

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Stand März 2026

für die Nutzung von Softwarelösungen der Abfallplus GmbH & für die Nutzung von Softwarelösungen der Abfallplus GmbH & Co.KG

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der Abfallplus GmbH & Co.KG, nachfolgend „Anbieter“, und ihren Kunden über die Nutzung der vom Anbieter bereitgestellten Softwarelösungen im Modell „Software as a Service“ (SaaS).

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter stimmt deren Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Die AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand des Vertrages ist die zeitlich begrenzte Bereitstellung der Softwarelösungen des Anbieters über das Internet zur Nutzung durch den Kunden. Der Kunde erhält das einfache, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software während der Vertragslaufzeit bestimmungsgemäß zu nutzen. Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus den jeweils gebuchten Modulen.

2.2 Bei der Bereitstellung der Software handelt es sich um eine Dienstleistung im Rahmen eines Software-as-a-Service-Vertrags. Ein bestimmter Erfolg oder ein werkvertraglicher Erfolg wird nicht geschuldet.

Eine förmliche Abnahme der Software findet nicht statt. Die Leistung gilt als erbracht, sobald dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung der Software möglich ist.

3. Leistungsumfang

3.1 Der Anbieter stellt die Software über eine Internetverbindung in einer aktuellen Version zur Verfügung. Die Installation auf den Systemen des Kunden ist nicht erforderlich.

3.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Software weiterzuentwickeln und zu aktualisieren, soweit dies der Verbesserung oder Anpassung an neue technische Gegebenheiten dient.

3.3 Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel, ausgenommen sind Zeiten planmäßiger Wartungsarbeiten, die rechtzeitig angekündigt werden.

3.4 Nicht Vertragsgegenstand sind die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt des Anbieters.

3.5 Die Software gilt spätestens mit Aufnahme der produktiven Nutzung durch den Kunden als bereitgestellt („Go-Live“) und freigegeben.

Etwaige Einwendungen hinsichtlich Funktion, Darstellung oder Datenverarbeitung sind unverzüglich nach Bereitstellung geltend zu machen. Spätere Beanstandungen begründen keinen Mangel, sofern die Nutzung bereits aufgenommen wurde und der Mangel bei ordnungsgemäßer Prüfung erkennbar gewesen wäre.

4. Standardisierte Systembausteine und kundenspezifische Anpassungen

4.1 Die vom Anbieter bereitgestellte Software basiert auf standardisierten Systembausteinen, Modulen und Designvorlagen. Insbesondere der grundsätzliche Aufbau der Benutzeroberfläche, der Startscreen sowie die grundlegende Datenvisualisierung folgen einem einheitlichen, vom Anbieter definierten Standard. Innerhalb dieses Standards erfolgt eine Anpassung an das Corporate Design des Kunden ausschließlich im jeweils vorgesehenen und technisch festgelegten Rahmen. Ein Anspruch auf darüberhinausgehende individuelle Gestaltung, Funktionalität oder Datenvisualisierung besteht nicht.

4.2 Kundenwünsche, die über den vereinbarten Standard hinausgehen, insbesondere in Bezug auf individuelles Design oder Layout, abweichende oder zusätzliche Datenvisualisierungen, Erweiterungen technischer Funktionen oder Abläufe, bedürfen einer gesonderten technischen und wirtschaftlichen Prüfung durch den Anbieter. Sofern eine Umsetzung technisch möglich ist, erfolgt diese ausschließlich als kostenpflichtige Zusatzleistung. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, für jeden Anpassungswunsch ein gesondertes schriftliches Angebot zu erstellen. Ein Hinweis auf die entstehenden Mehrkosten in Textform (z. B. per E-Mail) oder mündlich ist ausreichend. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass solche Zusatzleistungen nach tatsächlichem Aufwand als Regieleistungen („auf Zuruf“) zu den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

4.3 Der Anbieter ist berechtigt, Anpassungswünsche auch dann abzulehnen, wenn diese technisch grundsätzlich möglich wären, sofern deren Umsetzung für den Anbieter technisch, wirtschaftlich oder organisatorisch unzumutbar ist oder dem standardisierten Systemkonzept widerspricht.

4.4 Erweiterungen oder Anpassungen begründen keinen Anspruch auf dauerhafte Aufnahme der Funktion in den allgemeinen Standard der Software oder auf eine bevorzugte Behandlung gegenüber anderen Kunden.

4.5 Änderungs- oder Erweiterungswünsche des Kunden sind mindestens in Textform mitzuteilen. Der Anbieter prüft diese hinsichtlich technischer, wirtschaftlicher und organisatorischer Umsetzbarkeit.

Beginnt der Anbieter mit der Umsetzung eines Änderungswunsches, gilt dies als Zustimmung des Kunden zur kostenpflichtigen Durchführung nach Aufwand, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

5. Datenqualität, Datenlieferung und Datenverarbeitung

5.1 Die Funktionsfähigkeit, Aussagekraft und Qualität der Software hängen maßgeblich von den vom Kunden bereitgestellten Daten ab. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter für den initialen Start sowie für den laufenden Betrieb der Software vollständige, sachlich richtige, aktuelle und technisch verwertbare Daten zur Verfügung zu stellen.

5.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm gelieferten oder eingegebenen Daten. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für fehlerhafte Auswertungen, Darstellungen oder Ergebnisse, die auf unvollständigen, fehlerhaften oder ungeeigneten Daten des Kunden beruhen.

5.3 Vor der Produktivsetzung (Go-Live) der Software ist der Kunde verpflichtet, die bereitgestellten Daten sowie deren Darstellung, Auswertung und Funktionalität innerhalb der Software sorgfältig zu prüfen und ausdrücklich freizugeben. Mit der Freigabe oder der Aufnahme des produktiven Betriebs gelten die Daten und deren Verarbeitung als vom Kunden geprüft und akzeptiert.

5.4 Anpassungen, Bereinigungen oder Konvertierungen von Kundendaten erfolgen ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang und innerhalb eines angemessenen zeitlichen Rahmens. Erfordert die Verarbeitung oder Korrektur der vom Kunden bereitgestellten Daten einen erheblichen zusätzlichen technischen oder manuellen Aufwand, ist der Anbieter berechtigt, diesen Mehraufwand als kostenpflichtige Zusatzleistung nach tatsächlichem Aufwand abzurechnen.

5.5 Stellt sich nach der Produktivfreigabe heraus, dass Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Fehlfunktionen auf fehlerhafte oder ungeeignete Kundendaten zurückzuführen sind, begründet dies keinen Mangel der Software.

5.6 Störungen oder Datenfehler, die nachweislich vom Anbieter verursacht wurden, werden ausschließlich im Rahmen eines gültigen Service Level Agreements (SLA) behoben. Weitergehende Ansprüche bestehen nur im Umfang der dort vereinbarten Leistungen.

5.7 Für den ordnungsgemäßen Betrieb der Software sind bestimmte Daten zwingend erforderlich („Pflichtdaten“). Hierzu zählen insbesondere struktur- und funktionsrelevante Informationen, wie beispielsweise Termin-, Zuordnungs- oder Gebietsdaten (z. B. Abfuhrtermine in Abhängigkeit von Abfuhrgebieten).

5.8 Stellt der Kunde erforderliche Pflichtdaten nicht, nicht vollständig oder nicht in der vorgesehenen Struktur zur Verfügung, ist der Anbieter berechtigt, einzelne Funktionen oder Module der Software ganz oder teilweise einzuschränken oder zu deaktivieren.

5.9 In begründeten Sonderfällen kann auf Wunsch des Kunden eine technische Umsetzung ohne bestimmte Pflichtdaten geprüft werden. Dem Kunden ist jedoch bewusst, dass dies die Funktionalität, Stabilität oder Aussagekraft der Software beeinträchtigen kann. Ein Anspruch auf uneingeschränkte Nutzung aller Funktionen besteht in diesem Fall nicht.

5.10 Funktionseinschränkungen oder Abweichungen, die auf das Fehlen oder die unzureichende Bereitstellung von Pflichtdaten zurückzuführen sind, stellen keinen Mangel der Software dar und begründen keine Gewährleistungs-, Minderungs- oder Schadensersatzansprüche.

6. Terminbezogene Pflichtdaten – Müllabfuhrtermine

6.1 Sofern der Leistungsumfang die Anzeige oder Verarbeitung von Müllabfuhr- oder vergleichbaren Terminplänen umfasst, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vollständigen und geprüften Termine für das jeweilige Folgejahr spätestens bis zum 15. November des laufenden Jahres in dem vereinbarten Datenformat zur Verfügung zu stellen.

6.2 Erfolgt die Datenlieferung verspätet, unvollständig oder in einem vom vereinbarten Format abweichenden Datenformat, kann der Anbieter eine fristgerechte Einbindung der Termine zum Jahreswechsel nicht gewährleisten. Verzögerungen oder Funktionseinschränkungen, die hierauf beruhen, stellen keinen Mangel der Software dar.

6.3 Erfordert die Verarbeitung der gelieferten Daten eine Anpassung, Konvertierung oder Erweiterung des Datenformats oder der bestehenden Importschnittstelle, erfolgt diese ausschließlich als kostenpflichtige Zusatzleistung nach tatsächlichem Aufwand.

6.4 Ist eine Anpassung der Daten oder der Importschnittstelle aufgrund fehlerhafter, unvollständiger oder nicht konformer Kundendaten erforderlich und liefert der Kunde trotz Aufforderung keine korrigierten oder geeigneten Daten, ist der Anbieter berechtigt, den hierfür entstehenden Aufwand dennoch als Regieleistung nach tatsächlichem Aufwand abzurechnen.

6.5 Die Abrechnung der in diesem Zusammenhang entstehenden Zusatzleistungen erfolgt gemäß den Regelungen dieser AGB als Regiekosten („auf Zuruf“) zu den jeweils gültigen Stundensätzen. Ein gesondertes schriftliches Angebot ist hierfür nicht erforderlich.

7. Gebühren und Zahlungsbedingungen

7.1 Für die Nutzung der Software schuldet der Kunde die jeweils vereinbarten, wiederkehrenden Nutzungsgebühren. Die Höhe der Gebühren richtet sich nach dem gebuchten Leistungs- und Modulumfang gemäß dem bei Vertragsschluss vereinbarten Angebot.

7.2 Die Nutzungsgebühren werden – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind innerhalb laut Angaben auf der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

7.3 Der Anbieter ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte einmal jährlich um 3 % anzupassen. Die Anpassung erfolgt erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten ab Vertragsbeginn und anschließend jeweils zum Beginn eines neuen Vertragsjahres. Hier wird im Speziellen darauf hingewiesen, dass in diesem Rahmen kein Sonderkündigungsrecht gilt.

7.4 Übersteigt die jährliche Veränderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI) für Deutschland den genannten Prozentsatz von 3 %, ist der Anbieter berechtigt, die Entgelte in dem Umfang anzupassen, in dem der VPI die 3 % überschreitet.

7.5 Der Anbieter wird den Kunden über eine Preisanpassung mindestens sechs (6) Wochen vor deren Inkrafttreten in Textform informieren.

7.6 Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, die Entgelte anzupassen, sofern sich nach Vertragsschluss nicht vorhersehbare oder nicht beeinflussbare Kosten für zur Leistungserbringung notwendige Vorleistungen erhöhen. Dies betrifft insbesondere Preissteigerungen von Server-, Hosting-, Cloud-, Plattform- oder Lizenzdienstleistern, von denen der Anbieter unmittelbar abhängig ist. Eine Preisanpassung erfolgt ausschließlich in dem Umfang, in dem die Kostensteigerung die Gesamtkosten des Anbieters beeinflusst und nicht durch anderweitige Kostensenkungen ausgeglichen werden kann.

7.7 Preisanpassungen gemäß Ziffer 4.6 werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung außerordentlich zu kündigen. Macht der Kunde von diesem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gilt die Preisanpassung als akzeptiert.

7.8 Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Entgelte in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, nach vorheriger Mahnung den Zugang zur Software bis zum vollständigen Ausgleich aller offenen Forderungen ganz oder teilweise zu sperren. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

8. Änderung des Leistungsumfangs (Module)

8.1 Der Kunde ist berechtigt, den Leistungsumfang durch Hinzubuchen zusätzlicher Module jederzeit während der Vertragslaufzeit zu erweitern. Die zusätzlichen Module werden ab dem Zeitpunkt der Freischaltung anteilig bis zum Ende der laufenden Vertragsperiode berechnet. Sonderregelungen im jeweiligen Angebot sind zulässig

8.2 Eine Reduzierung des gebuchten Leistungsumfangs oder das Abwählen einzelner Module ist erstmals zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist möglich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

8.3 Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen der Textform (z.B. im Angebotstext oder per Anschreiben und E-Mail) und werden durch entsprechende Bestätigung des Anbieters wirksam.

8.4 Der Anbieter ist berechtigt, technische oder funktionale Anpassungen an Modulen vorzunehmen, sofern der vertraglich vereinbarte Leistungszweck dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

9. Abhängigkeit von Drittanbietern und Fremdleistungen

9.1 Bestimmte Funktionen oder Module der Software basieren auf Leistungen, Schnittstellen oder Diensten von Drittanbietern (nachfolgend „Drittleistungen“), auf deren technische Ausgestaltung, Verfügbarkeit oder Fortbestand der Anbieter keinen Einfluss hat.

9.2 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass Drittleistungen dauerhaft, unverändert oder ohne technische Anpassungen durch den jeweiligen Drittanbieter zur Verfügung stehen.

9.3 Sofern Drittanbieter technische Änderungen vornehmen, zusätzliche Voraussetzungen einführen oder ihre Leistungen ganz oder teilweise einstellen und der Anbieter diese Änderungen technisch, wirtschaftlich oder rechtlich nicht umsetzen kann oder deren Umsetzung für den Anbieter unzumutbar ist, ist der Anbieter berechtigt, die hiervon betroffenen Funktionen oder Module anzupassen (auch kostenpflichtig), einzuschränken oder ganz einzustellen.

9.4 Der Anbieter ist in solchen Fällen nicht verpflichtet, die betroffenen Drittleistungen zu erweitern, zu ersetzen oder aufrechtzuerhalten. Ein Anspruch des Kunden auf Fortführung der betroffenen Module besteht nicht.

9.5 Der Anbieter wird den Kunden über wesentliche Änderungen oder die Einstellung betroffener Funktionen nach Möglichkeit rechtzeitig informieren. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Schadensersatz oder Minderung, sind ausgeschlossen, sofern dem Anbieter kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten zur Last fällt.

9.6 Die Software kann Komponenten von Drittanbietern oder Open-Source-Software enthalten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Änderungen, Einschränkungen oder den Wegfall solcher Drittkomponenten. Ein Anspruch des Kunden auf Anpassung, Ersatz oder Weiterbetrieb besteht nicht.

10. Verpflichtende technische, wirtschaftliche und rechtliche Anpassungen

10.1 Der Anbieter ist zur Aufrechterhaltung des Betriebs, der Sicherheit und der rechtlichen Konformität der Software von Leistungen und Vorgaben Dritter abhängig, insbesondere von Plattformbetreibern (z. B. Apple, Google), Server- und Hostingdienstleistern sowie weiteren technischen oder infrastrukturellen Anbietern.

10.2 Werden dem Anbieter durch solche Drittanbieter verbindliche technische, wirtschaftliche oder organisatorische Anforderungen auferlegt oder steigen die hierfür anfallenden Kosten kurzfristig und erheblich an (sprungfixe Kostensteigerungen), ist der Anbieter berechtigt und verpflichtet, die hieraus entstehenden Mehrkosten im Rahmen der Leistungserbringung zu berücksichtigen.

10.3 Gleiches gilt, wenn zur Aufrechterhaltung des Systembetriebs oder zur Erfüllung zwingender technischer oder rechtlicher Vorgaben der Abschluss zusätzlicher Leistungen oder Services – auch bei weiteren oder neuen Drittanbietern – erforderlich wird.

10.4 Entstehen dem Anbieter aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher, behördlicher oder regulatorischer Anforderungen zusätzliche Kosten, insbesondere im Zusammenhang mit Datenschutz, IT-Sicherheit oder Barrierefreiheit, ist der Anbieter berechtigt, die daraus resultierenden Kosten auf alle Nutzer bzw. Kunden umzulegen.

10.5 Die Umlage der Kosten erfolgt ausschließlich in Höhe der tatsächlich entstandenen und nachweisbaren Mehrkosten. Der Anbieter wird dem Kunden auf Verlangen eine nachvollziehbare Darstellung der kostenrelevanten Änderungen zur Verfügung stellen.

10.6 Die Kostenverteilung kann durch eine Anpassung der laufenden Nutzungsentgelte oder durch eine gesonderte Zusatzabrechnung erfolgen. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, sofern dem Anbieter kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten zur Last fällt.

11. Support und Zusatzleistungen

11.1 Der Anbieter stellt dem Kunden während der üblichen Geschäftszeiten einen Basissupport per E-Mail zur Verfügung.

11.2 Darüberhinausgehende Supportleistungen, insbesondere telefonischer Support, individuelle Schulungen, Beratungsleistungen oder garantierte Reaktionszeiten (SLA), sind

gesondert kostenpflichtig und werden nach den jeweils gültigen Preislisten abgerechnet.

11.3 Fehlerbeseitigungen, die nicht durch unsachgemäße Nutzung oder Änderungen durch den Kunden verursacht wurden, sind Teil des Supports. Funktionserweiterungen fallen nicht darunter.

12. Supportleistungen und Service Levels

12.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen Basissupport zur Verfügung. Der Basissupport umfasst die Entgegennahme von Fehlermeldungen sowie die Behebung von reproduzierbaren Softwarefehlern, die nicht durch unsachgemäße Nutzung, Bedienfehler oder Änderungen durch den Kunden verursacht wurden.

12.2 Der Basissupport erfolgt per E-Mail während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters. Ein Anspruch auf bestimmte Reaktions- oder Lösungszeiten besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich ein gesondertes Service Level Agreement (SLA) vereinbart wurde.

12.3 Erweiterte Supportleistungen, insbesondere: telefonischer Support, garantierte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten, Support außerhalb der Geschäftszeiten, individuelle Beratungs- oder Analyseleistungen, Schulungen oder Einweisungen sind nicht Bestandteil des Basissupports und werden ausschließlich als kostenpflichtige Zusatzleistungen nach den jeweils gültigen Preisen erbracht.

12.4 Fragen zur Bedienung der Software, zur internen Nutzung beim Kunden oder zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter gelten nicht als Fehlerbeseitigung und werden als kostenpflichtige Supportleistung abgerechnet, sofern keine abweichende Vereinbarung besteht.

13. Wechsel von Ansprechpartnern und Einarbeitung neuer Nutzer

13.1 Der Kunde stellt sicher, dass benannte Ansprechpartner über die zur Nutzung der Software erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen. Bei einem Wechsel des zuständigen Ansprechpartners oder der internen Zuständigkeit für die Nutzung der Software ist der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Informationen, Kenntnisse und Nutzungsanweisungen vollständig vom bisherigen Ansprechpartner auf den neuen Ansprechpartner zu übertragen.

13.2 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, eine unentgeltliche Einarbeitung neuer Ansprechpartner oder Mitarbeiter des Kunden vorzunehmen. Sofern der Kunde eine Einweisung, Schulung oder Einarbeitung durch den Anbieter wünscht, erfolgt diese ausschließlich als kostenpflichtige Zusatzleistung nach den jeweils gültigen Preisen.

13.3 Anfragen von neuen oder bisher nicht eingearbeiteten Mitarbeitern des Kunden zur Bedienung oder Nutzung der Software gelten nicht als Mängelanzeige oder regulärer

Basissupport, sondern werden als kostenpflichtige Supportleistungen abgerechnet, sofern sie nicht auf einen Fehler der Software zurückzuführen sind.

14. Pflichten des Kunden

14.1 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm überlassenen Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

14.2 Der Kunde darf die Software nur im vertraglich vereinbarten Umfang nutzen und nicht an Dritte weitergeben.

14.3 Der Kunde verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte über die Software zu speichern, zu verbreiten oder zugänglich zu machen.

14.4 Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherstellung der erforderlichen Systemvoraussetzungen (Endgeräte, Internetverbindung).

14.5 Der Kunde darf die Software nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine automatisierten Zugriffe, Massendatenabfragen oder sonstige Handlungen vornehmen, die die Stabilität oder Sicherheit der Software beeinträchtigen können.

14.6 Der Kunde hat geeignete organisatorische Maßnahmen zu treffen, um eine unbefugte Nutzung der Software durch Dritte zu verhindern.

14.7 Verstößt der Kunde gegen diese Pflichten, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zur Software vorübergehend ganz oder teilweise zu sperren, soweit dies zur Sicherung des Systembetriebs erforderlich ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

15. Laufzeit und Kündigung

15.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, mindestens jedoch für die vereinbarte Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten.

15.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird.

15.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung von Entgelten in Verzug gerät oder gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt.

16. Vertragsende und Datenherausgabe

16.1 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Zugang des Kunden zur Software gesperrt. Der Anbieter ist berechtigt, die vom Kunden gespeicherten Daten für einen

Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach Vertragsende aufzubewahren.

16.2 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten vor Vertragsende eigenständig zu sichern. Ein Anspruch auf dauerhafte Datenvorhaltung besteht nicht.

16.3 Auf Wunsch des Kunden stellt der Anbieter die vom Kunden gespeicherten Daten innerhalb der Aufbewahrungsfrist in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zur Verfügung. Die Datenherausgabe erfolgt als kostenpflichtige Zusatzleistung, sofern nicht gesetzlich etwas anderes vorgeschrieben ist.

16.4 Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist ist der Anbieter berechtigt, sämtliche Kundendaten unwiederbringlich zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

16.5 Eine Unterstützung des Kunden bei der Migration zu einem anderen Anbieter oder der Übergabe an Dritte ist nicht Bestandteil der vertraglichen Leistungen.

Eine solche Unterstützung erfolgt ausschließlich auf gesonderte Anfrage und als kostenpflichtige Zusatzleistung. Verpflichtungen des Anbieters bestehen längstens für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach Vertragsende.

17. Projektverzögerung, Abbruch und technische Änderungen

17.1 Erteilt der Kunde einen Auftrag zur Realisierung, Anpassung oder Erweiterung von Softwaremodulen oder Funktionen und verzögert sich die Durchführung oder Fertigstellung des Auftrags aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, ist der Anbieter berechtigt, den Auftrag ganz oder teilweise abzurechnen oder anzupassen.

17.2 Abbruchregelung: Bricht der Kunde einen Auftrag ab, nachdem der Anbieter mit der Realisierung begonnen hat, ist der Anbieter berechtigt, mindestens 75 % des vereinbarten Auftragsvolumens als pauschalen Schadensersatz in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Anbieter ein geringerer Schaden entstanden ist.

17.3 Erfolgt der Abbruch des Auftrags, bevor der Anbieter mit der Realisierung begonnen hat, ist der Anbieter berechtigt, 30 % des vereinbarten Auftragsvolumens als pauschalen Schadensersatz zu berechnen.

17.4 Langfristige Verzögerung & Technologiesprünge: Verzögert sich die Realisierung eines Auftrags über einen längeren Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, ist der Anbieter berechtigt, den Auftrag an den zum Zeitpunkt der tatsächlichen Umsetzung geltenden technischen, funktionalen oder organisatorischen Stand der Software anzupassen.

17.5 Führt eine solche Anpassung zu einem erhöhten Leistungsumfang, einem Technologiesprung oder zu einer geänderten technischen Basis, ist der Anbieter berechtigt, die hierdurch entstehenden Mehrkosten zusätzlich in Rechnung zu stellen. Ein Anspruch des

Kunden auf Umsetzung zu den ursprünglich angebotenen Konditionen besteht in diesem Fall nicht.

17.6 Drittanbieter- & Servicekosten: Mehrkosten, die dem Anbieter infolge der Verzögerung oder Anpassung durch Drittanbieter, Plattformbetreiber, Hosting-, Lizenz- oder Serviceleistungen entstehen, sind vom Kunden zu tragen. Dies gilt sowohl für einmalige als auch für laufende Kosten.

17.7 Änderung des Funktionsumfangs: Funktionen oder Leistungsbestandteile, die im ursprünglichen Angebot genannt wurden, jedoch aufgrund der Verzögerung nur noch in geänderter, eingeschränkter oder funktional gleichwertiger Weise realisierbar sind, gelten als vertragsgemäß erbracht, sofern der grundlegende Leistungszweck erhalten bleibt.

17.8 Ein Anspruch auf eine identische Umsetzung des ursprünglich angebotenen Funktionsumfangs besteht in diesen Fällen nicht.

17.9 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, einen Auftrag unbegrenzt vorzuhalten. Verzögert sich die Beauftragung oder Freigabe über einen Zeitraum von mehr als sechs (6) Monaten, ist der Anbieter berechtigt, den Auftrag neu zu kalkulieren oder abzulehnen.

17.10 Mehraufwände, die durch verspätete Mitwirkung, fehlende Freigaben oder geänderte Anforderungen des Kunden entstehen, werden als kostenpflichtige Zusatzleistungen nach Aufwand (Regiekosten) abgerechnet. Ein gesondertes Angebot ist hierfür nicht erforderlich.

18. Haftung

18.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

18.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur für Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

18.3 Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn oder Datenverluste, ist ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

18.4 Die Haftung ist in jedem Fall auf die Höhe der jährlichen Nutzungsgebühr beschränkt. Haftungsbegrenzung gilt nicht bei: Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit, Vorsatz, Produkthaftungsgesetz

18.5 Die Software stellt ein technisches Hilfsmittel zur Unterstützung organisatorischer und fachlicher Prozesse dar.

18.6 Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Entscheidungen, Maßnahmen oder organisatorische Ableitungen des Kunden, die auf Grundlage der durch die Software

dargestellten Informationen getroffen werden.

19. Datenschutz und Datensicherheit

19.1 Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen der DSGVO und des BDSG.

19.2 Sofern der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.

19.3 Der Anbieter ergreift geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

19.4 Auftragsverarbeitung: Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Der Abschluss der Vereinbarung ist Voraussetzung für die Nutzung der entsprechenden Leistungen.

20. Datensicherung und Datenverlust

20.1 Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung der von ihm über die Software eingegebenen, verarbeiteten oder gespeicherten Daten selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere für den Fall der Löschung, Veränderung oder Überschreibung von Daten durch den Kunden oder durch vom Kunden autorisierte Nutzer.

20.2 Löscht der Kunde oder ein von ihm autorisierter Nutzer Daten innerhalb der Software, erfolgt dies in eigener Verantwortung des Kunden. Eine Haftung des Anbieters für daraus resultierende Datenverluste ist ausgeschlossen, sofern der Anbieter den Datenverlust nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

20.3 Der Anbieter setzt im Rahmen der technischen Möglichkeiten Sicherungs- und Backup-Verfahren ein, um die Funktionsfähigkeit und Integrität der Software zu gewährleisten. Diese Sicherungen dienen primär der Systemsicherheit und der Wiederherstellung des laufenden Betriebs.

20.4 Ein Anspruch des Kunden auf Wiederherstellung gelöschter oder verlorener Daten besteht nicht. Sofern der Anbieter im Einzelfall technisch in der Lage ist, eine Wiederherstellung vorzunehmen, erfolgt diese ausschließlich ohne Gewähr und als freiwillige Zusatzleistung.

20.5 Eine etwaige Datenwiederherstellung stellt keine vertragliche Pflichtleistung dar und kann vom Anbieter nach Aufwand als kostenpflichtige Zusatzleistung abgerechnet werden, sofern keine zwingenden gesetzlichen Verpflichtungen entgegenstehen.

21. Rechte an der Software

21.1 Sämtliche Rechte an der Software verbleiben beim Anbieter.

21.2 Der Kunde erhält lediglich ein zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht.

21.3 Eine Vervielfältigung, Veräußerung oder Weitergabe der Software an Dritte ist unzulässig.

22. Änderungen der AGB

22.1 Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB zu ändern, sofern die Änderungen für den Kunden zumutbar sind und nicht die Hauptleistungspflichten betreffen.

22.2 Änderungen werden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Mitteilung, gelten die Änderungen als akzeptiert.

23. Referenznennung

Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden unter Nennung des Namens als Referenz zu benennen.

Die Verwendung von Logos oder weitergehenden Kennzeichen des Kunden erfolgt nur mit dessen vorheriger Zustimmung. Der Kunde kann der Referenznennung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

24. Höhere Gewalt

Keine der Parteien haftet für Leistungsstörungen, Verzögerungen oder Nichterfüllung, soweit diese auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind. Hierzu zählen insbesondere Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, behördliche Maßnahmen, Arbeitskämpfe, Strom- oder Netzausfälle sowie Störungen bei Drittanbietern (z. B. Hosting-, Cloud- oder Plattformbetreibern), auf die keine Partei Einfluss hat.

25. Schlussbestimmungen

25.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

25.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann ist.

25.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

25.4 Soweit in diesen AGB oder in sonstigen Vertragsunterlagen die Textform vorgesehen ist, genügt hierfür eine Mitteilung per E-Mail. Eine Schriftform ist nur erforderlich, sofern gesetzlich zwingend vorgeschrieben.