

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung des SaaS-Dienstes tele-LOOK

Anbieter:

Solutiness GmbH

Böttgerstraße 17

89231 Neu-Ulm

(nachfolgend „Solutiness“)

Begriffsbestimmungen:

Kunde: Das gewerblich tätige Unternehmen, das einen Vertrag mit Solutiness über die Nutzung von tele-LOOK abschließt.

Endkunde: Die Kunden des Kunden, mit denen dieser über die tele-LOOK Anwendung interagiert.

§1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Nutzung der Live-Video-Support Anwendung „tele-LOOK“, die über die Webseiten www.tele-look.de, www.tele-look.com oder durch schriftlichen Vertragsschluss zustande kommen. Das Angebot richtet sich ausschließlich an gewerblich tätige Unternehmen. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, Solutiness hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Gegenstand des Vertrages ist die entgeltliche Bereitstellung der Live-Video-Support Software tele-LOOK zur Nutzung über das Internet. Die Software dient als technisches Hilfsmittel zur Durchführung von Fernanalysen, -diagnosen, -wartungen und -dokumentationen. Solutiness ist an Verträgen, die zwischen dem Kunden und dessen Endkunden geschlossen werden, nicht beteiligt und haftet nicht für deren Erfüllung. Die Nutzung der Dienstleistung ist für die Endkunden des Kunden kostenfrei.

§2 Vertragsschluss und Registrierung

Ein Vertrag kommt durch den Abschluss des Online-Bestellvorgangs auf der Webseite oder durch einen separaten schriftlichen Vertrag zustande. Minderjährige sind von der Nutzung ausgeschlossen. Die Nutzung setzt eine Registrierung voraus. Der Kunde hat dabei seinen Firmennamen, bei Gesellschaften auch den des Vertretungsberechtigten, sowie eine vollständige Postanschrift (kein Postfach), Telefonnummer und E-Mail-Adresse anzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, diese Daten bei Änderungen unverzüglich zu aktualisieren. Jeder Kunde darf nur ein Benutzerkonto anlegen. Anmeldungen für verschiedene Abteilungen sind auf Antrag möglich. Unrichtige Angaben berechtigen Solutiness zur sofortigen Kündigung des Vertrages.

§3 Leistungsumfang und Verfügbarkeit

Der konkrete Leistungsumfang von tele-LOOK richtet sich nach dem vom Kunden ausgewählten Paket (Free, Core, Power, Ultimate). Solutiness stellt dem Kunden die Software im Rahmen des gebuchten Pakets in der jeweils aktuellen Version am Ausgangspunkt des Rechenzentrums zur Nutzung bereit. Die Nutzung der Software setzt eine funktionierende Internetverbindung (Mobilfunk oder WLAN) sowie entsprechendes technisches Equipment (z.B. Smartphone, Tablet, PC) sowohl beim Kunden als auch bei dessen Endkunden voraus. Diese sind nicht Bestandteil der Leistung von Solutiness. Solutiness gewährleistet eine Erreichbarkeit des Dienstes von 98,5 % im Monatsmittel. Ausgenommen hiervon sind geplante Wartungsfenster sowie Ausfallzeiten, die Solutiness nicht zu vertreten hat, insbesondere vorsätzliche Angriffe Dritter (Hacker, Viren etc.). Solutiness ist berechtigt, die Software weiterzuentwickeln und Updates bereitzustellen.

§4 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares Recht, die Software für die Dauer des Vertrages für eigene geschäftliche Zwecke im Rahmen des gebuchten Pakets zu nutzen. Die Nutzung ist auf die im Paket definierte Anzahl von Nutzern beschränkt. Nach Vertragsende erlischt das Nutzungsrecht. Der Kunde kann dann nicht mehr auf die Software und die darin gespeicherten Daten zugreifen.

§5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Zugangsdaten: Der Kunde erhält für jeden **namentlich genannten** Nutzer ein Passwort, welches vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff durch Unbefugte zu schützen ist. Bei Verdacht auf Missbrauch hat der Kunde Solutiness unverzüglich zu informieren. Jeder Nutzer darf maximal einen Account haben. Eine mehrfache Registrierung eines Nutzers ist nicht gestattet.

Einwilligungen: Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, vor der Nutzung des Dienstes alle erforderlichen Einwilligungen seiner Endkunden einzuholen. Dies umfasst insbesondere:

- a. die Einwilligung des Endkunden in die Übermittlung seiner Kontaktdaten (z.B. Mobilfunknummer) an Solutiness zum Versand von Einladungs-Links.
- b. die Einwilligung des Endkunden in die Anfertigung und Speicherung von Fotoaufnahmen, insbesondere wenn diese Einblicke in private oder geschäftliche Räume gewähren.
- c. die ausdrückliche Einwilligung des Endkunden, bevor Aufzeichnungen Dritter (z.B. Kooperationspartnern) zugänglich gemacht werden.

Freistellung: Der Kunde stellt Solutiness von sämtlichen Ansprüchen Dritter (insbesondere von Endkunden) frei, die aus dem Fehlen einer erforderlichen Einwilligung resultieren.

Zulässige Nutzung: Die Software darf nur für die vorgesehenen Zwecke (Analyse, Diagnose, Dokumentation etc.) im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der

eingeholten Einwilligungen genutzt werden. Der Kunde sichert zu, über alle für seine Tätigkeit erforderlichen Befähigungen und Zulassungen zu verfügen. Bei einem Verstoß gegen diese Pflichten ist Solutiness zur fristlosen Kündigung berechtigt.

§6 Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die vom Kunden zu zahlende Vergütung ergibt sich aus dem geschlossenen Vertrag bzw. dem online gewählten Preispaket. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Sofern nicht anders vereinbart, fallen über die Grundgebühr hinaus keine nutzungsabhängigen Minutengebühren an. Gebühren für Mobilfunk- oder Internetanbieter sind vom Kunden selbst zu tragen.

Nutzungslizenzen werden monatlich oder jährlich im Voraus abgerechnet.

Rechnungen sind ohne Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug ist Solutiness berechtigt, Verzugszinsen gemäß §288 BGB zu fordern und nach erfolgloser Mahnung den Zugang zur Software zu sperren. Eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit rechtskräftig festgestellten, unbestrittenen oder von Solutiness anerkannten Forderungen zulässig.

§7 Vertragslaufzeit und Kündigung

Verträge werden in der Regel mit einer Laufzeit von einem Jahr geschlossen und verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform oder kann per E-Mail oder über den Stripe-Zugang des Kunden erfolgen. Sie benötigt zur Wirksamkeit die Bestätigung der Solutiness. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§8 Preisanpassung

Der Anbieter behält sich vor, die Preise für Dauerschuldverhältnisse zu Beginn einer neuen Vertragsperiode angemessen zu erhöhen. Der Kunde wird hierüber mindestens sechs Wochen im Voraus informiert. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % des bisherigen Preises, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

§9 Datenlöschung

Für den Kunden gespeicherte Daten (Fotos, PDFs, Protokolle) werden nach 12 Monaten automatisch gelöscht. Auf Verlangen des Kunden oder des betroffenen Endkunden werden die entsprechenden Daten ebenfalls gelöscht. Nach Beendigung des Vertrages werden alle für den Kunden gespeicherten Aufzeichnungen endgültig gelöscht. Der Kunde ist für eine rechtzeitige Sicherung seiner Daten vor Vertragsende selbst verantwortlich.

§10 Haftung

Schadensersatzansprüche gegen Solutiness sind ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten oder die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) vorliegt. Jede Haftung ist auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und für solche Fälle typischen Schaden begrenzt.

Die Haftung für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

§11 Auftragsverarbeitung (AVV) und Datenschutz

(1) Soweit der Kunde uns mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt (im Sinne von Art. 4 Nr. 8 DSGVO) und wir dabei als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO tätig werden, wird zusätzlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) des Anbieters Vertragsbestandteil.

(2) Mit der Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt der Kunde gleichzeitig sein Einverständnis mit der Geltung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) des Anbieters.

(3) Die jeweils aktuelle Fassung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) ist jederzeit unter dem folgenden Link abrufbar und in speicherbarer Form verfügbar:

<https://www.tele-look.com/web/agb>

(4) Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gehen die Bestimmungen der AVV vor, soweit sie die Verarbeitung personenbezogener Daten betreffen. Im Übrigen behalten diese AGB ihre Gültigkeit.

§12 Datenschutz

Die Daten des Kunden werden von Solutiness zur Vertragsabwicklung und zur Kommunikation gespeichert. Die Daten der Endkunden (z.B. Mobilfunknummer, Fotos) werden ausschließlich zum Zugriff durch den beauftragenden Kunden gespeichert. Solange der Kunde dem nicht widerspricht, informiert Solutiness ihn gelegentlich per E-Mail oder Post über Neuigkeiten. Eine Abmeldung von diesen Informationen ist jederzeit möglich.

§13 Schlussbestimmungen

Rechtsgestaltende Erklärungen sowie Änderungen des Vertrages bedürfen der Textform (z.B. E-Mail). Es gilt deutsches Recht. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Neu-Ulm, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.