

**Allgemeine Geschäftsbedingungen  
der SoSci Survey GmbH  
für die Erbringung von Software-as-a-  
Service-Dienstleistungen im Wege des  
Cloud-Computing (31.01.2021)**

**1. Geltungsbereich, Vertragsparteien**

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Kunden und dem Anbieter, der SoSci Survey GmbH, Marianne-Brand-Str. 29, 80807 München, Bayern, HRB 209201, Geschäftsführer Dominik Leiner und Stefanie Leiner (im Folgenden: „Anbieter“) als Leistungserbringer von Software-as-a-Service-Dienstleistungen (im Folgenden: „SaaS-Dienstleistungen“), die im Wege des Cloud-Computing zur Verfügung gestellt werden. Für das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Anbieter gelten in erster Linie die Vertragsunterlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Vertragsgrundlage, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften über den Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB.

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) gelten für Verträge mit Kunden, die Verbraucher (§ 13 BGB) oder Unternehmer (§ 14 BGB) sind, gleichermaßen.

1.3. Die AGB des Anbieters gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen erkennt der Anbieter nicht an und zwar auch dann nicht, wenn auf diese von der anderen Vertragspartei bei der Auftragserteilung Bezug genommen wurde und diese für anwendbar erklärt wurden, es sei denn, der Anbieter hätte ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistung erbringt und den entgegenstehenden AGB nicht widersprochen hat.

**General Terms and Conditions of  
SoSci Survey GmbH  
for the provision of software-as-a-  
service by means of cloud computing  
(31.01.2021)**

**1. Scope of application, contracting parties**

1.1. These General Terms and Conditions regulate the legal relationship between the Customer and the provider, SoSci Survey GmbH, Marianne-Brand-Str. 29, 80807 Munich, Bavaria, HRB 209201, Managing Directors Dominik Leiner and Stefanie Leiner (hereinafter referred to as "Provider") as service providers of Software-as-a-Service services (hereinafter referred to as "SaaS Services"), which are made available through cloud computing. The contractual relationship between customer and provider is primarily based on the contractual documents including these General Terms and Conditions, or alternatively on the statutory provisions on the service contract, §§ 611 ff. of the German Civil Code (BGB).

1.2. These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as "GTC") apply equally to contracts concluded with customers (§ 13 BGB) or entrepreneurs (§ 14 BGB).

1.3. The GTC of the provider apply exclusively. The Provider does not accept any conflicting conditions or conditions deviating from these GTC, even if they were referred to by the other contracting party when the order was placed and declared to be applicable, unless the provider had expressly agreed to their validity in writing. These GTC shall also apply if the provider provides the contractual SaaS service in the knowledge of conflicting conditions or conditions deviating from these GTC and has not objected to the conflicting GTC.

1.4. Während der Vertragslaufzeit hat der Kunde ein Benutzerkonto (Account) für die Software. Innerhalb des Benutzerkontos können Befragungsprojekte erstellt werden, sofern mehrere Befragungsprojekte erstellt werden, sind diese voneinander unabhängig. Beginn und Beendigung eines Befragungsprojekts haben keine Wirkung auf die Vertragslaufzeit.

1.4. During the contract period the customer has a user account for the software. Survey projects can be created within the user account, if several survey projects are created, they are independent of each other. The start and end of a survey project have no effect on the duration of the contract.

## **2. Vertragsgegenstand**

## **2. Subject matter of the contract**

2.1. Der Anbieter erbringt für den Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Internet. Die dabei zur Verfügung gestellte Software „SoSci Survey“ ist eine Software zur Erstellung von Onlinefragebögen und Durchführung von Onlinebefragungen. Vertragsgegenstand der vorliegenden SaaS-Dienstleistungen ist die Zurverfügungstellung der Software „SoSci Survey“ (nachfolgend als „Software“ bezeichnet) des Anbieters zur Nutzung über das Internet und Einräumung eines Nutzungszugangs sowie Einräumung von Speicherplatz auf den Servern eines Drittanbieters im Zusammenhang mit der Nutzung der Software.

2.1. The Provider shall provide the customer with SaaS services via the Internet. The "SoSci Survey" software provided for this purpose is software for creating online questionnaires and conducting online surveys. The subject matter of the present SaaS Services is the provision of the provider's "SoSci Survey" software (hereinafter referred to as "Software") for use via the Internet and the granting of access to use as well as the granting of storage space on the servers of a third party provider in connection with the use of the Software.

2.2. Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet in entgeltlicher oder unentgeltlicher Form, je nach vereinbartem Vertragsumfang und entsprechend den jeweiligen Preistabellen zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet der Anbieter die Software auf einem Server eines Drittanbieters ein. Der Server ist über das Internet für den Kunden erreichbar.

2.2. For the duration of this contract, the Provider shall make the current version of the software available to the customer via the Internet, either against payment or free of charge, depending on the agreed scope of the contract and in accordance with the respective price tables. For this purpose, the provider shall set up the software on a server of a third party provider. The server can be reached by the customer via the Internet.

## **3. Softwareeigenschaften**

## **3. Software features**

3.1. Der Kunde kann im Rahmen der Programmfunktionen einen Onlinefragebogen erstellen und diesen Fragebogen Personen zur Beantwortung über eine Internetadresse (URL) zur Verfügung stellen. Die Anpassung und Ausrichtung der zur Nutzung standardisiert bereitgestellte Software an die Bedürfnisse und Befragungsinhalte des Kunden erfolgt durch den Kunden selbst. Hierfür ist der Webspace in der Partition der Cloud, zugeordnet zum jeweils registrierten Kunden, vorgesehen. Mit Aufruf der URL im Internet-Browser werden dem Befragten die vom Kunden an seine Bedürfnisse angepassten Fragen und ggf. weitere Inhalte des Online-Fragebogens angezeigt, wobei der Befragte seine Ant-

3.1. The customer may create an online questionnaire within the software functions and make this questionnaire available to persons for answering via an Internet address (URL). The adaptation and alignment of the standardized software provided for use to the needs and survey contents of the customer is carried out by the customer themselves. The web space in the partition of the cloud, assigned to the registered customer, is intended for this purpose. When the URL is opened in the Internet browser, the respondent is shown the questions adapted by the customer to their needs and, if necessary, other contents of the online questionnaire, whereby the respondent can leave their

worten zu den Fragen durch Auswahl von Antwortoptionen oder durch Eingabe von Text hinterlassen kann. Inhalt und Funktionsumfang der Software ergeben sich im Detail aus der Leistungsbeschreibung des Benutzerhandbuchs auf der Webseite des Anbieters unter <https://www.soscisurvey.de/help/>, welche Teil dieser Vertragsbedingungen ist.

3.2. Der Anbieter beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.

3.3. Der Anbieter entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern. Der Anbieter ist auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen berechtigt, die Software angemessen fortzuentwickeln und anzupassen. Bei hierdurch neu entstehenden wesentlichen und/oder benachteiligenden Änderungen für einen Kunden, steht diesem ein außerordentliches Kündigungsrecht entsprechend Ziffer 15.2 zu.

#### **4. Virtuelle Partition, Speicherplatz**

4.1. Jedem Kunden ist mit Registrierung zur Nutzung der SaaS-Dienstleistungen Webspace in Wege einer Cloud-Lösung als eine eigene, ihm zur Verfügung stehende virtuelle Partition zugeordnet. Jedem Befragungsprojekt wird eine virtuelle Unterpartition innerhalb der Partition des Kunden zugeordnet. Im Rahmen seiner jeweiligen Partition in der Cloud hat der Kunde Zugriff auf verschiedene Programmfunktionen, Anpassungs- und Personalisierungsmöglichkeiten der Software.

4.2. Der Anbieter überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz von 64 MB je virtueller Partition eines Kunden auf dem Server des Drittanbieters zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf dieser Partition für seine Umfragen erforderliche Inhalte und Daten ablegen. Für das Hochladen bestimmter Dateiformate können zusätzliche allgemeine Beschränkungen und Dateigrößenbeschränkungen gelten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Inhalte und Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird der Anbieter den Kunden hiervon verständi-

answers to the questions by selecting answer options or entering text. The content and functionality of the software are described in detail in the service description of the user manual on the provider's website at <https://www.soscisurvey.de/help/>, which is part of these terms and conditions.

3.2. The provider shall immediately eliminate all software errors in accordance with the technical possibilities. An error exists if the software does not fulfil the functions specified in the service description, delivers faulty results or otherwise does not function properly, so that the use of the software is impossible or restricted.

3.3. The provider develops the software continuously and will improve it through ongoing updates and upgrades. On the basis of these contractual conditions, the provider is entitled to further develop and adapt the software appropriately. In the event of any new material and/or disadvantageous changes for a customer arising as a result, the customer shall be entitled to an extraordinary right of termination in accordance with section 15.2.

#### **4. Virtual partition, disk space**

4.1. Upon registration to use the SaaS services, each customer shall be assigned web space as their own virtual partition of the cloud of the third party provider available to them. Each survey project is assigned a virtual subpartition within the customer's partition. Within the scope of their respective partition in the cloud, the customer has access to various program functions, customization and personalization options for the software.

4.2. The provider shall provide the customer with a defined storage space of 64 MB per virtual partition of a customer on the server of the third party provider for the storage of their data. The customer can store content and data required for their surveys on this partition. Additional general and file size restrictions may apply to the upload of certain file formats. If the storage space is no longer sufficient to store the content and data, the provider will inform the customer of this. The customer can order additional contingents - for a fee - subject to availability from the

gen. Der Kunde kann entsprechende Kontingente nachbestellen – gegen Entgelt – vorbehaltlich Verfügbarkeit beim den WebSpace zur Verfügung stellenden Drittanbieter. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen in dieser Ziffer 4.2 beschriebenen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

4.3. Der Anbieter speichert die erhobenen Daten eines Befragungsprojekts mindestens drei Monate ab Erhebung, außer der Kunde löscht diese bereits vorher selbst oder wünscht deren Löschung. Der Speicherungszeitraum für einzelne Befragungsprojekte innerhalb eines Benutzerkontos und damit verbundene Erhebungen und Umfragen ist von vornherein begrenzt. Das Benutzerkonto selbst bleibt jedoch für spätere, neue Befragungen und Erhebungen bestehen, bis der Kunde den Vertrag gemäß nachstehender Ziffer 15 kündigt.

4.4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf der Partition zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

4.5. Der Anbieter ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Anbieter in einem täglichen Turnus Backups vornehmen sowie nach dem Stand der Technik eine Firewall installieren.

4.6. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und Inhalten. Er kann daher jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten oder Löschung verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht seitens des Anbieters besteht. Hiervon ausgenommen sind die Sicherheitskopien, die der Anbieter für den Fall von Datenverlust des Kunden zu dessen eigener Sicherheit erstellt und für einen Zeitraum von 12 Monaten vorhält. Diese werden nach Ablauf der 12 Monate gelöscht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übersendung über ein Datennetz. Sofern Programmfunktionen der Software die Herausgabe oder Löschung der Daten durch den Kunden erlauben, muss der Kunde diese Funktionen verwenden. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

third party provider providing the web space. The customer is not entitled to transfer the storage space described in this section 4.2 to a third party partially or completely, against payment or free of charges for use.

4.3. The provider shall store the collected data of a survey project for at least three months after collection, unless the customer himself deletes them beforehand or wishes them to be deleted. The storage period for individual survey projects within a user account and associated surveys is limited from the onset. However, the user account itself remains valid for later, additional surveys and enquiries until the customer terminates the contract in accordance with section 15 below.

4.4. The customer must not store any content on the partition whose provision, publication or use violates applicable law or agreements with third parties.

4.5. The provider is obliged to take appropriate precautions against data loss and to prevent unauthorized access by third parties to the customer's data. For this purpose, the provider will make daily backups and install a state-of-the-art firewall.

4.6. In any case, the customer remains the sole owner of their data and contents. They can therefore demand the surrender of individual or all data or deletion at any time, in particular after termination of the contract, without a right of retention on the part of the provider. Excluded from this are the backup copies which the provider creates for the customer's own security in the event of data loss and keeps for a period of 12 months. These will be deleted after 12 months. The release of the data takes place by transmission over a data network. If program functions of the software permit the release or deletion of the data by the customer, the customer must use these functions. The customer is not entitled to receive the software suitable for the use of the data.

## **5. Verfügbarkeit, Unterbrechung, Beeinträchtigung der Erreichbarkeit**

5.1. Der Anbieter stellt dem Kunden einen Online-Zugriff auf die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen ganztägig zur Verfügung. Innerhalb der Kernzeiten von 8.00 Uhr bis 21.00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit) besteht eine mittlere Verfügbarkeit der SaaS-Dienstleistungen von 99 % im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

5.2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich.

5.3. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit während dieser Betriebszeiten führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Wartung binnen 12 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Anbieter wird den Kunden von den Wartungsarbeiten, die einen längeren Zeitraum als eine Minute in Anspruch nehmen und nicht rein regelmäßige Aktualisierungen sind, die zu einer Unterbrechung von 5-10 Sekunden auch während der Kernzeiten führen, umgehend durch hinreichend kenntlich gemachte Ankündigung auf der Webseite verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden ab Kenntnis beim Anbieter möglich sein sollte, wird der Anbieter den Kunden davon binnen 12 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.

5.4. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung, länger dauernder Unerreichbarkeit als in Ziffer 5.3 beschrieben oder sonstige schadensverursachende Ereignisse, die auf Dienstleistungen Dritter beruhen, für die der Anbieter haftet, ist beschränkt auf die Höhe des für den Anbieter möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Dienstleistungsanbieter.

## **5. Availability, service interruption, impairment of accessibility**

5.1. The Provider shall provide the customer with online access to the contractual SaaS services throughout the day. During the core hours from 8.00 a.m. to 9.00 p.m. (Central European Time), the average availability of the SaaS Services shall be 99% on an annual average, including maintenance work, but availability may not be impaired or interrupted for longer than two consecutive calendar days.

5.2 The basic functions of the SaaS services are monitored on a daily basis.

5.3. Adjustments, changes and additions to the contractual SaaS services as well as measures which serve to identify and remedy malfunctions shall only lead to a temporary interruption or impairment of accessibility during operating hours if this is absolutely necessary for technical reasons. In the event of serious errors - the use of SaaS services is no longer possible or seriously restricted - maintenance is carried out within 12 hours of knowledge or information by the customer. The provider will immediately notify the customer of maintenance work that takes longer than one minute and is not merely regular updates, which lead to an interruption of 5-10 seconds even during core hours, by means of a sufficiently marked announcement on the website and will carry it out in the shortest possible time in accordance with the technical conditions. If the error correction should not be possible within 12 hours after knowledge with the supplier, the supplier will inform the customer of it within 12 hours under indication of reasons as well as the period, which is to be estimated for the error correction, by email.

5.4. Liability due to interruption, disruption, longer lasting unavailability than described in section 5.3 or other damage-causing events based on third party services for which the provider is liable is limited to the amount of the recourse against the respective service provider possible for the provider.

5.5. Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefon-/Datenleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, auf der die Partition des Kunden liegt, bei Stromausfällen und bei Ausfällen oder Fehlfunktionen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

5.5. The provider is not liable for the functionality of the phone/data lines to the contractual server on which the customer's partition is located, for power failures and for failures or malfunctions of servers that are not within the provider's sphere of influence.

## **6. Angebot, Vertragsschluss, Registrierung**

6.1. Die Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen des Anbieters setzt eine Registrierung auf der Webseite des Anbieters unter <https://www.soscisurvey.de> voraus. Die Registrierung findet über eine Eingabemaske statt, welche jedoch nur als Aufforderung zum Vertragsangebot zu verstehen ist. Der Vertrag kommt erst mit Annahme des Anbieters zustande.

## **6. Offer, conclusion of contract, registration**

6.1. The use of the provider's contractual SaaS services requires a registration on the provider's website at <https://www.soscisurvey.de>. The registration takes place via an input form, which, however, is only to be understood as an invitation to offer a contract. The contract is only concluded upon acceptance by the provider.

6.2. Unter <https://www.soscisurvey.de> findet sich eine Menüoption „Registrieren“. Hierüber gelangt der Kunde auf eine Eingabemaske, auf welcher zunächst im ersten Schritt des Registrierungsvorgangs die E-Mail-Adresse anzugeben ist und danach die Kontaktdaten des Kunden, die bevorzugte Sprache zu wählen ist sowie die Passwörter festzulegen sind. Für die Benutzerkennung wird vom System automatisch ein Vorschlag erstellt, der durch den Kunden jedoch geändert werden kann.

6.2. A "Register" menu option can be found at <https://www.soscisurvey.de>. This will take the customer to an input form on which the e-mail address must be entered in the first step of the registration process and then the customer's contact details, preferred language and passwords must be specified. The system automatically creates a proposal for the user ID, which can be changed by the customer.

6.3. Die Registrierung wird fortgesetzt durch Akzeptieren dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Opt-in-Weg und Anklicken des „OK“-Registrierungs-Abschlussbuttons. Alle Eingaben werden nach Anklicken des OK-Buttons nochmals in einem Übersichtsfenster angezeigt und können dort korrigiert werden. Sind keine Änderungen erforderlich, kann der Kunde durch Betätigen des Buttons „verbindlich Registrierungsanfrage übermitteln“ sein Vertragsangebot abgeben.

6.3. The registration will be continued by accepting these Terms and Conditions by opting in and clicking the "OK" registration completion button. All details are displayed again in an overview window after clicking the OK button and can be corrected there. If no changes are necessary, the customer can submit their contract offer by clicking the button "Send legally binding request for registration".

6.4. Die Vertragsbedingungen des Vertragsschlusses werden vom Anbieter gespeichert und sind dem für den Kunden auch nach Vertragsschluss auf der Webseite zugänglich. Dem Kunden wird jedoch ergänzend empfohlen, die Vertragsbedingungen mit Registrierung zu speichern.

6.4. The contractual conditions of the conclusion of the contract are stored by the provider and are accessible to the customer even after the conclusion of the contract on the website. However, the customer is additionally recommended to save the contractual conditions with registration.

6.5. Mit Abschluss der Registrierung gibt der Kunde ein Vertragsangebot an den Anbieter im ausgewählten Dienstleistungsumfang ab. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Anbieter das in der Registrierung liegende

6.5. By completing the registration, the customer submits a contract offer to the provider in the chosen scope of services. The contract is concluded when the provider accepts the offer to conclude a contract for the use of the

Angebot zum Vertragsschluss über die Nutzung der SaaS-Dienstleistungen durch Auftragsbestätigung via E-Mail annimmt. Die Bestätigung und Annahme erfolgt im Allgemeinen unverzüglich. Der Anbieter ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen zurückzuweisen. Er wird in diesem Fall einer fehlenden Angebotsannahme zum Vertragsschluss eine entsprechende E-Mail an den Kunden versenden. Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung abgefragten Daten richtig und vollständig mitzuteilen. Falsche Angaben berechtigen den Anbieter zur fristlosen Kündigung des Vertrags und zur Löschung der Datenpartition gemäß nachstehender Ziffer 15.4.

6.6. Der Kunde erhält nach der Registrierung und Annahme durch Anbieter mit der Auftragsbestätigungsmail die von ihm im Anmeldevorgang gewählten Zugangskennung für sein Benutzerkonto (Account) bestätigt. Der Kunde kann binnen 24 Stunden ab Erhalt der Auftragsbestätigung sein Kundenkonto bestätigen. Nach erfolgter Bestätigung hat der Kunde mit diesen Daten Zugang zur Nutzung der vom Anbieter angebotenen SaaS-Dienstleistungen im Umfang des zwischen den Parteien vereinbarten Vertragsumfangs. Der Kunde hat die Zugangsdaten (insbesondere das Passwort) vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren.

6.7. Eine Erweiterung des vertraglichen Leistungsumfangs ist jederzeit durch entsprechende Vereinbarung möglich.

## **7. Widerrufsrecht/Rückgaberecht**

7.1. Die Inanspruchnahme der SaaS-Dienstleistungen durch Verbraucher (§ 13 BGB) ist kostenlos. Kunden, die Verbraucher sind und damit die Software nicht für ihre gewerbliche oder selbständige Tätigkeit, das heißt kommerzielle Zwecke beziehen, haben dennoch ein Widerrufsrecht. Innerhalb der Widerrufsfrist können sie ihre Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax oder E-Mail) widerrufen. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist an den Anbieter zu richten.

7.2. Die Widerrufsfrist beträgt zwei Wochen und beginnt mit dem Eingang der Auftragsbestätigung einschließlich in der Auftragsbestätigungsmail enthaltener Widerrufsbelehrung.

SaaS services contained in the registration by confirming the order via e-mail. Confirmation and acceptance shall generally take place immediately. The provider is entitled to reject contract offers without giving reasons. In this case they will send a corresponding email to the customer at the conclusion of the contract. The customer is obliged to provide the data requested during registration correctly and completely. Incorrect information entitles the provider to terminate the contract without notice and to delete the data partition in accordance with section 15.4 below.

6.6. After registration and acceptance by the provider, the customer receives the order confirmation email confirming the login name selected by them in the registration process for their user account (account). The customer can confirm their customer account within 24 hours from receipt of the order confirmation. After confirmation, the customer has access to the SaaS services offered by the provider within the scope of the contract agreed between the parties. The customer must keep the access credentials (in particular the password) protected from access by third parties.

6.7. An extension of the contractual scope of services is possible at any time by corresponding agreements.

## **7. Right of revocation/right of return**

7.1. The use of the SaaS services by consumers (§ 13 BGB) is free of charge. Customers who are consumers and therefore do not purchase the software for their commercial or self-employed activity, i.e. commercial purposes, nevertheless have a right of revocation. Within the revocation period, they may revoke their contractual declaration in text form (e.g. letter, fax or email) without stating reasons. The timely dispatch of the revocation is sufficient to comply with the revocation period. The revocation is to be addressed to the provider.

7.2. The revocation period is two weeks and begins with the receipt of the order confirmation including the revocation instructions contained in the order confirmation email.

7.3. Allerdings erlischt das Widerrufsrecht bei SaaS-Dienstleistungen zur Online-Nutzung von Software vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten aufgrund des ausdrücklichen Wunschs des Kunden vollständig erfüllt ist, bevor der Kunde sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.

7.3. However, the right of revocation for SaaS services for the online use of software shall expire prematurely if the contract is completely fulfilled by both parties at the express request of the customer before the customer has exercised their right of revocation.

7.4. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Kann der Kunde dem Anbieter die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, beziehungsweise herausgeben, hat er insoweit Wertersatz zu leisten. Dies kann im Allgemeinen dazu führen, dass der Kunde seine vertraglichen Zahlungsverpflichtungen – sofern solche bestehen – für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für den Kunden mit der Absendung seiner Widerrufserklärung, für den Anbieter mit deren Empfang.

7.4 In the event of an effective revocation, the services received by both parties shall be returned and any benefits derived (e.g. interest) shall be surrendered. If the customer is unable to return or surrender the received services or benefits (e.g. advantages of use) to the provider, or if the customer is unable to return or surrender them in part or only in a deteriorated condition, the customer shall be obliged to pay compensation in this respect. This can generally result in the customer having to fulfill their contractual payment obligations - if any - for the period until revocation. Obligations to reimburse payments must be fulfilled within 30 days. The period begins for the customer with the dispatch of their declaration of revocation, for the provider with its receipt.

## **8. Support**

Der Anbieter ist bemüht, Anfragen des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren SaaS-Dienste im Online-Support (<https://support.soscisurvey.de/>) nach Möglichkeit binnen 24 Stunden beantworten. Die Nutzung des Online-Supports erfordert einen Login mit den bei der Registrierung festgelegten Zugangsdaten.

## **8. Support**

The provider endeavors to answer the customer's inquiries regarding the use of the contractual software and other SaaS services in online support (<https://www.soscisurvey.de/support/>) within 24 hours if possible. The use of online support requires a login with the credentials specified during registration.

## **9. Nutzungsrechte des Kunden an der Software**

9.1. Der Anbieter räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete und im Wege des Cloud-Computing zur Verfügung gestellte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.

## **9. Rights of the customer to use the software**

9.1. The provider grants the customer the non-exclusive and non-transferable right to use the software described in this contract and made available by way of cloud computing for the duration of the contract within the framework of the SaaS services as intended.

Ein Bearbeitungs- und/oder Vervielfältigungsrecht an der Software selbst besteht für den Kunden nicht.

The customer does not have the right to edit and/or reproduce the software itself.

9.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden

9.2. The customer is not entitled to make the software available to third parties for use with or without payment. The customer is hereby expressly not permitted to sublet the soft-

hiermit ausdrücklich nicht gestattet.

ware.

## **10. Pflichten des Kunden**

10.1. Der Kunde ist verpflichtet, den ICC/ESOMAR, den Internationaler Kodex für die Praxis der Markt- und Sozialforschung bei Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen einzuhalten.

10.2. Zugangskennung und Passwort, die zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind, hat der Kunde geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

10.3. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

10.4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

10.5. Der Kunde verpflichtet sich, die vom Anbieter angebotenen Updates, insbesondere solche, die einer Verbesserung der Schutzfunktion der Software dienen, anzunehmen. Im Falle nicht bestehender Bereitschaft zur Annahme besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht beider Seiten entsprechend nachfolgender Ziffer 15.4.

## **11. Rechtswidrige Inhalte, Freistellungsanspruch, vorübergehende Sperrung**

11.1. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz nur Inhalte und Daten zu speichern, die im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistung stehen.

Zudem verpflichtet er sich, keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Dasselbe gilt für die Inhalte der versendeten Fragebögen.

11.2. Verstößt der Kunde gegen die Verpflichtung aus Ziffer 11.1, ist er zur Unterlassung jedes weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung des Anbieters von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden,

## **10. Obligations of the customer**

10.1. The customer is obliged to comply with the ICC/ESOMAR, the International Code of Practice for Market and Social Research when using the contractual SaaS services.

10.2. The customer shall keep secret any credentials required for the use of the SaaS services and shall not make them accessible to third parties.

10.3. The customer is obliged to take appropriate precautions to prevent unauthorised access to the software by third parties.

10.4. The customer is obliged to check their data and information for viruses or other harmful components before entering them and to use state-of-the-art virus protection programs for this purpose.

10.5. The customer agrees to accept the updates offered by the provider, in particular those which serve to improve the security of the software. In the event that there is no willingness to accept, both parties have the right to terminate the contract without notice in accordance with Section 15.4 below.

## **11. illegal contents, claim for exemption, temporary ban**

11.1 The customer agrees to store only content and data related to the contractual SaaS service on the storage space provided.

In addition, they agree not to file any illegal content that violates the laws, official requirements or rights of third parties. The same applies to the contents of the questionnaires.

11.2. If the customer violates the obligation under section 11.1, they are obligated to refrain from any further violation, to compensate the provider for the damage incurred and still to be incurred as well as to indemnify and hold the provider harmless from claims for damages and reimbursement of expenses by third parties caused by the violation. The obli-

verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

11.3. Der Anbieter ist weiter berechtigt, die Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung des Accounts), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrigen Inhalt oder für die Verletzung von Rechten Dritter in der Partition eines Kunden oder über die Software versendete Fragebögen vorliegen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte, etwa durch Abmahnung den Anbieter davon in Kenntnis setzen, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

11.4. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken.

11.5. 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 gegebenenfalls zu beweisen.

11.6. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## 12. Datensicherung

12.1. Die Inhalte der jeweiligen Kunden-Partition sind für den Kunden nach Urhebergesetz, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt („geschützte Inhalte“). Der Kunde ist einverstanden, dass der Anbieter zur ergänzenden Datensicherung neben seiner eigenen Verpflichtung zur Datensicherung ermächtigt ist.

12.2. Der Kunde gewährt dem Anbieter das zeitlich auf die Dauer des Vertrages und für den Zeitraum von 12 Monaten nach Vertragsbeendigung hinaus das beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers, d.h. für Backup-Kopien auf den Ort ihrer Verwahrung beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu

gation to indemnify also includes the obligation to indemnify the provider completely against legal defense costs (court and attorney fees etc.). Other claims of the provider, in particular for banning the contents and for extraordinary termination, remain unaffected.

11.3. The provider is also entitled to temporarily interrupt the use of the contractual SaaS services (banning the account) if there is sufficient suspicion of illegal content or for the infringement of third party rights in the partition of a customer or questionnaires sent via the software. A well-founded suspicion for an illegality and/or a violation of rights exists in particular if courts, authorities and/or other third parties inform the provider thereof, e.g. by issuing a formal warning, unless the formal warning is obviously unfounded.

11.4. The ban is, if technically possible and reasonable, to be limited to the allegedly infringing content.

11.5. The customer shall be informed immediately of the ban, stating the reasons, and shall be requested to remove the allegedly illegal content or to demonstrate its legality and prove it if necessary.

11.6. The ban shall be lifted as soon as the suspicion is invalidated.

## 12. Data backup

12.1. The contents of the respective customer partition are protected for the customer according to copyright law, related ancillary copyrights or as derived rights from the named rights, trademark law or other protective rights ("protected contents"). The customer agrees that the provider is authorized to perform supplementary data backup in addition to their own obligation to perform data backup.

12.2 The customer grants the provider the non-exclusive right, limited in time to the duration of the contract and for the period of 12 months after termination of the contract, to reproduce the protected contents for the purposes of this contract on a server, on a further server serving for mirroring and on a sufficient number of backup copies, and thus

Zwecken dieses Vertrages auf einem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen und damit die Inhalte zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen. Die tatsächliche Speicherdauer ist abhängig vom genutzten Befragungsserver und der Art der Daten und kann vertraglich, insbesondere durch einen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (AVV), auf einen kürzeren Zeitraum beschränkt werden.

12.3. Unbeschadet der vorstehend eingeräumten Berechtigung des Anbieters zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

### **13. Technische Voraussetzungen**

13.1. Der Kunde hat die erforderlichen technischen Anforderungen zu beachten, um einen ungestörten Zugriff und auf die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen, deren Nutzung und Arbeit mit diesen zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Beschaffung und die Unterhaltung der von ihm benötigten Infrastruktur, insbesondere Hardware und Anschlüsse an öffentliche Telekommunikationsnetze verpflichtet.

13.2. Die Kosten der Einrichtung eines Online-Anschlusses sowie der Aufrechterhaltung auf der Kundeseite trägt der Kunde. Der Anbieter haftet nicht für die Sicherheit und den Bestand der Datenkommunikation, welche über Kommunikationsnetze Dritter geführt werden. Der Anbieter haftet auch nicht für Störungen in der Datenübermittlung, welche durch technische Fehler oder Konfigurationsprobleme auf der Kundeseite entstehen.

13.3. Der Kunde ist für die von ihm eingesetzte Hard- und Software sowie für die von ihm genutzten Kommunikationswege verantwortlich. Ein Ausfall der von ihm genutzten Hard- und Software entbindet nicht von der Verpflichtung zur Zahlung des Nutzungsentgelts.

### **14. Vergütung, Zahlungsweise, Vertragsanpassung**

14.1. Die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen können je nach Vertragsart und Umfang entgeltlich oder unentgeltlich sein. Die Nutzung der vertragsgegenständli-

to reproduce the contents for the purpose of data backup. This right is limited to the location of the respective server, i.e. for backup copies to the location of their storage. The actual storage duration depends on which survey server is used and the type of data and can be limited to a shorter period by contract, in particular by means of a data processing agreement (DPA).

12.3 Notwithstanding the provider's right to back up data granted above, the customer shall be responsible for entering and maintaining the data and information required to use the SaaS services.

### **13. Technical requirements**

13.1. The customer must comply with the necessary technical requirements in order to enable undisturbed access and to the contractual SaaS services and their use. The customer is obliged to procure and maintain the infrastructure required by them, in particular hardware and connections to public telecommunications networks.

13.2 The costs of setting up an online connection and maintaining it on the customer side shall be carried by the customer. The provider is not liable for the security and the existence of the data communication, which are led over communication networks of third parties. The provider is also not liable for disruptions in data transmission caused by technical errors or configuration problems on the customer side.

13.3 The customer is responsible for the hardware and software used by them as well as for the communication channels used by them. A failure of the hardware and software used by them does not release them from their obligation to pay the user fee.

### **14. Remuneration, payment methods, contract adjustment**

14.1 The contractual SaaS services may be subject to payment or free of charge depending on the type and scope of the contract. The use of the contractual services for purely pri-

chen Dienste für rein private, nicht kommerzielle Zwecke eines Verbrauchers ist entgeltfrei. Dasselbe gilt für Nutzung durch öffentliche Stellen wie Städte oder Schulen sowie für die Nutzung im Rahmen von Forschungsprojekten von Universitäten, sofern diese nicht im Auftrag von oder in Zusammenarbeit mit Unternehmen erfolgen. Die Nutzung für gewerbliche oder selbstständige Zwecke ist kostenpflichtig.

14.2. Der gewerbliche oder selbstständige Kunde, der einen kostenpflichtigen Vertrag auf Grundlage über die SaaS-Dienstleistungen schließt, verpflichtet sich, für die Nutzung der Software und die Einräumung des Speicherplatzes das vereinbarte einmalige Nutzungsentgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen. Sofern nicht anders vereinbart, richtet sich die Vergütung nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste des Anbieters (<https://www.soscisurvey.de/de/pricing>). Vor Inanspruchnahme möglicher weiterer entgeltlicher Leistungen weist das System auf die Entgeltlichkeit hin. Der Kunde muss explizit den Inanspruchnahme-Wunsch bestätigen.

14.3. Der Anbieter wird die vertraglich geschuldete Vergütung entweder vorab (prepaid) oder nach dem Herunterladen der erhobenen Daten in Rechnung stellen. Die Rechnungen sind jeweils innerhalb von 2 Wochen zur Zahlung fällig. Es gelten die gesetzlichen Regelungen des Verzugs.

14.4. Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Anbieter erbrachten oder eingeräumten entgeltlichen Leistungen hat der gewerbetreibende oder selbstständige Kunde innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

14.5. Der Anbieter ist berechtigt, die Vergütung für die von ihm angebotenen entgeltlichen Leistungen erstmalig 4 Monate nach Abschluss des Vertrages anzupassen, etwa wenn nach Abschluss des Vertrags Kosten erhöhungen oder Kostensenkungen, insbesondere wegen Steuererhöhungen, Wechselkursänderungen bei Fremdwährungsvereinbarung, Erhöhung von Sach- oder Personalkosten, Erhöhung von

vate, non-commercial purposes of a consumer is free of charge. The same applies to use by public authorities such as cities or schools as well as to use within the framework of research projects by universities, unless these are carried out on behalf of or in cooperation with companies. Use for commercial or self-employed purposes is subject to a charge.

14.2 The commercial or self-employed customer who concludes a fee-based contract on the basis of the SaaS Services undertakes to pay the agreed one-time usage fee plus VAT for the use of the software and the provision of storage space. Unless otherwise agreed, the remuneration shall be based on the price list of the provider valid at the time of conclusion of the contract (<https://www.soscisurvey.de/en/pricing>). The system shall draw attention to the fact that the service has to be paid for before it can be used for services which are subject to payment. The customer must explicitly confirm the request to use the service.

14.3. The provider will invoice the contractually owed remuneration either in advance (prepaid) or after downloading the collected data. The invoices are due for payment within 2 weeks. The legal regulations for default apply.

14.4 The commercial or self-employed customer shall raise objections to the invoicing of the services rendered or granted by the provider against payment in writing within a period of 8 weeks after receipt of the invoice at the place indicated on the invoice. After expiry of the aforementioned period, the invoice shall be deemed to have been approved by the customer. The provider will especially point out the importance of their behavior to the customer when sending the invoice.

14.5 The provider is entitled to adjust the remuneration for the services offered by him against payment for the first time 4 months after conclusion of the contract, for example if cost increases or cost reductions occur after conclusion of the contract, in particular due to tax increases, exchange rate changes in foreign currency agreements, increases in material or personnel costs, increases in third-party fees as well as taxes and levies. The

Gebühren Dritter sowie Steuern und Abgaben eintreten. Die Preisanpassung wird einen Monat nach ihrer Mitteilung wirksam. Der Kunde kann für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. Der Anbieter weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

14.6. Für die Freischaltung eines gesperrten Accounts sowie für die Wiederherstellung versehentlich vom Kunden gelöschter Daten entstehen Gebühren, die ebenfalls unter der gültigen Preisliste aufgeführt sind (<https://www.soscisurvey.de/de/pricing>).

## 15. Vertragslaufzeit, Kündigung

15.1. Der Vertrag hat keine Mindestlaufzeit. Dieser wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Anmeldung und Registrierung durch den Kunden und kann von beiden Parteien jeweils jederzeit schriftlich mit einer Frist von 7 Tagen beendet werden. Mit der Vertragsbeendigung wird auch die Datenpartition auf dem Server gelöscht.

15.2. Beginn oder Abschluss von Befragungsprojekten, welche im Rahmen eines Benutzerkontos erstellt werden, haben keine Wirkung auf die Vertragslaufzeit.

15.3. Das Löschen eines Benutzerkontos durch den Kunden mittels entsprechender Softwarefunktion stellt eine Kündigung entsprechend vorstehender Ziffer 15.1 dar und führt zur unmittelbaren Löschung der Datenpartition auf dem Server.

15.4. Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde außerordentlich und fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist der Anbieter insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet, das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird, der Kunde mit Updates nicht einverstanden ist, der Kunde wesentliche Vertragspflichten betreffend die Nutzung der SaaS-Dienstleistungen, insbesondere die Abspeicherung oder Versendung rechtswidriger Inhalte verletzt oder der Kunde vom Anbieter unverhältnismäßigen Arbeitsaufwand dadurch verlangt, dass er von seinem Weisungsrecht nach der ggf. bestehenden Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung Gebrauch macht.

15.5. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem

price adjustment shall become effective one month after its notification. The customer may give extraordinary notice of termination for the time when it becomes effective. The provider shall draw the customer's attention to their right of termination.

14.6 For the activation of a banned account as well as for the recovery of data accidentally deleted by the customer, fees are incurred which are also listed in the current price list (<https://www.soscisurvey.de/en/pricing>).

## 15. Contract duration, termination

15.1. The contract has no minimum duration. It is concluded for an indefinite period. The contractual relationship begins with the registration by the customer and can be terminated by both parties at any time in writing with a period of 7 days. With the termination of the contract, the data partition on the server is also deleted.

15.2. The start or completion of survey projects created within a user account shall have no effect on the duration of the contract.

15.3. The deletion of a user account by the customer using the corresponding software function shall constitute a termination in accordance with section 15.1 above and will result in the immediate deletion of the data partition on the server.

15.4. The right of each party to terminate the contract extraordinarily and without notice for good cause shall remain unaffected. In particular, the provider is entitled to terminate the contract without notice if the customer fails to make due payments despite a reminder and setting a grace period, if insolvency proceedings are opened against the customer's assets, if the customer does not agree with updates, if the customer violates essential contractual obligations regarding the use of SaaS services, in particular the storage or sending of illegal content, or if the customer demands disproportionate work from the provider by exercising their right to issue instructions in accordance with the possibly existing agreement on commissioned data processing.

15.5. A termination without notice in any case

Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

requires that the other party is warned in writing and requested to eliminate the alleged reason for termination within a reasonable period of time.

## **16. Gewährleistung, Haftung des Anbieters**

## **16. Warranty, liability of the provider**

16.1. Der Anbieter garantiert die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste nach den Bestimmungen dieses Vertrages.

16.1. The provider warrants the functioning and operational readiness of the contractual SaaS services in accordance with the conditions of this contract.

16.2. Für den Fall, dass Leistungen des Anbieters von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

16.2. In the event that services of the provider are used by unauthorized third parties using the customer's credentials, the customer shall be liable for any resulting fees within the scope of civil liability until receipt of the customer's order to change the credentials or report the loss or theft, provided that the customer is responsible for the access of the unauthorized third party.

16.3. Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Anbieter haftet bei einem von ihm verschuldeten Datenverlust zudem nur für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Datensicherung verloren gegangen wären, weil der Kunde für die regelmäßige Sicherung seiner Dateien gemäß Ziffer 12.3 dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen verantwortlich ist.

16.3. The provider is not liable for the loss of data if the damage is due to the fact that the customer has failed to backup their data and thereby ensure that lost data can be restored with reasonable effort. In the event of a loss of data for which the provider is responsible, the provider is also only liable for the costs of reproducing the data from the backup copies to be made by the customer and for restoring the data that would have been lost even if the data had been backed up properly, because the customer is responsible for the regular backup of their files in accordance with section 12.3 of these general terms and conditions of contract.

16.4. Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der erforderlichen Leitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen. Störungen, die in seinem Verantwortungsbereich aufgrund der vertragsgegenständlichen Leistungspflichten des Anbieters gegenüber Kunden liegen, regelt Ziffer 5.4. Die Haftung ist dann auf den möglichen Rückgriffsanspruch des Anbieters gegen den Drittanbieter, der sein Vertragspartner ist, beschränkt.

16.4. The provider is not liable for the functionality of the required lines to the contractual server, in the event of power failures and failures of servers that are not within the provider's sphere of influence. Disruptions which lie within the provider's sphere of responsibility due to the contractual performance obligations of the provider towards customers are regulated in section 5.4. The liability is then limited to the possible right of recourse of the provider against the third party provider who is their contractual partner.

16.5. Sonstige Schadensersatzansprüche

16.5. Other claims for compensation against

gegen den Anbieter sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn eine für die Erreichung des Vertragszwecks wesentliche Vertragspflicht durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Anbieter haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

## **17. Datenschutz/Geheimhaltung**

17.1. Personenbezogene Daten des Kunden, die dem Anbieter übermittelt werden, werden ausschließlich zur Abwicklung der Vertragsbeziehung zwischen Kunde und Anbieter gespeichert und verwendet und ggf. im Rahmen der Vertragsdurchführung an beteiligte Kooperationspartner oder Erfüllungsgehilfen weitergeleitet, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist. Die Daten werden unbeteiligten Dritten nicht zur Verfügung gestellt. Soweit personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder sonst verarbeitet werden, erfolgt dies unter Einhaltung und Beachtung der entsprechenden Datenschutzgesetze.

17.2. Der Kunde ist darüber hinaus selbst für die nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes durch die von ihm befragten Personen, seinen Kunden und seine Vertragspartner erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich. Zwischen Kunde und Anbieter wird erforderlichenfalls eine Vereinbarung zur Datenschutzverarbeitung geschlossen.

17.3. Der Anbieter verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art, zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Anbieters als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung

the provider are excluded regardless of the legal grounds, unless the provider, their legal representatives or agents have acted intentionally or grossly negligent. The provider is only liable for slight negligence if the provider, their legal representatives or executive employees or vicarious agents have violated a contractual obligation essential for achieving the purpose of the contract, as well as for damages resulting from injury to life, body or health. The provider is only liable for foreseeable damages, the occurrence of which must be typically expected.

## **17. Privacy protection/confidentiality**

17.1. Personal data of the customer, which are transmitted to the provider, are stored and used exclusively for the processing of the contractual relationship between the customer and the provider and, if necessary, forwarded to involved cooperation partners or vicarious agents as part of the execution of the contract, insofar as this is necessary for the fulfilment of the contract. The data will not be made available to uninvolved third parties. As far as personal data of the customer are stored or otherwise processed, this takes place under observance and attention of the appropriate data protection laws.

17.2. In addition, the customer is responsible for the declarations of consent necessary in accordance with applicable privacy laws by the respondents (persons who are interviewed), the customer's customers and contractual partners. If necessary, an agreement on commissioned data processing will be concluded between the customer and the provider.

17.3. The provider agrees to maintain strictest secrecy with regard to all confidential processes, in particular business or trade secrets of the customer, which come to their knowledge in the course of the preparation, execution and performance of this contract and not to pass them on or otherwise exploit them. This applies to any unauthorized third parties, i.e. also to unauthorized employees of both the provider and the customer, insofar as the disclosure of information is not necessary for the proper fulfilment of the contractual obligations of the provider. In cases of

der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist wird sich der Anbieter vom Kunden vor einer solchen Weitergabe eine Zustimmung erteilen lassen.

17.4. Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen von ihr im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Subunternehmern eine mit vorstehendem Absatz 2 dieses Vertragspunktes inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

## **18. Schlussbestimmungen**

18.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen Kunden und Anbieter findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Entsprechendes gilt für das sonstige Rechtsverhältnis.

18.2. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohn-/Geschäftssitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohn-/Geschäftssitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Anbieters vereinbart. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

18.3. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze zu dem auf Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbeziehungen geschlossenen Vertrags haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Vertragsbestimmung.

doubt, the provider will have the customer give their consent before such disclosure.

17.4. The provider commits themselves to agree with all employees and subcontractors employed by the provider in connection with the preparation, execution and fulfilment of this contract a regulation identical in content to the above paragraph 2 of this section.

## **18. Final terms**

18.1. The contractual relationship between the customer and the provider shall be governed exclusively by German law. The same applies to the other legal relationship.

18.2 For actions against customers who are merchants, legal entities under public or private law or persons who have their place of residence/business or habitual abode abroad, or whose place of residence/business or habitual abode is not known at the time the action is filed, the place of jurisdiction shall be the registered office of the provider. In all other respects, the statutory provisions shall apply.

18.3 Amendments, supplements and additions to the contract concluded on the basis of these general business relations shall only be valid if agreed in writing between the contracting parties. This shall also apply to the modification of this contractual provision.