

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 1)

### 1. Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

- (1) Diese besonderen Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (nachfolgend kurz: „BB Onlineshop“) gelten vorrangig und zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KOMSA-Gruppe (AGB) in ihrer jeweils aktuellen Fassung für alle Geschäftsbeziehungen mit den Kunden der KOMSA Gruppe (nachfolgend „Gruppe“ genannt), deren Gegenstand die nachfolgend beschriebenen Leistungen (Onlineshop-Leistungen) sind. Als Gruppe werden die KOMSA Kommunikation Sachsen AG, KOMSA Advancing Distribution Europe GmbH, KOMSA Services GmbH, Noritel Mobile Kommunikation GmbH, aetka Communication Center AG und die mercum Logistik GmbH bezeichnet.
- (2) Sie gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen i.S.v. 310 Abs. 1 BGB (nachfolgend „Kunden“ genannt). Verbraucher sind von den Angeboten der in diesen Vertragsbedingungen geregelten Leistungen ausgeschlossen.
- (3) Der Kunde erkennt diese mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung an. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine und Zusätzliche Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil und auch nicht anerkannt, auch nicht in Teilen, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### 2. Vergütung

- (1) Die jeweils vertragsschließende Gesellschaft der Gruppe (nachfolgend „die Gesellschaft“ genannt) wird die Vergütung für Webhosting-Leistungen vierteljährlich im Voraus, für sonstige Dienstleistungen monatlich abrechnen, soweit nichts anders vereinbart ist.
- (2) Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, den Preis angemessen zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrags Kostenerhöhungen - insbesondere auf Grund von Preiserhöhungen von Seiten der Lieferanten oder von Wechselkursschwankungen - bei der Gesellschaft eintreten. Diese werden auf Verlangen nachgewiesen.
- (3) Rechnungen sind 7 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Skonto wird nicht gewährt.

### I. Shop-Software der Shopware AG („Shopware“)

#### 3. Allgemeine Nutzungsbedingungen

- (1) Die Gesellschaft stellt dem Kunden die vereinbarte Edition der Shop-Software „Shopware“ des Herstellers Shopware AG zur Verfügung.
- (2) Die Software ist unter der Affero General Public Licence Version 3 (nachfolgend „AGPLv3“) lizenziert. Die Lizenzbedingungen sind abrufbar unter [www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.de.html](http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.de.html).
- (3) Das Frontend des Standard-Templates der Software in der Community Edition ist unter der MIT Lizenz, abrufbar unter <https://opensource.org/licenses/MIT> lizenziert.
- (4) Die Gesellschaft gewährt dem Kunden das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der genannten Lizenzen und im Rahmen dieser Vertragsbedingungen.
- (5) Der Kunde gewährleistet, dass jederzeit die auf der Internetseite [http://community.shopware.com/Systemanforderungen\\_detail\\_1840\\_441.html](http://community.shopware.com/Systemanforderungen_detail_1840_441.html) veröffentlichten Systemanforderungen erfüllt sind. Anderenfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich.
- (6) Wenn Software zu Demonstrations- und Testzwecken dem Kunden überlassen wird, bleibt diese im Eigentum der Gesellschaft. Die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für den vereinbarten Test- und Demonstrationszeitraum, maximal jedoch 4 Wochen ab Überlassung, vereinbart. Die Gesellschaft haftet in diesen Fällen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische

Schutzvorrichtungen dürfen durch den Kunden dennoch nicht umgangen werden.

- (7) Die Gesellschaft behält sich das Eigentum an den vertraglichen Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung und Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden vor. Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, Die Gesellschaft teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit. Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunden angefertigten Softwarekopien müssen übergeben oder gelöscht werden.
- (8) Für neue Verträge gelten jeweils die bei Zustandekommen aktuellen AGB sowie die Besondere Bedingungen (BB) Onlineshop. Für laufende Verträge behält sich die Gesellschaft Änderungen dieser Besondere Bedingungen vor. Solche Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang einer Änderungsmitteilung in Textform widerspricht und die Gesellschaft den Kunden in der Änderungsmitteilung auf das Widerspruchsrecht und die hierfür geltende Frist hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde der Änderung in Textform, gelten die früheren Vertragsbedingungen weiter. Die Gesellschaft ist in diesem Fall zur Kündigung des betroffenen Vertrags innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Widerspruchs aus wichtigem Grund berechtigt. Von diesem Änderungsvorbehalt ausgenommen sind solche Änderungen, die sich auf wesentliche Vertragspflichten einer der Parteien beziehen.

#### 4. Community Edition

- (1) Die Shop-Software in der Community Edition wird dem Kunden unentgeltlich im Wege der Schenkung zur Verfügung gestellt.
- (2) Der Kunde gewährt der Gesellschaft und der Shopware AG im Gegenzug das Recht, ihn als Referenzkunden nennen und die Wort- und Bildmarken des Kunden zu Werbezwecken verwenden zu dürfen.
- (3) Für die Nutzung der Community Edition werden dem Kunden Dokumentationen, Online-Handbücher und Tutorials in einer Wissenssammlung seitens Shopware kostenlos zur Verfügung gestellt. Zudem steht dem Kunden ein Shopware-Forum kostenlos zur Verfügung, in dem er sich mit anderen Nutzern austauschen kann. Die aktive Nutzung dieses Forums setzt voraus, dass der Kunde einen Shopware Account unterhält. Über diese Angebote hinaus stellt die Gesellschaft Supportleistungen nur entsprechend dem mit dem Kunden separat vereinbarten Support-Paket zur Verfügung.
- (4) Die Haftung der Gesellschaft ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Zudem haftet die Gesellschaft nicht für Fehler, die durch vom Kunden oder vom Kunden beauftragte Dritte vorgenommenen Veränderungen des Quellcodes verursacht werden. Mängelansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, dass der Mangel arglistig verschwiegen wurde.
- (5) Jede Nutzung der Community Edition entgegen diesen Vertragsbedingungen beendet unmittelbar das Recht zur Verwendung der Shopsoftware.

#### 5. Proprietäre Editionen

- (1) Neben der kostenlosen Community Edition bietet die Gesellschaft die Shop-Software auch in verschiedenen kostenpflichtigen Editionen an, z.B. als Professional Edition, Enterprise Edition. Die jeweiligen Leistungsbeschreibungen können unter <https://de.shopware.com/versionen/> eingesehen werden.
- (2) Zusätzlich bietet die Gesellschaft Softwareerweiterungen und Module an, welche nicht unter den in 3 genannten Lizenzen stehen, sondern urheberrechtlich geschützt sind. Diese sind unter <https://de.shopware.com/versionen/erweiterungen/> aufgelistet.

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 2)

Sofern die Überlassung einer solchen Erweiterung vereinbart ist, räumt die Gesellschaft dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen räumlich auf Europa beschränktes und nicht an Dritte übertragbares Recht zu Nutzung im Zusammenhang mit der überlassenen Shop-Software sowie im Rahmen der nachstehenden Bedingungen ein.

- (3) Die Rechte werden pro Vertrag allein für die Nutzung auf einem Webserver für einen Onlineshop eingeräumt. Sofern die Nutzung auf mehr als einem Server beabsichtigt ist, ist hierfür der Einsatz einer Shopware Enterprise Edition erforderlich (z.B. für ein verteiltes Hosting zur Lastenverteilung unter Einsatz eines Loadbalancers). Für die Nutzung der Shopware Enterprise Edition ist der Abschluss eines separaten schriftlichen Lizenzvertrages erforderlich. Die Nutzungsbedingungen der Shopware Enterprise Edition sind in dem Vertrag geregelt. Ergänzend gelten diese AGB. Die Nutzung für einen weiteren Onlineshop bedarf stets eines weiteren Vertrages und der erneuten Einräumung von Nutzungsrechten.
- (4) Die in Absatz (2) genannten Softwareerweiterungen dürfen in der vom Kunden eingesetzten Version ganz oder teilweise nur unternehmensbezogen im Rahmen der Geschäftsaktivitäten des Kunden genutzt werden. Ein Einsatz in verbundenen Unternehmen und Unternehmen, an denen der Kunde beteiligt ist, ist ohne gesonderte Einwilligung in Textform nicht gestattet. Die Nutzung ist auf eine Domain beschränkt. Die Nutzung der Softwareerweiterungen ist auf die Hauptdomain des Kunden beschränkt, über die die meisten geschäftlichen Aktivitäten des Kunden laufen.
- (5) Der Kunde darf die in Absatz (2) genannten Softwareerweiterungen vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation der Softwareerweiterungen auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie, dass Laden der Software in den Arbeitsspeicher. Darüber hinaus kann der Kunde eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden, die als solche zu kennzeichnen ist.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die die in Absatz (2) genannten Softwareerweiterungen sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die Originaldateien und die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.
- (7) Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker gehört, darf der Kunde nicht anfertigen. Die gesetzlichen Rechte des Kunden aus §§ 69d, 69e UrhG bleiben unberührt.
- (8) Proprietäre Software kann Open Source Software Dritter enthalten (nachfolgend „OSS“ genannt). An dieser OSS erhält der Kunde abweichend von den oben genannten ausschließlich die Nutzungsrechte, die sich aus den für die OSS geltenden Lizenzbedingungen ergeben. Auf Verlangen des Kunden wird die Gesellschaft dem Kunden mitteilen, welche OSS in der Shopsoftware oder Softwareerweiterungen unter welchen Lizenzbedingungen enthalten ist, wenn sich dies nicht bereits aus den mit der Software dem Kunden überlassenen Dokumenten ergibt.

### 5. Patches und Updates

- (1) Patches sind Veränderungen einer Software mit dem Ziel, ein spezifisches Problem zu lösen. Updates sind Änderungen einer Software, durch welche deren Funktionalität erweitert wird. Updates schließen in der Regel Patches mit ein.
- (2) Die Gesellschaft stellt dem Kunden Patches und Updates zur Verfügung, die Installation von Patches oder Updates und

Support- und Beratungsleistungen jedoch nur im Rahmen des vom Kunden erworbenen Support-Paketes. Die Gesellschaft wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihr einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu bestimmten Terminen oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.

- (3) Die Gesellschaft wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Spezifische Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten werden jedoch nicht zugesagt. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Softwareerweiterungen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben. Ansprüche des Kunden aus der gesetzlichen Mängelhaftung oder Garantien bleiben unberührt.
- (4) Soweit nicht anders vereinbart, wird Shopware als Softwarehersteller dem Kunden Patches und/oder Updates durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server zur Verfügung stellen. Über vorhandene Patches und/oder Updates wird sich der Kunde selbst informieren.
- (5) Mit der Installation von Patches und/oder Updates erhält der Kunde hieran die gleichen Nutzungsrechte wie an der Shopsoftware oder Softwareerweiterung, für die der Patch oder das Update installiert worden ist.

### 6. Mängelhaftung

- (1) Die Gesellschaft leistet bei Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt die Gesellschaft nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel.
- (2) Die Gesellschaft stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten (insbesondere Marken, Designs, Patente, Urheberrechte) durch die überlassene Software frei. Der Kunde wird ohne ausdrückliche Einwilligung in Textform gegenüber dem Dritten keine Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgeben, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennen und sonst eine Haftung übernehmen. Die Gesellschaft ist berechtigt, auf eigene Kosten die Shopsoftware oder Softwareerweiterung entweder (a) so umzuarbeiten, dass die Schutzrechtsverletzung entfällt, oder (b) die erforderlichen Rechte vom Dritten zur Weitergabe an den Kunden zu erwerben. Lässt sich die Schutzrechtsverletzung durch das Einspielen eines Patches oder Updates beheben, ist der Kunde hierzu verpflichtet, es sei denn dem Kunden ist dies nicht möglich oder zumutbar, weil die neue Version wesentlich von der bisherigen Version abweicht oder durch Installation/Inbetriebnahme ein erheblicher Aufwand beim Kunden anfällt.
- (3) Der Kunde wird die Gesellschaft unverzüglich in Textform davon unterrichten, falls er auf Verletzung von Schutzrechten durch die Shopsoftware oder eine Softwareerweiterung hingewiesen wird.
- (4) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung. Bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Arglist, Personenschäden, Rechtsmängeln, Garantien oder Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- (5) Mängelansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die Shopsoftware oder Softwareerweiterungen zu einem anderen als dem vertraglich vorgesehenen Zweck nutzt oder Änderungen oder Erweiterungen an der Shopsoftware oder Softwareerweiterungen vorgenommen hat, insbesondere am

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 3)

Quellcode, und die zweckwidrige Verwendung oder Änderung für den aufgetretenen Mangel ursächlich sind.

- (6) Macht der Kunde einen Mangel an einer nicht von Shopware hergestellten Softwareerweiterung geltend, hat der Kunde Mängelansprüche vorrangig gegenüber dem Hersteller der Softwareerweiterung geltend zu machen. Zu diesem Zweck tritt die Gesellschaft sämtliche eigenen sowie ihr von Shopware abgetretenen Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller an den Kunden ab.

Ungeachtet dessen ist die Gesellschaft jederzeit zu folgenden Maßnahmen verpflichtet:

Die Gesellschaft wird während der Gewährleistungsfrist eine vom Hersteller verfügbare, den Mangel beseitigende Version der Softwareerweiterung bereitstellen. Ist eine solche Version nicht verfügbar, wird die Gesellschaft eine Umgehungslösung anbieten. Ist auch eine Umgehungslösung nicht möglich oder zumutbar, wird sich die Gesellschaft beim Hersteller für die baldmögliche Bereitstellung einer den Mangel behebbenden Version der Softwareerweiterung einsetzen. Über die hierzu ergriffenen Maßnahmen wird die Gesellschaft auf Verlangen des Kunden Auskunft erteilen. Eine Umgehungslösung ist der Gesellschaft dabei insbesondere dann nicht zumutbar, wenn deren Bereitstellung einen Eingriff in den Quellcode/Objektcode der Softwareerweiterung verlangt.

Der Kunde ist verpflichtet, eine den Mangel beseitigende Version der Softwareerweiterung auf eigene Kosten zu installieren/in Betrieb zu nehmen. Dies gilt nur dann nicht, wenn dem Kunden dies nicht möglich oder zumutbar ist, weil die neue Version wesentlich von der bisherigen Version abweicht oder durch Installation/Inbetriebnahme ein erheblicher Aufwand beim Kunden anfällt.

- (7) Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- (8) Ist ein Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des ersten vollen Kalenderjahres, das auf das Jahr des Vertragsabschlusses folgt. Während einer vereinbarten Mindestlaufzeit ist die Kündigung ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.
- (9) Für den Verlust von Daten haftet die Gesellschaft nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur dann, wenn ein solcher Verlust auch durch die vom Kunden zu treffenden, aber unterlassenen Datensicherungsmaßnahmen nicht vermieden worden wäre. Die Haftung erstreckt sich nicht auf Beeinträchtigungen des vertragsgemäßen Gebrauchs der erbrachten Leistungen, die durch eine unsachgemäße oder fehlerhafte Inanspruchnahme durch den Kunden ohne Mitwirkung der Gesellschaft verursacht worden sind.

### 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Mitwirkungen und Beistellungen hat der Kunde als vertragliche Nebenleistung zu erbringen. Er wird die Gesellschaft unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen erforderlichen, ihm zumutbaren und möglichen Voraussetzungen schaffen. Dazu wird er insbesondere unaufgefordert alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, z.B. Zugangsdaten zu Server, Provider, Internetshops, Administrationsbereiche. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung zur

Verfügung steht. Die ordnungsgemäße und mindestens täglich erfolgende Datensicherung, insbesondere vor Installation der Shopsoftware, von Softwareerweiterungen sowie Patches und Updates obliegt dem Kunden. Der Kunde hat Störungen einschließlich Mängeln in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in Textform zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.

- (2) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von Shopware und/oder der Gesellschaft erteilten Hinweise befolgen.
- (3) Während der Durchführung der Support-Dienstleistungen ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Struktur der Shop-Software zu urteilen und zu entscheiden. Soweit erforderlich sind andere Arbeiten an der Systemumgebung während der Zeit der Arbeiten einzustellen.
- (4) Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, rechtlich verbindliche Erklärungen in Zusammenhang mit den von den Parteien abgeschlossenen Verträgen abzugeben. Der Ansprechpartner steht Shopware und/oder der Gesellschaft für notwendige Informationen zur Verfügung.
- (5) Soweit nichts anders vereinbart ist, wird der Kunde alle übergebenen und für die Erbringung der Leistungen durch die Gesellschaft erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- (6) Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße, gesetzes- und vertragskonforme Nutzung von Shopsoftware und Softwareerweiterungen sichergestellt ist.
- (7) Die Gesellschaft kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, wenn
- Die Gesellschaft aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass eine Störung oder ein Mangel vorliegt, es sei denn der Kunde hat die unbegründete Meldung nicht zu vertreten, oder
  - zusätzlicher Aufwand wegen nicht vertragsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt, und der Kunde dies zu vertreten hat.
- (8) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner Shopware und/oder der Gesellschaft die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von der Gesellschaft geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Die Gesellschaft darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- (9) Der Kunde wird die Software und alle damit verbundenen Zugangsdaten sorgfältig verwahren und alle nach dem jeweiligen Stand der Technik erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen treffen, um Missbrauch auszuschließen. Insbesondere räumt der Kunde für die Dauer des Vertrages mit der Gesellschaft die Zugriffsrechte auf den Admin-Account ausschließlich an die Gesellschaft ein, um den unberechtigten Zugriff auf den Admin-Account der Software auszuschließen.
- (10) Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich.
- (11) Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von Shopware in der Software nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 4)

- (12) Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterlassen, welche die Funktionsweise der Software gefährden oder stören, sowie nicht auf Daten zuzugreifen, zu deren Zugang er nicht berechtigt ist. Weiterhin muss er dafür Sorge tragen, dass seine über die Software übertragenen Informationen und eingestellten Daten nicht mit Viren, Würmern oder Trojanern behaftet sind. Der Kunde verpflichtet sich, der Gesellschaft alle Schäden zu ersetzen, die aus der Nichtbeachtung dieser Pflichten entstehen und darüber hinaus die Gesellschaft von allen Ansprüchen Dritter, einschließlich der Anwalts- und Gerichtskosten, freizustellen, die diese aufgrund der Nichtbeachtung dieser Pflichten durch den Nutzer gegen die Gesellschaft geltend machen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.
- (13) Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit Einwilligung der Gesellschaft abtreten. Die Gesellschaft wird die Einwilligung nur aus wichtigem Grund verweigern.

### II. Shopware-Hosting

#### 8. Webhosting

- (1) Die Gesellschaft stellt dem Kunden Festplattenspeicher auf im Internet betriebenen Servern (Virtuelles Hosting, Virtueller Host) im vereinbarten Umfang zur Verfügung.
- (2) Hierbei sind Abbildungen oder sonstige Leistungsdaten nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Zumutbare technische und gestalterische Abweichungen von Angaben in Prospekten, Katalogen und schriftlichen Unterlagen sowie Modell-, Konstruktions- und Materialänderungen im Zuge des technischen Fortschritts und der weiteren Entwicklung bleiben vorbehalten, ohne dass hieraus Rechte gegen die Gesellschaft hergeleitet werden können.
- (3) Die Überlassung von Softwareprogrammen im Zusammenhang mit dem Webhosting erfolgt gemäß, der Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers. Der Leistungsumfang ergibt sich aus den Lizenzbedingungen der Lizenzgeber sowie den Leistungsbeschreibungen und sonstigen Benutzerhinweisen, die in den entsprechenden Benutzerhandbüchern abgedruckt sind bzw. als Datei zur Verfügung stehen. Dies gilt insbesondere auch für Anwendungsbeschränkungen.
- (4) Der Webhosting-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und beginnt ab Unterzeichnung des Vertrages. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Anderenfalls verlängert er sich um weitere 12 Monate. Für die Kündigung ist Textform erforderlich. E-Mail genügt diesem Erfordernis nicht.
- (5) Die Gesellschaft behält sich das Recht zu zumutbaren Teilleistungen und deren Fakturierung ausdrücklich vor.
- (6) Der Liefer- bzw. Leistungstermin bzw. die Liefer- bzw. Leistungsfrist - im Folgenden vereinfachend sämtlich stets "Liefertermin" genannt - wird nach dem voraussichtlichen Leistungsvermögen der Gesellschaft vereinbart und versteht sich unverbindlich und vorbehaltlich rechtzeitiger Selbstbelieferung und unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, unabhängig davon, ob diese bei der Gesellschaft oder bei deren Lieferanten oder Erfüllungsgehilfen eintreten, insbesondere höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldete verspätete Materialanlieferungen. Derartige Ereignisse verlängern den Liefertermin entsprechend und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzuges auftreten. Verlängert wird auch eine in diesem Falle eventuell von dem Vertragspartner gesetzte Nachfrist um die Dauer des unvorhergesehenen Ereignisses. Führen solche Ereignisse zu einem Leistungsaufschub von mehr als zwei Monaten, kann der Kunde - unabhängig von anderen Rücktrittsrechten - vom Vertrag zurücktreten.
- (7) Der Kunde kann sechs Wochen nach Überschreiten eines unverbindlichen Liefertermins die Gesellschaft schriftlich auffordern, zu liefern bzw. zu leisten. Mit Zugang der Aufforderung gerät die Gesellschaft in Verzug. Für den Fall, dass dem Kunden ein Anspruch auf Verzugsschadenersatz zusteht, wird dieser bei leichter Fahrlässigkeit der Gesellschaft auf höchstens 5% der vereinbarten Vergütung beschränkt. Tritt der Kunde zusätzlich zu der Geltendmachung von Verzugsschadenersatzansprüchen vom Vertrag zurück oder macht er statt der Leistung Schadenersatz geltend, so muss er der Gesellschaft nach Ablauf der vorgenannten Frist von sechs Wochen eine angemessene Frist zur Lieferung/Leistung setzen. Eine Haftung ist jedoch ausgeschlossen, wenn der Schaden auch im Falle der Einhaltung des Liefertermins eingetreten wäre. Bei der Überschreitung eines verbindlichen vereinbarten Liefertermins bedarf es einer Aufforderung durch den Kunden nicht, um die Gesellschaft in Verzug zu setzen. Für die Rechte des Kunden gelten die vorstehenden Regelungen.
- (8) Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die durch eines der o.g. Ereignisse hervorgerufene Liefer- /Leistungsverzögerung länger als sechs Wochen andauert und dies nicht von der Gesellschaft zu vertreten ist.
- (9) Die Vereinbarung über die Verschiebung von Liefer- bzw. Leistungsterminen bedarf der Textform.
- (10) Die Gesellschaft ist berechtigt die Leistung einzustellen, sollte ein begründeter Verdacht vorliegen, dass die zur Verfügung gestellten Ressourcen missbraucht werden. Als nicht ausschließliche Beispiele seien genannt: Spamversand, Angriffe auf andere Server, Unbefugter Zugriff auf Daten oder der Versuch des Zugriffs, Speichern oder Verbreiten von urheberrechtlich geschützten Werken, Speichern oder Verbreiten von verbotenen Material. Im Falle einer Sperrung wird die Gesellschaft den Kunden unverzüglich benachrichtigen.

#### 9. Managed Shopware Server

- (1) Soweit dies speziell vereinbart ist, stellt die Gesellschaft dem Kunden die vereinbarte Hardware und Software mietweise zur Verfügung.
- (2) Für die zur Verfügung gestellte Software übernimmt die Gesellschaft die Wartung hinsichtlich folgender Kriterien:
- Pflegen und Anpassen der vereinbarten Konfiguration.
  - das regelmäßige Einspielen der vom Distributor des Betriebssystems gelieferter Updates.
  - Überwachen des oder der Server auf Verfügbarkeit („Monitoring“)
  - Überwachen des Dateisystems auf Spuren eines Eindringlings / Hackers
  - Überwachen der Logdateien auf Spuren eines Eindringlings / Hackers
  - Regelmäßiges Überprüfen der Funktion der Datensicherung (Recovery-Test).
- (3) Der Auftraggeber wird der Gesellschaft auf Anforderung, geeignete datenschutzrechtlich konforme Testdateien bereitstellen, wenn es um Arbeiten in datenschutzsensiblen Bereichen geht.
- (4) Der Kunde stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
- (5) Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten der Gesellschaft bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.
- (6) Im Übrigen gelten die Bedingungen für das Webhosting auch für die Managed Shopware Server.



## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 5)

### 10. Haftung und Freistellung

- (1) Die Parteien sind sich bewusst und einig, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler der Software und Hardware unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.
- (2) Die Gesellschaft kann zudem keine Gewähr dafür übernehmen, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Kunden in jedem Fall genügen bzw. in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten.
- (3) Die Gesellschaft gewährleistet eine Verfügbarkeit der Internet-Webserver von 96% im Jahresdurchschnitt, soweit nicht schriftlich anders vereinbart. Die Gesellschaft haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Datenleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server/n, bei Stromausfällen und bei Störungen innerhalb des Internet sowie bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.
- (4) Liegt aus der Sicht des Kunden in der Leistungssphäre der Gesellschaft eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung die Gesellschaft unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.
- (5) Im Falle einer Inanspruchnahme der Gesellschaft ist ein Mitverschulden des Kunden angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkung von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.
- (6) Insbesondere haftet die Gesellschaft nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Kunden.
- (7) Ist die Gesellschaft aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen nach Maßgabe dieser Bedingungen zum Schadenersatz verpflichtet, so ist die Haftung für den Fall, dass der Schaden leicht fahrlässig verursacht wurde wie folgt beschränkt: Eine Haftung der Gesellschaft ist nur im Falle der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten gegeben und auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt. Vorstehende Begrenzung entfällt bei Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit. Ist der Schaden durch eine vom Kunden abgeschlossene Versicherung gedeckt, haftet die Gesellschaft nur für die mit der Schadensregulierung beim Kunden eintretenden Nachteile wie höhere Versicherungsprämie oder Zinsnachteile. Für leicht fahrlässig durch einen Mangel des Vertragsgegenstandes verursachten Schaden ist die Haftung ausgeschlossen. Unberührt bleibt die Haftung der Gesellschaft unabhängig davon, ob ein Verschulden vorliegt, im Falle des arglistigen Verschweigens eines Mangels, der Übernahme einer Garantie oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Folgen eines Lieferverzuges sind in 8 dieser Bedingungen abschließend geregelt. Ausgeschlossen ist die persönliche Haftung der Geschäftsführer der Gesellschaft, von Erfüllungsgehilfen und Betriebsangehörigen der Gesellschaft für von diesen verursachte Schäden aufgrund leichter Fahrlässigkeit. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 10.000,00 EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die Gesellschaft insoweit nicht, als dass der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (8) Der Kunde stellt die Gesellschaft nach Maßgabe der folgenden Absätze von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte gegenüber der Gesellschaft geltend machen. Die vorbezeichnete Haftungsfreistellung umfasst Ansprüche Dritter auf Grund von Rechtsverletzungen durch die Domains des Kunden und/oder durch die abrufbaren Inhalte auf den IT-Systemen des Kunden.

- (9) Der Kunde hat die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung zu übernehmen, sowie sämtlich entstandene Gerichts-, Rechtsanwalts- und Patentanwaltskosten. Die Kosten sind auf die gesetzliche Höhe nach dem GKG und RVG beschränkt. Der Kunde hat die entstandenen Kosten nicht zu übernehmen, wenn ihn kein Verschulden an der Rechtsverletzung tritt.
- (10) Der Kunde wird im Falle der Inanspruchnahme der Gesellschaft informiert und hat die Gesellschaft bei der Rechtsverteidigung angemessen, unentgeltlich und nach bestem Wissen zu unterstützen, insbesondere durch Herausgabe von Unterlagen und Informationen.

### III. Lizenz- und Support-Pakete, Zusatzleistungen

#### 11. Lizenz- und Support-Pakete, Zusatzleistungen

- (1) Zusätzlich, zu den vorstehend genannten Leistungen, bietet die Gesellschaft ergänzende Leistungen bei der Planung und dem Aufsetzen von Onlineshops an.
- (2) Der Leistungsumfang der verschiedenen Pakete sowie die vereinbarte Vergütung ergeben sich aus dem jeweils aktuellen und vom Kunde beauftragten Angebot.

#### 12. Installation und Konfiguration

- (1) Die Installation und das Aufsetzen des Shops umfassen die Aktivierung der Berechtigungen für den Server und die Einrichtung der Datenbank.
- (2) Die Konfiguration beinhaltet die Anpassung der Software an die individuelle Konzeption des Onlineshops über die im Programm vorgegebenen Grundeinstellungen ohne Veränderung der Programmstruktur, z.B. die Einrichtung von Produktkategorien, Farbeinstellungen und Logos. Die Einrichtung der Startseite erfolgt im Standard-Template.
- (3) Es erfolgt eine Konfiguration der Nutzer- und Rechteverwaltung, insbesondere eine Festlegung von Redakteuren zum Pflegen der Inhalte.
- (4) Anpassungen, die Änderungen im Programmcode der Software oder zusätzliche Programmierungen erfordern, sind von der Gesellschaft nicht geschuldet, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

#### 13. Shop-Design (Layout und Templates)

- (1) Der Kunde wird der Gesellschaft das zur Erstellung des Online-Shops erforderliche Material spätestens zu den im Angebot genannten Zeitpunkten übergeben. Das Shop-Konzept wird dem Auftrag als Anhang beigelegt und enthält zwingende Vorgaben zu Formaten und Inhalten des vom Kunden beizustellenden Materials.
- (2) Die Gesellschaft wird auf der Grundlage des Materials und des Shop-Konzepts ein Pflichtenheft erstellen. In dem Pflichtenheft werden die Anordnung und die Gestaltung der Systemelemente für den Onlineshop beschrieben und erläutert. Es wird ferner spezifiziert, über welche Hardware und Software der Shop funktionieren wird. Das Pflichtenheft wird dem Kunden gemeinsam mit einem Zeitplan für die Durchführung der Erstellungsarbeit übergeben.
- (3) Das Pflichtenheft und der Zeitplan sind vom Kunden innerhalb von sieben Tagen nach Zugang abzunehmen, sofern nicht anders vereinbart.
- (4) Der Shop ist vom Kunden abzunehmen. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt die Abnahme als erfolgt, sofern sie nicht binnen 10 Arbeitstagen ab Go Live/ Launch-Termin nach Testphase des Onlineshops durch den Kunden verweigert wurde.
- (5) Befindet sich der Kunde mit Zahlungen gegenüber der Gesellschaft in Verzug, kann diese ihre Arbeiten bis zur Begleichung der fälligen Zahlungen unterbrechen. Die Fertigstellungsfristen verlängern sich entsprechend. Weitergehende Rechte der Gesellschaft bleiben unberührt.
- (6) Der Kunde sichert zu, dass er berechtigt ist, der Gesellschaft das Material zur Erstellung oder Änderung des Shops zum Zwecke der

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 6)

Durchführung dieses Vertragsverhältnisses zur Verfügung zu stellen. Insbesondere sichert der Kunde zu, berechtigt zu sein, zur Verfügung gestellte Bilder, Fotografien, Filme, Logos, Zeichen oder sonstige Darstellungen, Gestaltungen und Informationen zu digitalisieren, in den Shop aufzunehmen und als dessen Teil zu nutzen und diese Befugnisse zur Durchführung dieses Vertragsverhältnisses der Gesellschaft einzuräumen.

- (7) Sofern Dritte der Gesellschaft gegenüber geltend machen, dass die Verwendung von durch den Kunden zur Verfügung gestelltem Material im Rahmen der Durchführung dieses Vertragsverhältnisses Urheberrechte, Markenrechte oder andere Schutzrechte Dritter verletzt, wird die Gesellschaft den Kunden hierüber schriftlich informieren. Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft insoweit von jeglicher Haftung gegenüber Dritten freizustellen, die Gesellschaft bei der Rechtsverteidigung zu unterstützen und sämtliche Schäden einschließlich der Kosten für eine angemessene Rechtsverteidigung zu übernehmen.
- (8) Soweit nichts anders vereinbart wurde, ist mit der Fertigstellung des Onlineshops gemäß dem Pflichtenheft die Leistung der Gesellschaft abgeschlossen. Die Nutzung des Shops erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung des Shops die von der Gesellschaft vorgegebenen programmtechnischen Anleitungen zur Nutzung des Shops einzuhalten, erforderliche Vorkehrungen zur regelmäßigen Sicherung der ihm über den Shop übermittelten Daten einzurichten und aufrecht zu erhalten, und auf eigene Kosten Schutzmaßnahmen zu treffen, mit denen der Shop gegen unbefugten Zugriff oder andere Beeinträchtigungen aus dem Internet gesichert wird.
- (9) Der Kunde verpflichtet sich gegenüber der Gesellschaft, durch den Betrieb des Onlineshops nicht gegen das geltende Recht zu verstoßen, insbesondere Verletzungen strafrechtlicher, urheberrechtlicher, marken- und sonstiger kennzeichenrechtlicher sowie persönlichkeitsrechtlicher Bestimmungen zu unterlassen. Der Kunde ist auch für den Inhalt von Websites verantwortlich, zu denen er mittels Hyperlink von seinem Shop aus eine Zugriffsmöglichkeit eröffnet.
- (10) Die Gesellschaft wird den Kunden im Rahmen des gesetzlich Zulässigen unverzüglich informieren, wenn Dritte oder Behörden ihr gegenüber geltend machen, dass ein dem Kunden gemäß vorstehendem Absatz zuzurechnender Verstoß gegen gesetzliche oder behördliche Vorschriften oder eine Verletzung von Rechten Dritter vorliegt.
- (11) Der Kunde wird die Gesellschaft nach besten Kräften bei der Rechtsverteidigung unterstützen. Beruht die der Gesellschaft zur Last gelegte Rechtsverletzung darauf, dass vom Kunden oder auf Veranlassung des Kunden der Gesellschaft zugänglich gemachte Daten, Gestaltungen oder sonstige Informationen, Urheberrechte, Markenrechte oder andere Schutzrechte Dritter verletzt, so wird der Kunde die Gesellschaft von Schadensersatzansprüchen Dritter, den Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung sowie etwaigen Bußgeldforderungen einer Behörde freistellen.
- (12) Die Gesellschaft ist berechtigt, die Anbindung des Shops zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte vorliegt, insbesondere wegen Ermittlung staatlicher Behörden oder wegen einer Abmahnung eines vermeintlich Verletzten, es sei denn, diese ist offensichtlich unbegründet. Die Sperrung ist, soweit technisch möglich, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und zu beweisen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte entfernt sind.

### 14. Initiale Pflege (Einspielen von Daten)

- (1) Die initiale Pflege, d.h. das erstmalige Einspielen von Daten in den Shop, übernimmt –sofern vereinbart– die Gesellschaft. Voraussetzung ist jedoch, dass der Kunde rechtzeitig die einzuspielenden Daten zur Verfügung stellt.
- (2) Für den Inhalt der eingespielten Daten, insbesondere die Rechtstexte wie AGB, Widerrufsbelehrung oder Impressum, haftet die Gesellschaft nicht. Dieser ist vom Kunden vor Freischaltung des Shops zu prüfen und zu bestätigen.
- (3) Die Rechte zur Nutzung der einzuspielenden Artikeldaten muss der Kunde selbst erwerben. Das gilt auch dann, wenn der Auftrag des Kunden die Anbindung des Onlineshops über eine Schnittstelle an ein bestimmtes Warenwirtschaftssystem umfasst. Der Kunde sichert der Gesellschaft zu, dass er vollumfänglich zur Nutzung der über die Schnittstelle eingespielten Daten berechtigt ist, und stellt die Gesellschaft von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegen die Gesellschaft aus der etwaigen Verletzung ihrer Rechte durch die unberechtigte Nutzung von Inhalten im vertragsgegenständlichen Onlineshop geltend machen.

### 15. Wartung und Support

- (1) Soweit nichts anders vereinbart wurde, beträgt die Mindestvertragsdauer für beauftragte Wartungs- und Supportleistungen 12 Monate. Werden die Leistungen nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf der Mindestlaufzeit durch den Kunden schriftlich (E-Mail genügt) gekündigt, verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Als wichtiger Grund ist für die Gesellschaft insbesondere anzusehen,
  - wenn der Kunde zahlungsunfähig wird oder über sein Vermögen ein (vorläufiges) Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein gerichtliches Vergleichsverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgewiesen wird
  - wenn Umstände eintreten, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden objektiv nachhaltig beeinträchtigen und/oder die Zahlungsverpflichtungen des Kunden nicht versicherbar sind
  - wenn die Vermögensverhältnisse des Kunden sich derart verschlechtern, dass eine ordnungsgemäße Aufrechterhaltung oder ordnungsgemäße Fortführung des Geschäftsbetriebes des Kunden gefährdet oder nicht mehr möglich ist
  - wenn der Kunde mit einer Zahlung in Verzug kommt
  - bei Rücklasten im Abbuchungsverfahren
  - wenn der Kunde gegen eine Bestimmung dieses Vertrages oder seiner Anlagen verstößt
  - jede Änderung des Geschäftszweckes, der Unternehmerstellung, der Zusammensetzung der Gesellschaft, der Gesellschafter oder des Vorstandes des Kunden sowie jede wesentliche Änderung im Gesellschaftsvertrag und des Inhabers des Kunden-Unternehmens
  - wenn das Festhalten am Vertrag infolge von höherer Gewalt nicht zumutbar ist
  - bei Beendigung der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden oder der Organisation, der der Kunde angehört
  - wenn ein Festhalten am Vertrag durch ein dem Kunden zurechenbares Verhalten oder daraus entstandene Rechtsfolgen für KOMSA unzumutbar wird
  - wenn der Kunde auf demselben wirtschaftlichem Betätigungsfeld wie KOMSA tätig wird
  - bei Verstößen gegen das Urheberrecht
 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- (3) Im Rahmen des Supportvertrages überträgt der Kunde sämtliche Admin-Rechte in Bezug auf Software und Hosting ausschließlich auf die Gesellschaft.

## Besondere Bedingungen für Onlineshop-Leistungen (Stand 09/2020) der KOMSA-Gruppe (Seite 7)

- (4) Der Kunde ermöglicht der Gesellschaft die Simulation und Analyse der Probleme bezüglich sämtlicher Releases mittels Testsystemen und Hilfsprogrammen.
- (5) Der Kunde räumt der Gesellschaft das Recht auf Zugang zu seinen betroffenen Systemen ein, um die Supportleistungen zu ermöglichen.
- (6) Die Hardware- und Softwareinstallation des Kunden erfüllt stets die aktuellen Systemanforderungen. Die Installation beinhaltet insbesondere Fernwartungs-Software und Datenbank-Analysewerkzeuge.
- (7) Der Kunde wird auftretende Fehler, Performanceverschlechterungen und sonstige, die Notwendigkeit von Wartungsmaßnahmen anzeigende Umstände der Gesellschaft spätestens am nächsten Werktag mitteilen und die Gesellschaft bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, der Gesellschaft auf deren Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (8) Der Kunde hat der Gesellschaft den Breitband-Internetzugang zu den IT-Komponenten, auf denen die Shop-Software installiert ist, zu gestatten. Er hat auch die für die Durchführung der Wartungsarbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit zu halten und diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung zu stellen.
- (9) Der Kunde benennt der Gesellschaft auf Anforderung einen Systemverantwortlichen, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann. Der Systemverantwortliche ist Ansprechpartner der Gesellschaft in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.
- (10) Es obliegt dem Kunden, regel- und ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

### 16. API Schnittstellenanbindung, sonstige Programmierungsleistungen

- (1) Soweit im Angebot die Anbindung von Schnittstellen zwischen der Shop-Software und anderen Systemen enthalten ist, gelten die dem Angebot beigefügten Schnittstellenanforderungen.
- (2) Die Schnittstellenanbindung ist zum einen beschränkt durch den Leistungsumfang des angebotenen Systems, zum anderen durch den Leistungsumfang des vom Kunden ausgewählten bzw. genutzten Shopsystems.
- (3) Die Verantwortung für die Bereitstellung und den Leistungsumfang des anzubindenden Systems liegt beim Kunden.
- (4) Leistungen, die über die vereinbarten Schnittstellenanforderungen hinausgehen, sind nicht geschuldet und können gegebenenfalls nach den Regeln des Change Request vereinbart und umgesetzt werden.
- (5) Sofern die Gesellschaft für den Kunden Software/ Plugins entwickelt oder von ihr selbst entwickelte Software/ Plugins dem Kunden zur Nutzung überlässt, behält sie sich hieran alle Rechte vor, insbesondere das Recht, die Software weiter zu entwickeln, selbst in jeglicher Form zu nutzen und auch anderen Kunden entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Etwas anderes gilt nur, sofern dies im Auftrag ausdrücklich vereinbart wurde.

### 17. Change Request

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Inhalts oder Umfangs der von der Gesellschaft nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen können von jedem Vertragspartner dem jeweils anderen

Vertragspartner vorgeschlagen werden. Der Vorschlag muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

- gegenständliche Spezifizierung der Änderung oder Ergänzung,
- Begründung in fachlicher und IT-technischer Hinsicht,
- zu erwartende Auswirkungen auf den Ablauf- und Zeitplan und Aufwandsschätzung einschließlich des angefallenen und noch anfallenden Aufwands für die Prüfung des Änderungs- und Ergänzungswunsches sowie die Durchführung des Change-Request-Verfahrens.

- (2) Der jeweils andere Vertragspartner hat den Vorschlag zu prüfen und hierzu gegenüber dem vorschlagenden Vertragspartner Stellung zu nehmen. Die Entscheidung über die Durchführung des Änderungs- und Ergänzungsvorschlags trifft der Kunde. Die Gesellschaft ist jedoch berechtigt, die Durchführung der Änderung oder Ergänzung abzulehnen, wenn sie entweder technisch nicht machbar oder mit unverhältnismäßigem, der Gesellschaft nicht zumutbarem Aufwand verbunden ist.
- (3) Für die Mehraufwendungen, welche die Gesellschaft durch die Realisierung des Änderungs- oder Ergänzungswunsches sowie durch die Durchführung des Änderungs- und Ergänzungsverfahrens entstehen, hat die Gesellschaft Anspruch auf eine zusätzliche aufwandsbezogene Vergütung unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen Preislisten der Gesellschaft.

### 18. Datenschutz/ Vertraulichkeit

- (1) Der Kunde verpflichtet sich hiermit über den Zeitraum der Geschäftsbeziehung hinaus, alle vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten, die direkt oder indirekt von der Gesellschaft erlangt wurden, streng vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit und zum Zweck der in dieser Vereinbarung geregelten geschäftlichen Zusammenarbeit zu verwenden.
- (2) Der Kunde sichert insbesondere zu, diese Informationen weder an Dritte weiterzugeben noch in anderer Form Dritten zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu treffen, um einen Zugriff Dritter auf diese Informationen zu vermeiden.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertragsverhältnisses zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen seinen Mitarbeitern aufzuerlegen, sowie auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (4) Für den Fall, dass der Kunde oder einer seiner Mitarbeiter die aus diesem 18 folgenden Pflichten schuldhaft verletzt, verpflichtet er sich, an die Gesellschaft eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,- € zu zahlen. Ein etwaiger Schadensersatzanspruch bleibt unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch angerechnet.