möglich, der Kategorien und der ungefähren Anzahl der von der Verletzung betroffenen Personen sowie der Kategorien und der ungefähren Anzahl der betroffenen Datensätze mit personenbezogenen Daten; (ii) Name und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer anderen Kontaktstelle, bei der weitere Informationen eingeholt werden können; (iii) eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten; (iv) eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten getroffen werden müssen, gegebenenfalls einschließlich der Maßnahmen zur Minderung etwaiger negativer Folgen.

- **Übertragung von Daten außerhalb der Europäischen Union**

Muss der Anbieter personenbezogene Daten aus dem Hoheitsgebiet der Europäischen Union übertragen, gewährleistet er, dass diese Übertragungen im Rahmen eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission, des Abschlusses von Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission oder aller anderen geeigneten Garantien nach Artikel 46 DSGVO stattfinden.

- **Dokumentation und Prüfung**

Der Kunde hat die Möglichkeit, die vom Anbieter eingerichteten internen Sicherheitsvorkehrungen für personenbezogene Daten einmal (1) in jedem Jahr auf eigene Kosten zu prüfen oder prüfen zu lassen, um die Einhaltung dieses Artikels und der Verordnung durch den Anbieter zu überprüfen. Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die er benötigt, um die Einhaltung seiner Verpflichtungen nachzuweisen.

- **Art der Daten**

Bei Beendigung des Vertrags verpflichtet sich der Anbieter, nach Wahl des Kunden die personenbezogenen Daten zu vernichten oder alle personenbezogenen Daten des Kunden, die sich in seinem Besitz befinden, zurückzugeben. Die Rückgabe geht mit der Vernichtung aller bestehenden Kopien in den informationstechnischen Systemen des Anbieters einher, es sei denn, das EU-Recht oder das anwendbare Recht verlangt die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten. Nach der Vernichtung belegt der Anbieter die Vernichtung der personenbezogenen Daten schriftlich.

**Artikel 2. Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

Der Anbieter kann als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung personenbezogener Daten des Kunden auf eigene Rechnung verarbeiten.

Für Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten wird auf die Datenschutzrichtlinie verwiesen, die unter der folgenden Adresse einsehbar ist <https://www.apex-timing.com/fr/privacy-policy-c34.html>