

Allgemeine Geschäftsbedingungen von PVC RM GmbH

Allgemeiner Teil

1. Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche von PVC RM unterbreiteten Angebote und getätigten Lieferungen von Produkten wie Dienstleistungen und für sämtliche von PVC RM diesbezüglich geschlossenen Verträge.
- 1.2. Insofern PVC RM nicht ausdrücklich und in Schriftform etwas anderes mitteilt, gelten alle Angebote und sonstigen Mitteilungen von PVC RM als unverbindlich. Der Kunde ist verantwortlich für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm oder in seinem Namen an PVC RM übermittelten Spezifikationen und sonstigen Angaben, die PVC RM seinen Angeboten zugrunde legt.
- 1.3. Der Gültigkeit eventueller Einkaufs- oder sonstiger Konditionen des Kunden wird ausdrücklich abgelehnt.
- 1.4. Umfasst der Kunde gemäß dem zwischen den Vertragsparteien geschlossenen Vertrag mehrere natürliche und/oder juristische Personen, haftet jede dieser (juristischen) Personen gegenüber PVC RM solidarisch für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten.
- 1.5. Die Artikel- und Abschnittsüberschriften sowie die Inhaltsverzeichnisse dienen ausschließlich zur Vereinfachung der Lesbarkeit und erheben keinerlei Anspruch auf inhaltliche Auslegung des Vertrages.

2. Begriffsbestimmungen

Angebot: die von PVC RM entweder in digitaler Form oder in Schriftform dem Kunden angebotene(n) Software, Dienstleistungen und sonstigen Sachen

Angewiesener Standort: der im Vertrag angegebene geographische Standort, an dem der Kunde die Software installieren darf

Angewiesene Verarbeitungsumgebung: die in den Verträgen angegebenen Verarbeitungssysteme, auf denen der Kunde die Software nutzen darf

Akzeptanzdatum: das Datum, an welchem der Kunde die erbrachten Dienstleistungen und die gelieferten Waren akzeptiert

Allgemeine Geschäftsbedingungen: diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Anwendungssoftware: die Software und sämtliche dazugehörigen, von PVC CRM herausgegebenen Updates und Erweiterungen

Benannte Benutzer: die Höchstanzahl der namentlich genannten natürlichen Personen, die zur Nutzung der Software oder der von Dritten bereitgestellten Produkte berechtigt sind, ungeachtet dessen, ob diese Personen dieses Nutzungsrecht tatsächlich ausüben

Dokumentation: die zur Anwendungssoftware gehörende und vom Kunden in Auftrag gegebene Dokumentation

Geltende Stundensätze: die von PVC CRM vereinbarten Stundensätze zur Erbringung ihrer Dienstleistungen oder – in Ermangelung einer solchen Vereinbarung – die Stundensätze, die PVC CRM auf ihrer Website veröffentlicht hat

Benutzer: die natürlichen Personen, welche die Software nutzen.

Aktuelles Release: die von PVC CRM zur allgemeinen, gewerblichen Verbreitung bereitgestellte neueste Version der Anwendungssoftware, einschließlich sämtlicher Updates und Erweiterungen derselben

Installationsdatum: das Datum, an welchem das Kundenrelease der Software auf der angewiesenen Verarbeitungsumgebung installiert wird

Kunde: Person oder Organisation/Unternehmen, die bzw. das PVC CRM in digitaler oder schriftlicher Form den Auftrag zur Lieferung von Software, Dienstleistungen oder sonstigen Dingen erteilt hat

Kundenrelease: die Version der Software, die auf der angewiesenen Verarbeitungsumgebung installiert ist

Individuelle Lösung: Modifizierung bzw. Ergänzung der Anwendungssoftware, die von PVC CRM auf der Grundlage eines bestimmten Vertrages bereitgestellt wird. Die Einstellung von Parametern oder die Erstellung solcher Parameter gilt nicht als individuelle Lösung.

Individuelle Softwarelösung: der Quellcode der Anwendungssoftware in der von PVC CRM aufgrund des Vertrages für den Kunden modifizierten oder angepassten Form, der dem Kunden in Lizenz bereitgestellt wird.

Auftrag: der PVC CRM vom Kunden erteilte Auftrag zur Erbringung der im Angebot genannten Leistungen.

Vertrag: zwischen PVC CRM und dem Kunden getroffene Vereinbarungen, die diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen, unter Einschluss eines Testaccounts des Kunden mit beschränkter Gültigkeitsdauer

Personal: die von PVC CRM mit der Ausführung des Vertrages zu beauftragenden Hilfskräfte

Drittprodukte: die von Dritten vertriebenen Softwareprodukte, die dem Kunden von PVC CRM in Unterlizenz erteilt wurden, gemäß den Konditionen dieser Unterlizenz

Testaccount: der Vertrag, der für eine beschränkte, zuvor vereinbarte Laufzeit gilt, innerhalb derer der Kunde PVC CRM kein Entgelt schuldet

Software: die Anwendungssoftware, die individuelle Softwarelösung und andere von PVC CRM für den Kunden entwickelte Software

SaaS (Software as a Service): die von PVC CRM als Online-Dienst oder per Internet oder über ein anderes Datennetzwerk bereitgestellte Software

Erweiterungen: Software, oder Teile bzw. Verbesserungen bzw. Ergänzungen davon, oder Material, das zum Zeitpunkt des Abschlusses der Verträge in der Software fehlt oder das im Nachhinein von oder im Auftrag von PVC CRM entwickelt wird, die zu einer Modifizierung der Gesamtsoftware führen, um eine Funktion oder Eigenschaft zu bieten, die ursprünglich nicht vorhanden war oder die eine Funktionsverbesserung der Software ermöglichen. Diese Erweiterungen kommen auf Initiative von PVC CRM zustande und werden nicht gesondert in Rechnung gestellt.

Updates: Änderungen in der logischen Struktur der Software, die von PVC CRM vorgenommen wurden, um Fehler in der aufgrund der Lizenzverträge bereitgestellten Software zu korrigieren

Arbeitsauftrag: das Dokument, in dem der Umfang der von PVC CRM zu leistenden Arbeiten im Zusammenhang mit der Installation der Anwendungssoftware festgelegt ist

3. Preis und Bezahlung

- 3.1. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer und sonstiger Abgaben, die von Amts wegen anfallen bzw. anfallen werden. Alle von PVC CRM bekannt gegebenen Preise lauten in jeden Fall in Euro, und der Kunde hat sämtliche Zahlungen in Euro zu leisten.
- 3.2. Insofern die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart haben, kann der Kunde aus einer von PVC CRM übermittelten Vorkalkulation oder einem Kostenvoranschlag keine Rechtsansprüche oder Erwartungen ableiten. Ein verfügbares Budget, das der Kunde PVC CRM mitteilt, gilt nur dann als ein zwischen den Parteien vereinbarter (Fest-)Preis für die von PVC CRM zu erbringenden Leistungen, wenn dies ausdrücklich und in Schriftform vereinbart wurde.

- 3.3. Der Kunde hat den im Vertrag vereinbarten Preis zu zahlen. Im Falle einer regelmäßigen Zahlungsverpflichtung des Kunden gilt, dass PVCRM berechtigt ist, die geltenden Stundensätze jährlich zum 1. Januar um maximal 5% zu indexieren. Bietet der Vertrag PVCRM nicht ausdrücklich die Möglichkeit, Anpassungen bei Preisen und Kostensätzen vorzunehmen, gilt, dass PVCRM in jedem Fall berechtigt ist, schriftlich und unter Berücksichtigung einer Frist von mindestens zwei Monaten die geltenden Preise und Kostensätze anzupassen. Erklärt sich der Kunde in letzterem Fall nicht mit der Anpassung einverstanden, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von dreißig Tagen nach Benachrichtigung über die Anpassung schriftlich zu dem Datum zu kündigen, an welchem die neuen Preise und/oder Kostensätze in Kraft treten würden.
- 3.4. Die Unkosten, die PVCRM im Zusammenhang mit dem Vertrag entstanden sind, werden in Form von Gebühren an den Kunden weitergegeben.
- 3.5. Insofern nichts anderes vereinbart wurde, sind alle Vergütungen und Unkosten fällig bei Lieferung des Produktes oder des lizenzierten Materials beziehungsweise nach Erbringung der Dienstleistungen durch PVCRM.
- 3.6. Fällige Beträge werden vom Kunden innerhalb von 7 Tagen oder innerhalb einer anderen Frist (falls zwischen beiden Parteien schriftlich vereinbart) bezahlt. Der Kunde ist nicht zu einer Aussetzung irgendeiner Bezahlung oder zur Verrechnung von fälligen Beträgen berechtigt. Der Kunde kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufrechnen.
- 3.7. Zahlt der Kunde die fälligen Beträge nicht oder nicht rechtzeitig, so hat der Kunde im Falle des Verzuges die gesetzlichen Verzugszinsen zu zahlen. Versäumt der Kunde auch nach Mahnung oder Inverzugsetzung die Erfüllung der Forderung, kann PVCRM die Forderung Dritten übergeben. In diesem Fall hat der Kunde neben dem fälligen Gesamtbetrag ebenfalls die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten zu begleichen, unter Einschluss sämtlicher Kosten, die von externen Sachverständigen in Rechnung gestellt werden. Die übrigen PVCRM zustehenden gesetzlichen und vertraglichen Rechte, einschließlich des Rechts auf Vertragsaussetzung, bleiben unbeschadet.
- 3.8. Bezüglich der von PVCRM erbrachten Leistungen und der diesbezüglich vom Kunden geschuldeten Beträge gelten die Daten aus der Buchhaltung von PVCRM als vollständiger Beweis. Das Recht des Kunden zur Erbringung eines Gegenbeweises bleibt unbeschadet.

4. Mehrarbeit

- 4.1. Hat PVC CRM auf Wunsch des Kunden oder nach dessen vorheriger Genehmigung Arbeiten geleistet oder sonstige Leistungen erbracht, die außerhalb des Inhalts bzw. des Umfangs der vereinbarten Arbeiten bzw. Leistungen liegen, so gelten diese Arbeiten bzw. Leistungen als Mehrarbeit und sind vom Kunden nach den zu dem betreffenden Zeitpunkt gültigen Kostensätzen von PVC CRM zu entlohnen. PVC CRM ist jedoch nicht verpflichtet, einem derartigen Wunsch zu entsprechen, und kann verlangen, dass diesbezüglich ein gesonderter schriftlicher Vertrag geschlossen wird.
- 4.2. Der Kunde akzeptiert, dass durch Arbeiten bzw. Leistungen im Sinne von Artikel 4.1 der vereinbarte Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung und/oder die wechselseitigen Verantwortungsbereiche von Kunde und PVC CRM beeinflusst werden können.
- 4.3. Wird für die Arbeiten bzw. Leistungen ein Festpreis vereinbart, wird PVC CRM den Kunden zuvor in Kenntnis setzen, wenn eine Änderung oder Ergänzung der Dienstleistungen vorgenommen wird, die dazu führen würde, dass der vereinbarte Preis überschritten wird. PVC CRM kann nicht zur Durchführung der verlangten Arbeiten bzw. zur Erbringung der betreffenden Dienstleistungen verpflichtet werden, wenn darüber zuvor kein schriftlicher Konsens erzielt wurde.

5. Vertragslaufzeit

- 5.1. Handelt es sich bei dem zwischen den Vertragsparteien geschlossenen Vertrag um einen befristeten Vertrag, so gilt, dass der Vertrag für den zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Zeitraum geschlossen wird. In Ermangelung einer solchen Vereinbarung gilt eine Laufzeit von einem Jahr. Unbeschadet der sonstigen Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann der Vertrag vom Kunden nicht vorzeitig beendet werden.
- 5.2. Die Vertragslaufzeit wird jeweils stillschweigend um die Dauer des ursprünglich vereinbarten Zeitraums verlängert, insofern der Kunden oder PVC CRM den Vertrag nicht schriftlich per Einschreiben mit Rückschein oder per E-Mail mit Lesebestätigung unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von mindestens drei Monaten vor Ablauf des betreffenden Zeitraums kündigt, maximal aber jeweils um ein Kalenderjahr.

5.3. In Abweichung zu den Bestimmungen in den vorherigen Absätzen dieses Artikels gilt ein Testaccount ausschließlich für die diesbezüglich vereinbarte Dauer. Ein Testaccount endet von Rechts wegen, ohne die Erfordernis einer Kündigung.

6. Erklärungen und Gewährleistungen seitens PVC CRM und seitens des Kunden

- 6.1. PVC CRM übernimmt keine Haftung dafür, dass die im Rahmen des SaaS-Dienstes bereitzustellende Anwendungssoftware fehlerlos und ohne Unterbrechungen funktioniert. PVC CRM wird sich dafür einsetzen, Fehler in der Anwendungssoftware innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, falls und insofern der Kunde PVC CRM die betreffenden Mängel in detaillierter Form schriftlich mitteilt. PVC CRM kann in entsprechenden Fällen die Behebung der Mängel aufschieben, bis eine neue Version der Anwendungssoftware in Gebrauch genommen wird.
- 6.2. PVC CRM verbürgt sich nicht dafür, dass Mängel in der Anwendungssoftware, die nicht von PVC CRM entwickelt wurde, behoben werden. PVC CRM ist berechtigt, provisorische Lösungen beziehungsweise Programmumwege oder Probleme vermeidende Beschränkungen in der Anwendungssoftware vorzunehmen. Wurde die Software im Auftrag des Kunden entwickelt, kann PVC CRM dem Kunden die Behebungskosten zu den üblichen Kostensätzen in Rechnung stellen. Der Kunde wird auf der Grundlage der von PVC CRM erteilten Auskünfte in Bezug auf Maßnahmen zur Verhinderung und Beschränkung der Folgen von Störungen, Mängeln in der SaaS-Dienstleistung, Datenbeschädigung oder Datenverlust oder sonstige Zwischenfälle die Risiken für sein Unternehmen inventarisieren und gegebenenfalls zusätzliche Maßnahmen ergreifen. PVC CRM erklärt sich bereit, auf Wunsch des Kunden in angemessenem Umfang an weiteren vom Kunden zu ergreifenden Maßnahmen mitzuwirken, und zwar zu von PVC CRM festzulegenden (finanziellen) Konditionen.
- 6.3. PVC CRM ist in keinem Fall zur Wiederherstellung von beschädigten oder verloren gegangenen Daten verpflichtet. PVC CRM verbürgt sich nicht für eine rechtzeitige Anpassung der Anwendungssoftware an entsprechende Gesetze und Richtlinien.
- 6.4. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass er über die juristische Berechtigung und Vollmacht zum Abschluss dieses Vertrages verfügt.

- 6.5. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass er sich nicht unter einer falschen Identität angemeldet hat und keine unrichtigen Daten eingegeben haben, um Zugang zur Anwendung zu erlangen, und dass die Rechnungsdaten des Kunden korrekt sind.

7. Datenschutz und Datenverarbeitung

- 7.1. Der Kunde wird die zu übermittelnden Daten immer unter Beachtung der geltenden Gesetze zum Schutz von personenbezogenen Daten Datenschutzgesetze, unter Einschluss der Datenschutz-Grundverordnung, übermitteln.
- 7.2. Insofern dies zur Vertragsausführung erforderlich ist, wird der Kunde PVCRM auf Verlangen schriftlich über die Art und Weise informieren, in welcher der Kunde seinen gesetzlichen Verpflichtungen auf Datenschutzgebiet entspricht.
- 7.3. Der Kunde schützt PVCRM vor Ansprüchen seitens Personen, deren persönliche Daten im Rahmen einer vom Kunden vorgenommenen oder rechtlich unter der Verantwortung des Kunden erfolgten Personenregistrierung registriert bzw. verarbeitet werden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Tatsachen, die dem Anspruch zugrunde liegen, PVCRM anzulasten sind.
- 7.4. Die Verantwortung für die Daten, die unter Nutzung eines Dienstes von PVCRM vom Kunden verarbeitet werden, liegt in vollem Umfang beim Kunden. PVCRM erbringt seine Dienstleistungen als "Auftragsverarbeiter" im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung. Der Kunde haftet gegenüber PVCRM dafür, dass der Inhalt, die Nutzung und/oder die Verarbeitung der Daten nicht unrechtmäßig sind und nicht gegen irgendein Drittrecht verstoßen. Der Kunde schützt PVCRM vor jeglichen Klagen seitens Dritter, die aus welchem Grund auch immer mit diesen Daten oder mit der Vertragsausführung im Zusammenhang stehen.
- 7.5. PVCRM behält sich das Recht vor, Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen nach eigenem Ermessen zu ändern. Wenn einzelne Benutzer sich erstmals anmelden, können sie gefragt werden, ob sie regelmäßig Marketing-E-Mails und andere unbedenkliche Nachrichten, die nicht mit der Anwendungssoftware im Zusammenhang stehen, von PVCRM erhalten möchten. Sie können sich zu dem Zeitpunkt bzw. zu jedem beliebigen anderen Zeitpunkt danach gegen den Erhalt solcher Nachrichten entscheiden. Weil PVCRM eine

gehostete Anwendungssoftware ist, ist es möglich, dass der Anbieter gelegentlich sämtlichen Benutzern der Anwendungssoftware (auch Denjenigen, die sich nach dem obigen Verfahren abgemeldet haben) wichtige Nachrichten über die Funktion der Anwendungssoftware zukommen lassen muss.

- 7.6. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten unterliegt der Datenschutzerklärung und den Allgemeinen Datenverarbeitungsbedingungen von PVC CRM GmbH. Im Falle von Widersprüchlichkeiten zwischen den verschiedenen Dokumenten ist die Prioritätsreihenfolge wie folgt: (1) Vertrag, (2) Allgemeine Datenverarbeitungsbedingungen von PVC CRM GmbH, (3) Allgemeine Geschäftsbedingungen, (4) Datenschutzerklärung.

8. Sicherung

- 8.1. Der Kunde ist verantwortlich für eine effektive Datensicherung. Der Kunde wird seine Systeme und seine Infrastruktur entsprechend sichern und jederzeit ausreichende Maßnahmen bereithalten (z. B. Anti-Virus-Software).
- 8.2. Ist PVC CRM aufgrund des Vertrages zur Bereitstellung irgendeiner Form der Informationssicherung verpflichtet, wird die Sicherung den zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbarten Spezifikationen in Bezug auf Sicherungstechnik entsprechen. PVC CRM haftet nicht dafür, dass die Informationssicherung unter allen Umständen wirksam ist. Enthält der Vertrag keine ausdrückliche Beschreibung einer Sicherung, wird die Sicherung einem Niveau entsprechen, das im Anbetracht des Standes der Technik, der Sensibilität der Daten und der mit der Sicherung verbundenen Kosten angemessen ist.
- 8.3. Die seitens oder im Auftrag von PVC CRM dem Kunden übermittelten Zugangs- bzw. Identifizierungscode und Zertifikate sind vertraulich und werden vom Kunden entsprechend behandelt. Sie sind folglich ausschließlich an berechtigte Personalangehörige des eigenen Unternehmens des Kunden weiterzugeben. PVC CRM ist berechtigt, die zugewiesenen Zugangs- oder Identifizierungscode und die Zertifikate zu ändern.

9. Eigentumsvorbehalt und Aussetzungsrechte

- 9.1. Alle an den Kunden gelieferten Sachen bleiben Eigentum von PVC CRM, bis sämtliche Beträge, die der Kunde PVC CRM aufgrund des zwischen

den Vertragsparteien geschlossenen Vertrages schuldet, vollständig an PVC CRM entrichtet wurden. Ein Kunde, der als Händler agiert, kann sämtliche Sachen dem Eigentumsvorbehalt von PVC CRM unterliegen, verkaufen und ausliefern gemäß den üblichen Gepflogenheiten im Rahmen seiner normalen Gewerbeausübung.

- 9.2. Die eigentumsrechtlichen Folgen des Eigentumsvorbehalt einer zur Ausführung vorgesehenen Sache unterliegen dem Recht des Bestimmungsstaates, insofern dieses Recht für PVC CRM günstigere Bestimmungen enthält.
- 9.3. Die Rechte werden in entsprechenden Fällen dem Kunden gewährt oder übertragen unter der Bedingung, dass der Kunde sämtliche aufgrund des Vertrages geschuldeten Beträge beglichen hat.
- 9.4. PVC CRM kann die im Rahmen des Vertrages erhaltenen oder realisierten Daten, Dokumente, Software und/oder Datensätze trotz einer bestehenden Abgabe- oder Übertragungsverpflichtung so lange in seinem Gewahrsam halten, bis der Kunde alle Beträge, die er PVC CRM schuldet, beglichen hat.

10. Geistiges Eigentum

- 10.1. Sämtliche geistigen und industriellen Eigentumsrechte an der Software, der individuellen Softwarelösung und der Dokumentation oder sonstiger Materialien, die aufgrund des Vertrages entwickelt, in Betrieb genommen oder geliefert werden (z. B. Entwürfe, Analysen, Angebote, Berichte etc.) ruhen ausschließlich bei PVC CRM, bei dessen Lizenzgebern oder dessen Zulieferern. Der Kunde erhält ausschließlich ein nicht-exklusives Nutzungsrecht, das ihm aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, des Vertrages und des Gesetzes gewährt wird.
- 10.2. Es ist PVC CRM gestattet, technische Maßnahmen zum Schutz von Werken unter Einschluss von Software, Produkten, Utilities, Methoden und Techniken u. ä., ohne jedoch darauf beschränkt zu sein, gegen eine unrechtmäßige Verwendung zu ergreifen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, diese Sicherung zu entfernen oder zu umgehen. Auch ist es dem Kunde nicht gestattet, die Software ohne Einbeziehung von PVC CRM zu modifizieren oder im Widerspruch zu den vertraglichen Bedingungen zu nutzen. Haben diese Maßnahmen zur Folge, dass der Kunde nicht in der Lage ist, eine rechtmäßige Ersatzkopie der Software, die ihm von PVC CRM bereitgestellt wurde, zu erstellen, wird PVC CRM auf Verlangen dem Kunden auf dessen Verlangen eine Ersatzkopie dieser Software zur Verfügung stellen.

- 10.3. Der Vertrag ist kein Kaufvertrag und er gewährt dem Kunden keine Eigentumsrechte an bzw. im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware, der Technologie oder an den geistigen Eigentumsrechten an der Anwendungssoftware. Der Name PVC CRM, das Logo von PVC CRM und die mit der Anwendungssoftware im Zusammenhang stehenden Produktnamen sind Handelsmarken von PVC CRM BV (und dessen Lizenznehmer), für deren Nutzung kein Recht gewährt und keine Lizenz erteilt wird.
- 10.4. PVC CRM behält sich das Recht vor, das im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden dazugewonnene Wissen zu anderen Zwecken zu nutzen, insofern keine vertraulichen Informationen des Kunden an Dritte weitergegeben werden.
- 10.5. PVC CRM schützt den Kunden vor direktem Schaden, den der Kunde erleidet infolge von Ansprüchen oder Klagen seitens Dritter bezüglich einer angeblichen Verletzung von Urheberrechten, Handelsmarken, Patenten oder sonstigen geistigen Eigentumsrechten durch die Software, die individuelle Softwarelösung und die dazugehörige Dokumentation, insofern keine Umstände im Sinne von Artikel 10.2 diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorliegen.
- 10.6. Darf der Kunde aufgrund einer gerichtlichen Anordnung die Software, die individuelle Softwarelösung oder die Dokumentation nicht länger nutzen aus Gründen, für die aufgrund von Artikel 10.4 PVC CRM verantwortlich ist, wird PVC CRM nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten sich dafür einsetzen, entweder für den Kunden das Recht zur Weiternutzung der Software, der individuellen Softwarelösung oder der Dokumentation zu erwerben oder die Software, die individuelle Softwarelösung oder die Dokumentation bzw. den rechtsverletzenden Teil derselben zu ersetzen oder derart zu modifizieren, dass die Software, die individuelle Softwarelösung oder die Dokumentation bzw. der rechtsverletzende Teil derselben nicht mehr gegen angebliche Eigentumsrechte verstößt.
- 10.7. Der Kunde hält PVC CRM schadlos bzw. schützt PVC CRM vor Schaden, den PVC CRM infolge von Ansprüchen und/oder Klagen seitens Dritter oder infolge von Gerichtsverfahren, die von Dritten angestrengt werden, erleidet, wenn der Kunde die Software, die individuelle Softwarelösung oder die Dokumentation entgegen den vertraglichen Bestimmungen genutzt hat, beispielsweise außerhalb der angewiesenen Verarbeitungsumgebung. Auch schützt der Kunde PVC CRM vor und hält PVC CRM schadlos in Bezug auf Schaden durch vorsätzliche Handlungen, Leichtsinn und Betrug im Zusammenhang mit der Vertragsausführung. In

jedem Fall gilt in Fällen, in denen PVCRM dennoch haftbar gemacht werden sollte, dass PVCRM bezüglich des gesamten von PVCRM gezahlten Betrag an Schadenersatz einschließlich Kosten Anspruch auf Regress seitens des Kunden hat.

- 10.8. Insofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes mit dem Kunden vereinbart wurde, ist PVCRM in keinem Fall zur Durchführung einer Datenkonversion verpflichtet.

11. Haftung

11.1. Der Kunde ist in jedem Fall für die Auswahl, die Nutzung und die korrekte Verwendung (unter Einschluss der Interoperabilität) der Software und der von PVCRM bereitzustellenden Dienste verantwortlich.

11.2. Versäumt eine der Vertragsparteien die Erfüllung einer oder mehrerer vertraglicher Pflichten, so wird die jeweils andere Vertragspartei die säumige Partei diesbezüglich in Verzug setzen. Ist eine Erfüllung der betreffenden Verpflichtungen bereits zu dem Zeitpunkt dauerhaft unmöglich, ist die säumige Partei mit sofortiger Wirkung in Verzug. Die Inverzugsetzung erfolgt unverzüglich und schriftlich. Der säumigen Partei wird eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung ihrer Pflichten eingeräumt. Diese Frist hat den Charakter einer unbedingten Frist. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung der Unzulänglichkeit enthalten, um der säumigen Partei zu eine entsprechende Stellungnahme zu ermöglichen.

11.3. PVCRM haftet gegenüber dem Kunden unbeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer durch PVCRM übernommenen Garantie.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von PVCRM gegenüber dem Kunden der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.

Eine weitergehende Haftung durch PVCRM besteht nicht.

Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von PVC CRM.

- 11.4. Die Bestimmungen in diesem Artikel sowie alle übrigen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen und Haftungsausschlüsse gelten ebenfalls zugunsten sämtlicher (juristischer) Personen, derer sich PVC CRM im Zusammenhang mit der Vertragsausführung bedient.

12. Beendigung

- 12.1. Abgesehen von den Bestimmungen an anderer Stelle in diesem Vertrag sind die Vertragsparteien berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die jeweils andere Vertragspartei auch nach schriftlicher Mahnung mit Einräumung einer angemessenen Nachbesserungsfrist mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen in Verzug bleibt.
- 12.2. Die Parteien haben das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Hierunter fällt insbesondere die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen eines Vertragspartners oder dessen Ablehnung mangels Masse oder das Stellen eines Insolvenzantrags des anderen Vertragspartners. Wird der Kunde einer direkten oder indirekten bzw. faktischen Weisungsbefugnis oder Verwaltung durch eine andere natürliche oder juristische Person oder ein Unternehmen, das als Mitbewerber von PVC CRM betrachtet werden kann, unterstellt, ist PVC CRM berechtigt, den Vertrag mitsamt den dazugehörigen Anlagen mittels schriftlicher Nachricht insgesamt oder teilweise außergerichtlich aufzulösen unter Angabe des Auflösungsdatums und ohne vom Kunden dafür haftbar gemacht werden zu können.
- 12.3. Die oben erwähnten Formen der Vertragsbeendigung erfolgen per Einschreiben mit Rückschein, adressiert an die jeweils andere Vertragspartei.

13. Geheimhaltung und Verbot der Übernahme von Personal

- 13.1. Die Vertragsparteien werden die vertraulichen Informationen im Sinne von Artikel 13.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vertraulich behandeln.
- 13.2. Vertrauliche Informationen umfassen alle Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und die dem Kunden, PVC CRM oder ihren jeweiligen Zulieferern zur Verfügung gestellt wurden. Vertrauliche Informationen umfassen beispielsweise Betriebsgeheimnisse, Geschäfts- und Marketingstrategien, Adressdateien, Software, Computerprogramme, Forschungs- und Entwicklungsdaten sowie Personaldaten.
- 13.3. Das gesamte Material, das vertrauliche Informationen enthält oder damit im Zusammenhang steht, wird der erteilenden Partei zurückgegeben oder wird vernichtet, sobald nach Ermessen der Vertragspartei, welche die vertraulichen Informationen erteilt hat, der Zweck der Auskunftserteilung erfüllt wurde.
- 13.4. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich mit vorheriger schriftlicher Genehmigung durch die erteilende Partei oder aufgrund einer (schieds-)gerichtlichen Anordnung offengelegt werden.
- 13.5. Während der Laufzeit des betreffenden Vertrages sowie ein (1) Jahr nach dessen Beendigung ist es dem Kunden nicht gestattet, mittelbar oder unmittelbar, direkt oder indirekt, ohne die vorherige schriftliche Genehmigung seitens PVC CRM Mitarbeiter von PVC CRM, die in die Auftragsausführung einbezogen waren, einzustellen oder in anderem Sinne direkt oder indirekt zu beschäftigen, oder sie diesbezüglich auf irgendeine Weise anzusprechen bzw. ansprechen zu lassen, unter Verwirkung einer sofort fälligen Vertragsstrafe in Höhe von 50.000,- (in Worten: fünfzigtausend Euro) je Verstoß gegen dieses Verbot.

14. Höhere Gewalt

- 14.1. Keine der Vertragsparteien ist zur Erfüllung irgendeiner Verpflichtung verpflichtet, wenn ihr dies infolge von höherer Gewalt nicht möglich ist. Ebenso wenig wird die eine Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei haften, wenn diese Partei ihre vertraglichen Pflichten - mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen - aufgrund von höherer Gewalt

nicht erfüllen kann. Als höhere Gewalt gilt ebenfalls höhere Gewalt auf Seiten der Lizenzgeber bzw. Zulieferer von PVC CRM, die nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Verpflichtungen durch Zulieferer, die PVC CRM vom Kunden vorgegeben wurden, sowie mangelhafte Ware, Geräte, Software oder Drittmaterialien, deren Nutzung PVC CRM vom Kunden vorgegeben wurde, amtliche Maßnahmen, Stromstörungen, Störung von Internet, Datennetzen bzw.

Telekommunikationsinfrastruktur, kriegerische Auseinandersetzungen und allgemeine Transportprobleme.

- 14.2. Dauert eine Situation der höheren Gewalt mehr als 90 Tage an, sind die Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag schriftlich aufzulösen. Bereits aufgrund des Vertrages erbrachte Leistungen werden in dem Fall anteilmäßig abgerechnet, ohne dass die einander Parteien im Übrigen irgendetwas schuldig sind.

15. Anwendbares Recht und Schlichtung von Rechtsstreitigkeiten

- 15.1. Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten unser Geschäftssitz in Ratingen. Entsprechendes gilt wenn der Kunde Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist. Wir sind jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Der Vertrag mitsamt den dazugehörigen Anlagen, den geltenden spezifischen (Nutzungs-)Bedingungen und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bildet den gesamten zwischen den Vertragsparteien bestehenden Vertrag in Bezug auf dessen Gegenstand und ersetzt sämtliche früheren Absichtserklärungen der betreffenden

- Vertragsparteien. Änderungen des Vertrages sind nur rechtsgültig in Schriftform und unterzeichnet von den zeichnungsbefugten Vertretern.
- 16.2. Individualvertragliche Absprachen haben Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
- 16.3. PVC CRM kann in der (Fach-)Presse und in anderen Medien Verlautbarungen in Bezug auf die Existenz des Vertrages geben, nachdem der Kunde über eine solchen Verlautbarung in Kenntnis gesetzt wurde. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PVC CRM in seinem Werbe- und Marketingmaterial den Kunden als Nutzer der Software nennt.
- 16.4. Sollte bestimmt werden, dass irgendeine Bestimmung aus dem Vertrag nicht durchsetzbar ist, werden die Vertragsparteien diese Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzen, die gemäß ihrer Art der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.
- 16.5. Der Vertrag ist für die Vertragsparteien, ihre Rechtsnachfolger und ihre Anspruchsberechtigten verbindlich. PVC CRM ist berechtigt, den Vertrag, die Auftragsbestätigung oder jegliche sich daraus ergebenden Rechte oder Pflichten auf einen Dritten zu übertragen oder an einen Dritten zu veräußern. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Vertrag, eine Auftragsbestätigung oder sich daraus ergebende Rechte und/oder Pflichten ohne die vorherige schriftliche Genehmigung seitens PVC CRM an einen Dritten zu übertragen oder im anderen Sinne zu veräußern. Bei jeder faktischen oder vorgeschlagenen Änderung der Weisungsbefugnis über das Unternehmen des Kunden, bei welcher ein direkter Mitbewerber von PVC CRM direkt oder indirekt 50% des Unternehmens des Kunden in seinen Besitz oder unter seine Kontrolle erhält, darf PVC CRM die Lizenz mit sofortiger Wirkung nach schriftlicher Benachrichtigung beenden, ohne zu irgendeiner Rückerstattung oder irgendeinem Schadenersatz verpflichtet zu sein. PVC CRM kann die Ausführung der durchzuführenden Arbeiten oder der zu erbringenden Dienstleistungen insgesamt oder teilweise bei Dritten in Auftrag geben.
- 16.6. Sämtliche Ausschlüsse, Bedingungen und Klauseln, die aufgrund ihrer Art dazu vorgesehen sind, auch nach Beendigung des Vertrages in Kraft zu bleiben, bleiben nach Beendigung des Vertrages in Kraft. Dies gilt unter anderem, aber nicht ausschließlich, für Bestimmungen in Bezug auf Geheimhaltung, Rechts- und Gerichtsstandwahl, geistiges Eigentum und Gewährleistungen.
- 16.7. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein

oder werden, oder diese Vereinbarung eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der Bestimmungen dieses Vertrags im Übrigen hiervon unberührt.

Sonderteil – Sonderbestimmungen in Bezug auf Lizenzen

Die Bestimmungen aus diesem Sonderteil gelten in Ergänzung zu den Artikeln 1 bis 16 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Falle einer Widersprüchlichkeit genießen die Bestimmungen aus diesem Sonderteil den Vorzug.

17. Benutzerlizenz: Gewährungen und Beschränkungen

- 17.1. PVC CRM gewährt ein nicht-exklusives und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Anwendungssoftware, ausschließlich zu internen Zwecken, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Vertrages. Alle Rechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich gewährt wurden, sind PVC CRM und den PVC CRM-Lizenzgebern vorbehalten. Benutzerlizenzen dürfen nicht geteilt oder von mehr als einem einzelnen Benutzer genutzt werden. Sie dürfen jedoch neuen Benutzern zugewiesen werden, die an die Stelle der vorherigen Benutzer treten, wenn diese das Unternehmen verlassen oder wenn sich deren Arbeitsstatus oder Funktion in anderem Sinne ändert, und die betreffenden Personen die Anwendungssoftware nicht mehr nutzen.
- 17.2. Wenn der Kunde ein direkter Mitbewerber von PVC CRM ist, darf der Kunde die Anwendungssoftware nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von PVC CRM nutzen. Darüber hinaus darf der Kunde die Anwendungssoftware nicht nutzen, um die Verfügbarkeit, die Leistungen und den Funktionsumfang der Anwendungssoftware zu beobachten. Auch eine anderweitige Nutzung zu Zwecken des Wettbewerbes ist unzulässig.
- 17.3. Es ist dem Kunden nicht gestattet, (1) (Sub-)Lizenzen für die Anwendungssoftware zu erteilen, die Anwendungssoftware (weiter-) zu verkaufen, zu übertragen, zuzuweisen, zu vertreiben oder in sonstigem Sinne kommerziell zu nutzen oder in irgendeiner anderen Weise Dritten zur Verfügung zu stellen, (2) abgeleitete Werke von der Anwendungssoftware oder von deren Inhalt zu erstellen, (3) die Anwendung zu 'verlinken' oder ein 'Frame' bzw. einen 'Mirror' der

Anwendung auf einem anderen Server oder einem drahtlosen bzw. internet-basierten Gerät einzurichten, oder (4) Reverse Engineering anzuwenden oder die Anwendungssoftware zu dekompileieren, um (a) konkurrierende Produkte oder Dienstleistungen zu entwickeln, (b) Produkte zu entwickeln, in denen dieselben Ideen, Vorrichtungen, Funktionen oder Abbildungen wie in der Anwendungssoftware verwendet, oder (c) Ideen, Vorrichtungen, Funktionen oder Abbildungen der Anwendungssoftware zu kopieren.

- 17.4. Der Kunde darf die Anwendungssoftware allerdings zu internen Zwecken verwenden und verzichtet dabei auf: (a) den Versand oder die Speicherung von Material mit beleidigendem, anstößigem, bedrohendem, verleumderischem oder in anderem Sinne gesetzeswidrigem Inhalt, unter Einschluss von jugendgefährdendem Material oder Material, das die Urheberrechte Dritter verletzt, (b) den Versand oder die Speicherung von Material, das Software-Viren, Würmer, Trojaner oder sonstigen schädlichen Programmcode, bzw. schädliche Dateien, Scripts, Agenten oder Programme enthält, (c) Störung oder Schädigung der Integrität des Leistungsumfangs der Anwendungssoftware und der darin gespeicherten Daten, bzw. (d) Versuche zur Erschleichung des Zugriffs auf die Anwendungssoftware oder die dazugehörigen Systeme bzw. Netzwerke
- 17.5. Der Kunde ist verantwortlich für sämtliche Aktivitäten, die im Rahmen seines Benutzeraccounts stattfinden, und hat sich an sämtliche geltenden lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Gesetze, Verträge und Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungssoftware zu halten, unter Einschluss von Gesetzen, Verträgen und Vorschriften in Bezug auf Datenschutz, internationale Kommunikation und Versand von technischen oder persönlichen Daten. Der Kunde hat: (1) PVC CRM unverzüglich über jegliche unberechtigte Nutzung eines Kennwortes oder eines Accounts oder über eine andere bekannte oder vermutliche Verletzung der Sicherheitsfunktionen in Kenntnis zu setzen (2) PVC CRM unverzüglich in Kenntnis zu setzen und sämtliche zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um das Kopieren und die Weitergabe von Inhalten unverzüglich zu beenden, sobald diese Praxis bekannt geworden ist oder diesbezügliche Vermutungen beim Kunden oder bei den Benutzern des Kunden bestehen (3) sich nicht als ein anderer Benutzer der Anwendung auszugeben oder unrichtige Identitätsdaten einzugeben, um Zugang zur Anwendung zu erhalten bzw. um diese zu nutzen

18. Senkung der Anzahl von Benutzerlizenzen

- 18.1. Der Kunde kann die Anzahl der Benutzerlizenzen senken, indem er in der Anwendungssoftware die entsprechende Anzahl Benutzer entfernt, sodass die vom Kunden gewünschte Anzahl Benutzerlizenzen übrig bleibt.
- 18.2. Der Kunde hat PVC CRM mindestens einen (1) Tag vor dem folgenden Lizenzzeitraum per Einschreiben oder per E-Mail darüber in Kenntnis zu setzen. Die Senkung wird vom Lizenzverwalter vorgenommen. Nach Bestätigung durch PVC CRM wird diese Senkung der Anzahl Benutzerlizenzen verarbeitet.

19. Laufzeit der Benutzerlizenz

- 19.1. Der Lizenzzeitraum, den der Kunde während des (Online-)Bestellverfahrens oder ansonsten durch Unterzeichnung eines Angebotes gewählt hat, beginnt nach der Bestellung. Nachdem der erste Lizenzzeitraum verstrichen ist, wird dieser Vertrag automatisch um eine anschließende Frist von einem Jahr (Verlängerungszeitraum) verlängert. Für hinzu bestellte Benutzerlizenzen gilt, dass diese nach Verstreichen der Laufzeit des Lizenzzeitraums automatisch mit den Lizenzen aus dem ersten Lizenzzeitraum mitverlängert werden.

20. Beendigung der Benutzerlizenz

- 20.1. Der Kunde kann den Vertrag ausschließlich dann beenden, wenn er PVC CRM mindestens drei (3) Monate vor Beginn des folgenden Lizenzzeitraums per Einschreiben oder per E-Mail darüber in Kenntnis setzt. Die Kündigung muss von einer entsprechend bevollmächtigten Person vorgenommen werden. Nach Bestätigung durch PVC CRM wird der Vertrag nach Ablauf des Lizenzzeitraums enden. Ohne Beendigung des jeweiligen Lizenzzeitraums verlängert sich der Lizenzzeitraum jeweils um ein weiteres Jahr, es sei denn es wurde etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart.
- 20.2. PVC CRM kann diesen Vertrag beenden mittels Benachrichtigung mindestens sechs (6) Monate vor Beginn des folgenden Lizenzzeitraums über die Anwendungssoftware, per E-Mail oder per Post. PVC CRM stellt die Anwendungssoftware bis zu dreißig (30) Tage nach dem Beendigungsdatum zur Verfügung, um einen Export und eine Sicherung

der in der Anwendungssoftware erfassten Kundendaten und eventueller sonstiger Daten zu ermöglichen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PVC CRM nicht verpflichtet ist, diese Kundendaten und sonstigen Daten länger als dreißig Tage zu speichern, und dass diese Daten 30 Tage nach dem Beendigungsdatum gelöscht werden können.

- 20.3. Erfüllt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nutzt er ohne Genehmigung die Technologie oder die Anwendungssoftware von PVC CRM oder verstößt er in anderem Sinne gegen den Vertrag, gilt dies als anlastbares Versäumnis. PVC CRM kann in diesem Fall ohne die Notwendigkeit einer Inverzugsetzung nach eigenem Ermessen das Kennwort bzw. den Account unmöglich machen oder die Nutzung der Anwendungssoftware unterbinden. PVC CRM kann außerdem einen kostenlosen Account jederzeit nach eigenem Ermessen beenden.
- 20.4. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PVC CRM nicht verpflichtet ist, Kundendaten aufzubewahren, und dass PVC CRM diese Daten löschen kann, wenn auf Seiten des Kunden ein anlastbares Versäumnis (u. a. Nichtzahlung von fälligen Kosten) vorliegt, und dieser Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer diesbezüglichen Aufforderung und Verzug korrigiert wurde.

21. Verantwortung des Kunden

- 21.1. Der Kunde ist verantwortlich für sämtliche Aktivitäten, die im Rahmen seines Benutzeraccounts stattfinden, und hat sich an sämtliche geltenden lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Gesetze, Verträge und Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungssoftware zu halten, unter Einschluss von Gesetzen, Verträgen und Vorschriften in Bezug auf Datenschutz, internationale Kommunikation und Versand von technischen oder persönlichen Daten.
- 21.2. Der Kunde hat: (1) PVC CRM unverzüglich über jegliche unberechtigte Nutzung eines Kennwortes oder eines Accounts oder über eine andere bekannte oder vermutliche Verletzung der Sicherungsfunktionen in Kenntnis zu setzen, (2) PVC CRM unverzüglich in Kenntnis zu setzen und sämtliche zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um das Kopieren und die Weitergabe von Inhalten unverzüglich zu beenden, sobald diese Praxis bekannt geworden ist oder diesbezügliche Vermutungen beim Kunden oder bei dessen Benutzern bestehen, (3) sich nicht als ein anderer Benutzer der Anwendung auszugeben oder

unrichtige Identitätsdaten einzugeben, um Zugang zur Anwendung zu erhalten bzw. um diese zu nutzen

22. Kundeninformationen und Kundendaten

- 22.1. PVC CRM ist nicht der Eigentümer von Daten, Informationen oder Materialien, die der Kunde während der Nutzung der Anwendungssoftware an die Anwendung übermittelt (hierbei handelt es sich um "Kundendaten"). Nicht PVC CRM, sondern der Kunde ist verantwortlich für die Genauigkeit, Qualität, Integrität, Gesetzmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung sowie für das geistige Eigentum bzw. das Nutzungsrecht in Bezug auf sämtliche Kundendaten. Der Kunde wird die zu übermittelnden Daten immer unter Beachtung der geltenden Datenschutzgesetze (u. a. Datenschutz-Grundverordnung) übermitteln.
- 22.2. Der Kunde hat aufgrund der Gesetze zum Schutz von personenbezogenen Daten Verpflichtungen Dritten gegenüber, wie zum Beispiel die Verpflichtung zur Meldung von Datenlecks an die betreffende Datenschutzbehörde und/oder an die Betroffenen, die Verpflichtung zur Auskunftserteilung sowie die Gewährung von Einsicht in die personenbezogenen Daten eines Betroffenen mitsamt der Möglichkeit zur Korrektur und Löschung dieser Daten. Die Verantwortung für die Einhaltung dieser Verpflichtungen trägt ausschließlich und in vollem Umfang der Kunde. PVC CRM erbringt Online-Dienstleistungen als „Auftragsverarbeiter“ im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung. Insofern nicht eingebaut wurden, sind die Allgemeinen Datenverarbeitungsbedingungen von PVC CRM GmbH ausdrücklich anwendbar auf diesen Vertrag und auf die Beziehung zwischen dem Kunden als Verantwortlichen für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten und PVC CRM als Auftragsverarbeiter zugunsten des Kunden.

23. Datenspeicherung und Fair-Use-Policy

- 23.1. Dem Kunden wird kostenlos Speicherkapazität im Sinne der Angaben in der Anwendungssoftware zur Verfügung gestellt. Diese Bereitstellung von Speicherkapazität unterliegt einer Fair-Use-Policy. Das dazugehörige Fair-Use-Limit kann dazu führen, dass PVC CRM den Kunden bei Überbeanspruchung der Speicherkapazität auffordern kann, die gespeicherte Datenmenge zu senken oder dass dem Kunden dafür ein Betrag in Rechnung gestellt werden kann.

23.2. PVC CRM behält sich das Recht vor, die Höchstgrenzen für die Speicherung von Kundendaten zu ändern.

24. Internet-bedingte Verzögerungen

24.1. Die Leistungen von PVC CRM können den Beschränkungen, Verzögerungen und sonstigen Problemen unterliegen, die mit der Nutzung des Internets und von elektronischen Kommunikationsmitteln einhergehen. PVC CRM ist nicht verantwortlich bzw. haftbar für Verzögerungen, Störungen bei der Bereitstellung oder sonstigen Schaden infolge dieser Probleme.

25. Preise: Kosten und Bezahlung

25.1. Sämtliche Kosten oder Gebühren, die für den Account des Kunden anfallen, müssen entsprechend der zum Zeitpunkt der Fälligkeit geltenden Bestimmungen für Kosten, Preisgestaltung und Rechnungslegung vom Kunden beglichen werden. Die Anfangskosten entsprechen der bei der ersten Bestellung angeforderten Anzahl Benutzerlizenzen, multipliziert mit den zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisen für diese Benutzerlizenzen.

25.2. Der Kunde ist für die Begleichung der Kosten für sämtliche bestellten Benutzerlizenzen für die gesamte Laufzeit der Lizenzen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Lizenzen tatsächlich genutzt werden. Zahlungsverpflichtungen können nicht storniert, aufgeschoben und/oder verrechnet werden und Beträge können nicht zurückerstattet werden.

25.3. Der Kunde ist verpflichtet, gegenüber PVC CRM gültige und genehmigte Einkaufsordner-Angaben zu machen, wenn sich der Kunde als Benutzer der Anwendungssoftware anmelden möchten. Ein autorisierter Mitarbeiter des Kunden (der Lizenzverwalter) kann innerhalb der Anwendungssoftware neue Lizenzen erstellen. Für zusätzliche Lizenzen gilt Folgendes: (1) Zusätzliche Lizenzen haben die gleiche Laufzeit wie die vorhandenen Lizenzen. (2) Die Lizenzgebühren für die zusätzlichen Lizenzen entsprechen den zu diesem Zeitpunkt geltenden Lizenzgebühren. (3) Lizenzen, die im Laufe eines Zeitraums hinzugefügt werden, werden für einen vollständigen Zeitraum in Rechnung gestellt.

25.4. PVC CRM behält sich das Recht vor, Gebühren und Kosten zu ändern und jederzeit neue Kosten einzuführen, worüber der Kunde spätestens 30 Tage im Voraus per E-Mail in Kenntnis gesetzt wird. In diesem Falle hat

der Kunde das Recht innerhalb von einem Monat den Vertrag zu kündigen. Alle Preiskonditionen sind vertraulich, und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, diese nicht für Dritte zugänglich zu machen.

26. Rechnungslegung und Verlängerung

- 26.1. Die Kosten für die Nutzung der Anwendungssoftware werden für jeden Lizenzzeitraum im Voraus von PVC CRM in Rechnung gestellt und eingezogen. PVC CRM bucht automatisch einen Betrag von der Kreditkarte oder vom Konto (Einzugsermächtigung) ab oder sendet eine Rechnung zu. Für zusätzlich bestellte Lizenzen gilt, dass diese in einem Betrag und im Voraus bis zum Ende der Laufzeit des ersten Lizenzzeitraums oder der Verlängerungsfrist in Rechnung gestellt werden.
- 26.2. Die Kosten für die Verlängerung entsprechen den Kosten für die zum betreffenden Zeitpunkt geltende Anzahl Benutzerlizenzen, multipliziert mit den Lizenzgebühren, die für den vorherigen Zeitraum galten. Gebühren für andere Leistungen werden in Übereinstimmung mit den Beträgen auf dem Bestellformular in Rechnung gestellt. Die Kosten für die Anwendungssoftware verstehen sich zuzüglich Steuern, Abgaben bzw. Gebühren.
- 26.3. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, PVC CRM vollständige und genaue Rechnungs- und Anschriftsdaten zu übermitteln. Diese Informationen umfassen den gesetzlichen Namen des Unternehmens, die Anschrift und die E-Mail-Adresse, sowie den Namen und die Telefonnummer einer bevollmächtigten Person, die als Ansprechpartner für die Fakturierung und als Lizenzverwalter gilt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, diese Informationen innerhalb von 30 Tagen nach einer eventuellen Änderung zu aktualisieren. Sollten sich die übermittelten Anschriftsdaten als unrichtig oder betrügerisch erweisen behält PVC CRM sich das Recht vor, den Zugang zur Anwendungssoftware zu unterbinden und eventuell rechtliche Schritte einzuleiten.
- 26.4. Ist die Rechnung nach Ansicht des Kunden unrichtig, hat der Kunde sich innerhalb von 14 Tagen nach Datierung der betreffenden Rechnung schriftlich an PVC CRM zu wenden, um für eine Rechnungskorrektur bzw. Gutschrift in Frage zu kommen. Danach gilt die Rechnung als korrekt und der Anspruch auf Korrektur wird hinfällig.

27. Nichtzahlung und Aussetzung

- 27.1. Neben eventuellen anderen Rechten von PVC CRM behält PVC CRM sich das Recht vor, seine Verpflichtungen, unter Einschluss der Gewährung des Zugangs zur Anwendungssoftware, auszusetzen, wenn der Kunde mit der Zahlung der Gebühren für seinen Account im Rückstand ist.
- 27.2. Während des Zeitraums der Aussetzung werden für den Kunden immer noch Kosten für Benutzerlizenzen fällig. Wenn der Kunde oder PVC CRM diesen Vertrag beendet, ist der Kunde verpflichtet, den offenen Saldo seines Accounts zu begleichen. Dieser Saldo wird gemäß dem obigen Abschnitt ('Gebühren - Kosten und Bezahlung, einschließlich der fälligen Zinsen') berechnet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PVC CRM solche unbezahlten Kosten von der Kreditkarte des Kunden abbuchen kann oder ansonsten dem Kunden diese unbezahlten Kosten in Rechnung stellen kann.
- 27.3. PVC CRM behält sich das Recht vor, Kosten für eine erneute Verbindung in Rechnung zu stellen, wenn der Account bereits inaktiv ist und der Kunde im Nachhinein Zugang zur Anwendungssoftware verlangt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und erklären, dass PVC CRM nicht verpflichtet ist, Kundendaten zu speichern, und dass diese Kundendaten permanent gelöscht werden können, wenn der Kunde mit seinem Account über einen Zeitraum von mindestens 30 Tagen im Zahlungsrückstand sind.

28. Benachrichtigungen

- 28.1. PVC CRM kann Benachrichtigungen versenden in Form einer allgemeinen Nachricht über die Anwendungssoftware, einer E-Mail an die in den PVC CRM-Accountdaten registrierte E-Mail-Adresse oder eines Schreibens, das per Post an die in den PVC CRM-Accountdaten registrierte Anschrift gesendet wird. PVC CRM geht davon aus, dass eine solche Mitteilung nach 48 Stunden (bei Versand per Post) bzw. nach 12 Stunden (bei Versand per E-Mail) beim Empfänger eingegangen ist.

Fragen oder zusätzliche Informationen:

Wenn Sie Fragen haben oder zusätzliche Informationen wünschen, können Sie eine E-Mail senden an info@pvcrm.de.