

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („AGB“)

Mit dem Anlegen eines Accounts für awork (die *Anmeldung*) über die Internetpräsenz der HQLabs GmbH unter awork.io (*der Provider*) akzeptierst du (*der Kunde*) die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

1. EINLEITUNG

1.1 ALLGEMEINES

Sämtlichen Verträgen über Lieferungen und Leistungen des Providers liegen diese AGB zugrunde. Mit der Anmeldung erklärt sich der Kunde mit den AGB einverstanden. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine AGB akzeptieren wir nur insoweit, als sie nicht unseren AGB widersprechen. Ergänzende bzw. abweichende Vereinbarungen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Providers. Als Kunde gilt jede natürliche oder juristische Person, welche sich angemeldet hat.

1.2 ÄNDERUNGEN

Der Provider behält sich vor, diese AGB jederzeit und ohne Nennung von Gründen in einer für den Kunden zumutbaren Weise zu ändern. Änderungen werden nicht später als 2 Monate vor Inkrafttreten der geänderten AGB dem Kunden per E-Mail mitgeteilt.

Widerspricht der Kunde den geänderten AGB nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der E-Mail des Providers über die Änderung der AGB nach Satz 2 dieser Ziffer 1.2, so gilt das Schweigen des Kunden als Zustimmung zu den geänderten AGB, die fortan in der geänderten Form Bestandteil des Vertrags werden. Widerspricht der Kunde den Änderungen in den AGB und kann nachweisen, dass die Änderungen nicht zumutbar sind, erhält der Kunde ein Sonderkündigungsrecht.

2. VERTRAGSABSCHLUSS

2.1 VERTRAGSGEGENSTAND

Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung von Software des Providers im Software-as-a-Service (SaaS) Modell zur Nutzung über das Internet und die Speicherung und Verarbeitung von Daten des Kunden (*Data-Hosting*). Darüber hinaus kann der Kunde Beratungs-, Schulungs- und Entwicklungsdienstleistungen von Mitarbeitern des Providers oder Dritten im Rahmen des Vertrages beauftragen. Die Durchführung der Beratungs-, Schulungs- und Entwicklungsdienstleistungen bestimmt sich nach individueller Absprache zwischen Kunde und Provider.

2.2 VERTRAGSABSCHLUSS

Der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Provider kommt durch die Anmeldung über die Internetpräsenzen des Providers zustande. Die Leistung erfolgt unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit, wenn diese von Dritten abhängt und diese die Nichtverfügbarkeit verursachen. Nach einem Leistungsverzug von mehr als 4 Wochen hat der Kunde das Recht, eine Frist von mindestens 14 Tagen zur Leistungserbringung zu setzen. Nach Ablauf dieser Frist kann er durch schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten, sofern die Leistung bis dahin nicht erfolgt ist. Bereits geleistete Vorauszahlungen werden in diesem Fall zurückerstattet, wobei sich der Kunde erhaltene Leistungen darauf anrechnen lassen muss. Soweit keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt, ist ein Schadensersatz bei verspäteter Leistung ausgeschlossen.

2.3 GEWERBLICHE NUTZUNG

Die Software ist für gewerbliche Kunden bestimmt (*B2B*). Mit der Aktivierung des Abonnements bestätigt der Kunde, die Software für gewerbliche Zwecke zu nutzen.

2.4 REGISTRIERUNG

Nach der Anmeldung über die Internetpräsenz des Providers erhält der Kunde ein persönliches Konto. Diese Zugangsdaten dürfen nicht weitergegeben werden. Der Kunde ist für deren sichere Aufbewahrung selbst verantwortlich. Die Registrierung unter falschem Namen und fiktiven E-Mail-Konten ist nicht gestattet. Im Falle von offensichtlich fiktiven Angaben behält sich der Provider vor, das Konto zu löschen. Der Kunde ersetzt dem Provider alle Schäden, die vom Kunden wegen einer Zuwiderhandlung gegen diese Ziffer 2.4 zu vertreten sind.

2.5 PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht missbräuchlich zu nutzen. Eine missbräuchliche Nutzung liegt insbesondere vor, wenn der Kunde (a) Daten in das System einbringt, die einen Computer-Virus enthalten und (b) die Software in einer Art und Weise benutzt, welche die Verfügbarkeit der Software für andere Nutzer negativ beeinflusst. Der Kunde verpflichtet sich, den Provider für allfällige Schäden einschließlich Ansprüchen Dritter sowie Folgekosten jeder Art freizuhalten, falls er gegen die AGB verstößt.

Der Kunde verpflichtet sich, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Dazu gehört maßgeblich, das Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Darüber hat der Kunde auch seine Mitarbeiter (nachfolgend *Nutzer* genannt) zu informieren. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung des SaaS-Dienstes erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

2.6 SOFTWAREÜBERLASSUNG

a) Der Provider stellt dem Kunden für die Abonnementsdauer die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet zur Nutzung zur Verfügung. Alle nicht ausdrücklich gewährten Nutzungsrechte verbleiben beim Provider oder, wenn abweichend, beim jeweiligen Urheber.

Zum Zweck der Softwarebetreuung speichert der Provider die Software auf einem Server, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

Der Provider stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit kostenlos Updates zur Verfügung. Für Support und Upgrades fallen keine zusätzlichen Kosten an. Folgende Dienstleistungen sind keine regulären Supportdienstleistungen und sind daher kostenpflichtig:

- Datenbankänderungen
- Datenwiederherstellung auf Kundenwunsch
- Datenimporte die nicht explizit kostenlos angeboten werden

Die angebotenen Support Kanäle richten sich nach dem gebuchten Tarif (*Plan*).

b) Der Provider überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten sämtliche Softwarefehler, die die Nutzung der Software einschränken oder unmöglich machen.

- c) Der Provider ist berechtigt neue Funktionen zur Software hinzuzufügen und zu entfernen. Sollte das Entfernen von Funktionen die Nutzung für den Kunden unverhältnismäßig einschränken erhält der Kunde ein sofortiges Sonderkündigungsrecht.

2.7 ENTGELT

Das Entgelt über die Nutzung der Software (*Abonnement*) bestimmt sich nach dem Umfang des unter 2.1 definierten Vertragsgegenstandes. Wählt der Kunde ein kostenpflichtiges Abonnement, verpflichtet er sich, an den Provider für die Softwareüberlassung und das Data-Hosting das vereinbarte monatliche Entgelt zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu bezahlen. Gerät der Kunde mit einer Zahlung mindestens 30 Tage in Verzug, ist der Provider berechtigt, die Leistung bis zur Zahlung des ausstehenden Entgelts zu verweigern. Dies geschieht zum Beispiel durch Einstellung des Zugangs zur Software. Gerät der Kunde mit einer Zahlung mindestens 60 Tage in Verzug, ist der Provider berechtigt, das gesamte Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Klarstellungshalber bleiben sämtliche Ansprüche auf säumige Zahlungen des Kunden von einer solchen außerordentlichen Kündigung unberührt.

Der Provider ist berechtigt, die Entgelte angemessen zu erhöhen und hat dies nicht später als 2 Monate im Voraus zum Ablauf des aktuellen Zahlungsturnus des Kunden per E-Mail mitzuteilen. Der Kunde hat unabhängig von Sonderabreden das Recht seinen Vertrag zum Ende des aktuellen Zahlungsturnus zu kündigen, sollte die Preiserhöhung mehr als 5% betragen.

2.8 UP-/DOWNGRADEN

Das Wechseln in ein teureres Abonnement (*Upgrade*) oder das Zubuchen von Nutzern ist jederzeit ohne Frist im jeweiligen Abonnement möglich. Das Wechseln in ein günstigeres Abonnement (*Downgrade*) oder das Abbuchen von Nutzern ist zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode möglich. Funktionen, die an ein bestimmtes Abonnement gekoppelt sind, werden mit Wirksamwerden des Up-/Downgrades frei- bzw. abgeschaltet.

2.9 KÜNDIGUNG

- a) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Eine Kündigung ist zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode, im Falle eines kostenlosen Abonnements sofort, ohne Frist im jeweiligen Konto möglich. Nach Kündigung hat der Provider das Recht den Account inklusive aller Daten nach Wirksamwerden der Kündigung zu löschen. Auf Anfrage des Kunden und soweit technisch möglich stellt der Provider dem Kunden seine Daten in einem maschinenlesbaren Format nach erfolgter Kündigung zur Verfügung. Eine solche Datenbereitstellung ist vom Entgelt nach Ziffer

2.7 dieser AGB nicht erfasst. der Provider und der Kunde werden sich auf eine aufwandsabhängige Vergütung für die Datenbereitstellung verständigen.

- b) Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Ein wichtiger Grund liegt für den Provider insbesondere dann vor, wenn der Kunde
- die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird,
 - mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis 60 Tage im Verzug ist und er unter Setzung einer angemessenen Nachfrist und unter Androhung der Vertragsauflösung erfolglos gemahnt wurde,
 - bei der Nutzung der Software schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift,
 - die Software zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzeswidriger und ethisch bedenklicher Handlungen nutzt.
- c) Der Provider hat das Recht jederzeit das Recht kostenlose Accounts mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen.

3. DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT

3.1 PERSÖNLICHE DATEN DER NUTZER

Die Privatsphäre hat für den Provider höchste Priorität. Persönliche Daten des Kunden und der Nutzer werden besonders sorgfältig behandelt. Nutzer erklären sich damit einverstanden, dass ihre persönlichen Daten gespeichert und verarbeitet werden. Ohne Hinweis und explizites Einverständnis des Nutzers werden dessen persönliche Daten nicht Dritten zugänglich gemacht, außer wenn die Weitergabe aus einem der folgenden Gründe nötig ist:

- zum rechtlichen Schutz der Nutzer
- zur Erfüllung richterlicher oder behördlicher Anforderungen
- zur Verteidigung und zum Schutz der Rechte des Providers oder
- zum technischen Betrieb der Software

Nutzer werden über Produktnews innerhalb der Software und per E-Mail aufmerksam gemacht.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes zu befolgen. Zum Vertragsabschluss, zur Abwicklung der Geschäftsbeziehung und im Rahmen der Nutzung der Software erhebt der Provider persönliche Daten von mit dem Kunden verbundenen Personen. Diese

Daten werden vom Provider ausschließlich im Rahmen des Zulässigen nach dem Bundesdatenschutzgesetz verwendet. Sie werden keinesfalls zu Werbezwecken an Dritte weitergegeben. Der Provider ist berechtigt, die für die Abwicklung der Geschäftsbeziehung erforderlichen personenbezogenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes und Telemediengesetzes zu erheben, zu verarbeiten, zu nutzen und zu speichern.

Insofern geltende Datenschutzgesetze nicht verletzt werden ist es dem Provider gestattet, aggregierte Auswertungen über die gespeicherten Daten durchzuführen und diese Daten zur Verbesserung des Produktes einzusetzen.

3.2 GEHEIMHALTUNG

Der Provider verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung des Vertrages zur Kenntnis gelangten Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten.

Der Provider ist berechtigt, den Kunden unter Verwendung der Firma und des Logos als Referenz zu nennen und Allgemeines über den vereinbarten Vertrag in geeigneter Weise für Marketing- und Vertriebszwecke zu nutzen – außer der Kunde widerspricht in diesem Punkt schriftlich.

3.3 DATENVERSCHLÜSSELUNG

Um den Schutz des Nutzers zu gewährleisten, wird sämtliche Kommunikation mit der Software des Providers über das HTTPS Protokoll verschlüsselt.

3.4 DATENSICHERHEIT UND DATENBEREITSTELLUNG

Der Provider ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Nutzers zu treffen.

Um alle bei der Nutzung anfallenden Daten des Nutzers zu sichern, erstellt der Provider mindestens zweimal am Tag eine Datensicherung. Diese Sicherung wird auf anderen Servern gespeichert, die mehrfach redundant abgesichert sind. Der Kunde hat kein Recht auf Wiederherstellung seiner Daten, sollte der Kunde aus eigenem Verschulden einen Datenverlust erleiden.

Eine individuelle Rekonstruktion von Daten ist auf Anfrage möglich und wird nach Aufwand verrechnet.

Der Nutzer bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher vom Provider jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht des Providers besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übersendung in digitaler Form. Die Verrechnung dieser Datenbereitstellung und -herausgabe erfolgt nach Absprache nach Aufwand. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

3.5 SUBUNTERNEHMER

Der Provider benutzt die Webdienste der Anbieter Segment.io, Inc. (Segment) und Zendesk Inc. (Zendesk) mit denen der Provider den Nutzern eine bestmögliche und persönliche Betreuung bieten kann. Diese Dienste registrieren Nutzungsdaten (Kontaktdaten, Letztes Anmeldedatum, Browser, Betriebssystem etc.). Der Kunde erklärt sich mit der Nutzung der Webdienste Intercom, Segment, Mixpanel & Zendesk und der damit verbundenen notwendigen Datenverarbeitung einverstanden.

4. MÄNGEL & GEWÄHRLEISTUNG

4.1 MÄNGEL

Der Provider erbringt die Leistung im Wesentlichen so, wie dies auf der Internetpräsenz des Providers für eine normale Nutzung unter normalen Umständen angegeben ist.

Sind die vom Provider nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird der Provider innerhalb einer angemessenen Frist und nach Zugang einer Mängelrüge die Leistungen nach ihrer Wahl nachbessern oder erneut erbringen. Der Kunde ist verpflichtet, Mängel dem Provider unverzüglich über den üblichen Support-Kanal zu melden. Hat der Kunde keinen Support gebucht, kann er die Mängel an die Kontaktadresse im Impressum des Providers versenden. Gelingt die Nachbesserung oder der Ersatz durch den Provider innerhalb einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht, ist dieser berechtigt, nach seiner Wahl den Leistungspreis angemessen herabzusetzen oder den Vertrag zu beenden.

4.2 VERFÜGBARKEIT

Im Falle einer Unterschreitung der Systemverfügbarkeit von wesentlichen Funktionen der Software von 99,5% innerhalb der letzten 30 Tage kann der Kunde entsprechend der Unterschreitung seine

Vergütung mindern. Diese Daten werden entweder vom Provider öffentlich verfügbar gemacht oder auf Nachfrage bereitgestellt, falls die Daten nicht öffentlich verfügbar sind.

4.3 GEWÄHRLEISTUNG

Der Provider übernimmt keine Zusicherung, Garantie oder Gewährleistung dafür, dass

- a) Die Nutzung der Produkte Anforderungen oder Erwartungen des Kunden entspricht
- b) Alle Mängel oder Fehler bezüglich der Produkte oder Funktionalität, der dem Kunden als Bestandteil des Produkts bereitgestellten Software, behoben werden, wenn diese nicht die Kernfunktionalität beeinflussen

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, begründen Ratschläge oder Informationen, die der Kunde von dem Provider erhalten hat, keine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Provider.

Der Provider gewährleistet nicht, dass die Software für die Nutzung an anderen Standorten ausserhalb des Vertragsgebiets geeignet oder verfügbar ist.

Die Ausschlüsse gemäss Ziffer 4.3 dieser AGB beeinträchtigen nicht die gesetzlichen Rechte des Kunden, auf die er in jedem Fall Anspruch hat und die nicht vertraglich abdingbar sind.

5. HAFTUNG

5.1 UNBEFUGTE KENNTNISERLANGUNG

Der Provider haftet nicht für (a) Schäden, die dem Kunden aus der Nutzung der Software entstehen und (b) Schäden aufgrund unbefugter Kenntniserlangung von persönlichen Nutzerdaten durch Dritte (z.B. durch einen unbefugten Zugriff von Hackern auf die Datenbank). Der Provider kann ebenso nicht dafür haftbar gemacht werden, dass Angaben und Informationen, welche die Nutzer selbst Dritten zugänglich gemacht haben, von diesen Dritten missbraucht werden.

5.2 GESPEICHERTE INHALTE

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für gespeicherte Inhalte und Dateien, die lizenzpflichtig sind (z.B. Schriften und Bilder).

5.3 ANSPRÜCHE DRITTER

Der Kunde verpflichtet sich, den Provider von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und dem Provider die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen.

5.4 VERDACHT AUF RECHTSWIDRIGKEIT

Der Provider ist zur sofortigen Sperrung des Kontos berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig erlangt wurden und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden von der Sperrung und dem Grund dafür unverzüglich zu verständigen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

6. MITTEILUNGEN

Sämtliche Mitteilungen sind schriftlich an die angegebenen Adressen zu richten. Die Übersendung via E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressänderungen unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

7.1 AUFRECHNUNG

Der Kunde kann mit anderen Ansprüchen als mit seinen vertraglichen Gegenforderungen aus dem jeweils betroffenen Rechtsgeschäft nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn dieser Anspruch vom Provider unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

7.2 ANWENDBARES RECHT

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Vertragssprache ist deutsch.

7.3 GERICHTSSTAND

Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist das sachlich zuständige Gericht in Hamburg.

7.4 SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollen sich einzelne Bestimmungen oder Teile des Vertrages als unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Gesamtvereinbarung im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordener Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.