

## Allgemeine Nutzungsbedingungen für die peka Trauerdruck Cloud

Stand: 27.03.2020

### 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Willenserklärungen, Verträge und rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Handlungen der peka digital Services GmbH (im weiteren Text „PDG“ genannt) mit ihren Kunden im Zusammenhang mit dem Serviceangebot peka Trauerdruck-Cloud. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf dessen eigene Geschäftsbedingungen wird widersprochen; diese werden nicht Bestandteil von Vereinbarungen, wenn sie von der PDG nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

1.2 Das Angebot der PDG richtet sich ausschließlich an Unternehmer gemäß § 14 BGB. Die PDG ist berechtigt, von dem Kunden einen Nachweis der unternehmerischen Tätigkeit anzufordern (z.B. Handelsregisterauszug oder Gewerbeschein).

1.3 Diese Nutzungsbedingungen gelten für zukünftige Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien.

### 2. Vertragsgegenstand; Vertragsschluss; Testversion

2.1 Die PDG bietet dem Kunden im Rahmen des Vertrages ein Online-Trauerdruck-System als „Software as a Service-Lösung“ an. Es handelt sich um einen Online-Service zum Erstellen von Trauerdrucksachen, der von der PDG und ihren Partnern installiert und gehostet wird. Updates der Software pflegt die PDG während der Vertragslaufzeit ein und bietet außerdem Support-Dienstleistungen an. Die erforderliche Software und die IT-Infrastruktur werden bei der PDG oder ihren Partnern betrieben und von den Kunden auf Zeit genutzt (nachfolgend: „SaaS-Lösung“). Das Angebot der PDG ermöglicht es den Kunden, ohne eigenen Programmieraufwand Trauerdrucksachen zu erstellen und über den Kundenaccount zu verwalten.

2.2 Die PDG ist berechtigt, ihre SaaS-Lösung und deren Funktionsumfang zu erweitern, zu ändern, zu löschen oder zu verbessern, soweit dies für die Kunden der PDG zumutbar ist und keine wesentlichen vertragsgemäßen Leistungen einschränkt. Dies gilt insbesondere dann, wenn dies dem technischen Fortschritt dient, technisch erforderlich ist, oder um Missbrauch zu verhindern. Eine Erweiterung, Änderung, Löschung oder Verbesserung der SaaS-Lösung der PDG erfolgt auch dann, wenn die PDG hierzu gesetzlich verpflichtet ist.

2.3 Eine bestimmte Traffic-Obergrenze besteht für den Kunden nicht. Sollte der Traffic durch den Kunden deutlich über dem Durchschnitt eines vergleichbaren Kunden liegen, teilt dies die PDG dem Kunden mit und behält sich vor, den Traffic zu beschränken, um Überlastungen des Servers oder ähnliche technische Gefahren zu vermeiden.

2.4 Angaben auf der Website der PDG stellen noch kein verbindliches Vertragsangebot dar. Der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Angebot (Antrag) zum Abschluss eines Vertrages ab.

2.5 Ein Vertrag kommt erst mit der Annahme des Antrages durch die PDG zustande, die entweder durch Zusendung einer Bestätigungs-eMail oder konkludent durch Freischaltung der Website erklärt wird. Die PDG behält sich das Recht vor, den Antrag des Kunden auch ohne Begründung abzulehnen.

2.6 Der Kunde versichert, dass die Angabe seiner persönlichen Daten vollständig und wahrheitsgemäß erfolgt. Änderungen der persönlichen Daten hat der Kunde der PDG unverzüglich anzuzeigen.

2.7 Die PDG ist berechtigt, sich zur Erfüllung des Vertrags jederzeit der Dienste Dritter zu bedienen.

2.8 Die PDG kann dem Kunden eine Testphase anbieten. Jede Vertragspartei kann die Testphase jederzeit beenden. Daten und Inhalte aus der Testphase

können von der PDG jederzeit gelöscht werden, wenn nach Ablauf der Testphase kein Anschlussvertrag vorliegt.

### 3. Preise und Zahlung, Rechnung

3.1 Die angegebenen Preise sind freibleibend und beziehen sich auf das Hosting, die Aktualisierungsleistungen, den Support der PDG sowie die Leistungen der peka Trauerdruck-Cloud im Rahmen der SaaS-Lösung. Sämtliche Preise verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer, die auf der Rechnung gesondert ausgewiesen wird.

3.2 Zahlungen von Leistungen, die nicht auf einzeln abgerechneten Leistungen basieren, also z.B. Abonnements, sind im Voraus fällig. Die Leistung kann erst dann in Anspruch genommen werden, wenn die Zahlung auf ein Konto der PDG eingegangen ist. Schecks oder Wechsel werden nicht angenommen.

3.3 Bei Abonnements besteht die Vergütungspflicht unabhängig davon, ob und wie oft tatsächlich Leistungen der PDG in Anspruch genommen werden.

3.4 Die PDG erstellt Rechnungen in elektronischer Form. Diese werden per eMail versandt. Eine Versendung per Post ist kostenpflichtig.

3.5 Die PDG behält sich vor, das Entgelt mit einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten anzupassen, wenn Kostensteigerungen oder –senkungen bei der PDG dies erfordern. Bei einer Erhöhung der Entgelte um mehr als 10% innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung außerordentlich zu kündigen. Die PDG teilt eine Entgeltanpassung per eMail mit und gibt dem Kunden Gelegenheit, innerhalb einer Frist von drei Wochen zu widersprechen. Nach Ablauf der Frist gilt die Änderung als genehmigt. Widerspricht der Kunde der Entgeltanpassung, ist die PDG berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung außerordentlich zu kündigen. Die PDG wird in entsprechenden eMails auf die Drei-Wochen-Frist zum Widerspruch und auf die Folgen der Säumnis der Frist hinweisen.

### 4. Die Software der SaaS-Lösung, Rechteinräumung

4.1 Die PDG stellt dem Kunden die peka Trauerdruck-Cloud im Rahmen der SaaS-Lösung während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Eine nähere Funktionsübersicht der Software findet sich auch auf der Website der PDG.

4.2 Nach Vertragsschluss erhält der Kunde die Möglichkeit, die Software zu nutzen.

4.3 An der Software räumt die PDG dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zur vertragsgemäßen Nutzung der SaaS-Lösung ein.

### 5. Leistungsbeschreibung für Installation, Hosting, Support

5.1 Die von der PDG zu erbringenden Leistungen umfassen die Installation der SaaS-Anwendung für den Kunden, Durchführung von Updates in unregelmäßigen Abständen und das Hosting des Systems auf den Servern.

5.2 Zu den Supportleistungen zählen:

- die Hilfe für den Kunden bei Problemen hinsichtlich der Anwendung der SaaS-Lösung gemäß Ziffer 6 primär als eMail-Support
- der Fehlersupport gemäß Ziffer 8, und
- die Zurverfügungstellung und Installation von Updates gemäß Ziffer 7.

5.3 Die PDG erbringt für den Kunden die Leistungen in dem vorgenannten Umfang und führt diese sorgfältig aus. Die PDG steht für die Erbringung der Leistungen in dem vertraglich vorgesehenen Umfang ein. Die PDG gewährleistet und garantiert jedoch nicht, dass die Leistung zu einem bestimmten Ergebnis beim Kunden führt.

## 6. eMail - Support

6.1 eMail - Support bedeutet, dass die PDG den Kunden bei Fragen oder Problemen mit der Bereitstellung der Anwendung per eMail berät, das heißt insbesondere bei Anwendungsproblemen, Störungen, Fehlern und sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der SaaS-Lösung, z.B. wenn die SaaS-Lösung ihre Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet.

6.2 Der Support wird grundsätzlich als eMail-Support geleistet, soweit das konkret vereinbarte Leistungspaket nichts Anderes vorsieht. Der Kunde stellt seine Anfrage an die PDG und hat dabei die Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 9 zu beachten. Soweit nicht anders vereinbart, beziehen sich Reaktionszeiten der PDG auf Zeiträume, die innerhalb der Werktage Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr liegen. Feiertage in Bayern sind von den Reaktionszeiten ausgenommen.

6.3 Die PDG schuldet ausschließlich Support für die angebotene SaaS-Lösung, wie sie dem Kunden in der jeweils aktuellen Version im Sinne der Ziffer 4.1 zur Verfügung gestellt wurde.

6.4 Sofern die PDG dem Kunden unentgeltlich weitere Software zur Verfügung stellt (z.B. Bildbearbeitungs-Software etc.), entsteht daraus kein Anspruch auf Support.

## 7. Updates

7.1 Die PDG installiert Verbesserungen und Weiterentwicklungen der SaaS-Lösung (im Vertrag „Update“ genannt) für die Dauer der Vertragslaufzeit ohne zusätzliche Kosten.

7.2 Wird dem Kunden ein Update zugänglich gemacht, so beschränken sich die Leistungen aus diesem Vertrag auf die SaaS-Lösung in der durch das Update aktualisierten Version.

7.3 Es besteht keine Verpflichtung für die PDG, Updates zu veröffentlichen.

## 8. Support zur Fehlerbeseitigung

8.1 Die PDG ist darum bemüht, die während des Supports erkannten Fehler der SaaS-Lösung zu beheben und eine SaaS-Lösung zur Verfügung zu stellen, in der das erkannte Problem nicht mehr auftritt.

8.2 Die PDG ist nicht verpflichtet, sich um die Behebung von Fehlern zu bemühen, wenn die Behebung einen im Vergleich zur fehlerbedingten Funktionseinbuße unverhältnismäßigem Aufwand erfordern würde. Die PDG schuldet nicht die Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms und auch nicht den Erfolg bei der Fehlerbehebung.

8.3 Ist die Fehlerbeseitigung mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden, so können beide Parteien den Vertrag nach Maßgabe der Ziffer 13.3 kündigen.

8.4 Ein Fehler im Sinne dieser Bestimmung liegt nicht vor, wenn die Störung  
- unerheblich ist,  
- auf eine unsachgemäße Behandlung der SaaS-Lösung oder eine Obliegenheitspflichtverletzung des Kunden, z. B. die Nichtbeachtung von Bedienungsanleitungen oder Gebrauchshinweisen, zurückzuführen ist oder  
- auf höherer Gewalt beruht.

## 9. Mitwirkung des Kunden

9.1 Für die Nutzung der SaaS-Lösung muss der Kunde über einen geeigneten Internetzugang und über einen aktuellen Webbrowser mit den jeweils üblichen Plugins verfügen, der nicht Teil der Leistungen der PDG ist. Die PDG ist nicht verantwortlich für Störungen und Funktionsbeeinträchtigungen, die auf einer mangelhaften Internetverbindung und/oder einem mangelhaften Webbrowser beruhen.

9.2 Der Kunde muss bei der Durchführung des Supports mitwirken. Er muss insbesondere einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Dies gilt insbesondere für die Befugnis, bei Fehlermeldungen der SaaS-Lösung die auftretenden Symptome, die vorangegangenen Bedienungsabläufe und die eingesetzte Hard- und Softwareumgebung detailliert zu beobachten und diese sowie sonstige für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu dokumentieren und der PDG diese Dokumentation zur Verfügung zu stellen, Hinweise der PDG zur Fehlersuche und -behebung einzuhalten und dem Einsatz der von der PDG zur Fehlerbeseitigung bereitgestellten Updates der SaaS-Lösung, die Fehlerbehebungen enthalten (Bugfixes), zuzustimmen, sofern damit keine unzumutbaren Nachteile für ihn verbunden sind.

9.3 Die jeweils erste Anfrage für jeden einzelnen Support-Fall hat der Kunde per eMail zu stellen. Die PDG ist berechtigt, Kosten zu berechnen, wenn die erste Anfrage auf einem anderen Kommunikationsweg (Telefon, Telefax, Brief) erfolgt.

9.4 Bereits mit der Support-Anfrage des Kunden ist die PDG befugt, mit den zur Durchführung des Supports beauftragten PDG-Mitarbeitern auf die für den Kunden gespeicherten Daten Zugriff zu nehmen, um die jeweilige Support-Anfrage bearbeiten zu können. Näheres enthält hierzu auch die Datenschutzerklärung.

9.5 Die Verantwortung für die Einhaltung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen, die auf den Kunden anwendbar sind, trifft allein den Kunden. Die Sicherung der relevanten Daten obliegt dem Kunden und kann nicht von der PDG gewährleistet werden.

## 10. Verletzung von Mitwirkungspflichten

Verletzt der Kunde die Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 9, so ist die PDG für den betroffenen Support-Fall von der Support-Verpflichtung befreit.

## 11. Kundenzugang

11.1 Die PDG richtet dem Kunden bei der Anmeldung einen Kundenzugang ein, mit dem sich der Kunde in die peka Trauerdruck-Cloud einloggen kann.

11.2 Dem Kunden werden die erforderlichen Zugangs- und Nutzungsdaten mitgeteilt (im Folgenden einschließlich des Passworts „Zugangsdaten“ genannt). Die PDG ist zur späteren Änderung der Zugangsdaten des Kunden berechtigt. In diesem Fall werden dem Kunden die neuen Zugangsdaten unverzüglich mitgeteilt.

11.3 Der Kunde ist für den Schutz der Zugangsdaten verantwortlich. Die Zugangsdaten sind geheim zu halten und dürfen vorbehaltlich einer schriftlichen Zustimmung der PDG Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Dem Kunden ist bekannt, dass Dritte bei Kenntnis der Zugangsdaten die Möglichkeit haben, im Namen des Kunden Handlungen vorzunehmen. Stellt der Kunde fest oder hegt er den Verdacht, dass seine Zugangsdaten von Dritten genutzt werden, hat er seine Zugangsdaten unverzüglich zu ändern oder, falls ihm dies nicht möglich ist, den Vorfall unverzüglich der PDG zu melden. Der Kunde haftet für alle Folgen der Nutzung seiner Zugangsdaten durch unbefugte Dritte, sofern diese Nutzung von ihm zu vertreten ist.

11.4 Bei begründetem Verdacht auf Missbrauch der Zugangsdaten des Kunden, insbesondere wenn dieser durch den Kunden angezeigt wurde, ist die PDG zur sofortigen Sperrung des Zugangs berechtigt. Die PDG wird den Kunden unverzüglich über die Sperrung informieren.

## 12. Weitergehende Support- und Pflegeleistungen

Die PDG kann auf Wunsch des Kunden auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen weitere Leistungen, die im Zusammenhang mit der SaaS-Lösung stehen, die jedoch nicht als Support geschuldet sind, gegen eine gesondert

zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Arbeiten und Leistungen, die vor Ort beim Kunden erfolgen, die auf Nutzungsanforderungen des Kunden beruhen oder die im Zusammenhang mit der Installation eines anderen Programms oder Programmteils des Kunden notwendig sind, sowie solche, die zur Beseitigung von Störungen erforderlich sind, die auf einem Fehler gemäß Ziffer 8 beruhen,
- Programmierung von zusätzlichen Funktionen der SaaS-Lösung nach Wünschen des Kunden sowie Arbeiten und Leistungen.

### 13. Vertragslaufzeit bei Abonnements; Kündigungen

13.1 Je nach Vereinbarung beträgt die Vertragslaufzeit des Abonnements 3, 6 oder 12 Monate.

13.2 Die ordentliche Kündigung kann jede Vertragspartei bis 1 Monat vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit erklären. Die Kündigung hat per Brief oder per eMail zu erfolgen. Wird nicht innerhalb der vorgenannten Frist ordentlich gekündigt, verlängert sich die jeweilige Vertragslaufzeit um eine weitere Vertragsperiode. Für den Nachweis des Zugangs der Kündigung ist die kündigende Vertragspartei verantwortlich.

13.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien von Ziffer 13.2 unberührt. Auf Seiten der PDG ist ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde trotz Fälligkeit nicht innerhalb einer Frist von 10 Tagen das Entgelt gezahlt hat. Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn der Kunde eine der in Ziffer 9 genannten Verpflichtungen schuldhaft verletzt. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung werden etwaig anteilig im Voraus bezahlte Entgelte nicht zurückerstattet.

13.4 Wird der Vertrag beendet, ist die PDG nicht mehr verpflichtet, die vertraglichen Leistungen zu erbringen. Mit Wirksamkeit der Kündigung wird der Zugang des Kunden gesperrt. Sämtliche auf den Servern der PDG befindliche Daten werden spätestens einen Monat nach Vertragsbeendigung gelöscht, sofern sie nicht besonderen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

### 14. Gewährleistung, Haftung

14.1 Im Übrigen haftet die PDG nur für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, für die die PDG verantwortlich ist. Für sonstige Schäden haftet die PDG nur, wenn sie auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der PDG, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Der Ersatz dieser sonstigen Schäden ist auf den typischerweise bei Geschäften dieser Art entstehenden Schaden und maximal der Höhe nach auf zwei Monatsentgelte für die Leistungen der PDG begrenzt. Die Haftung für darüber hinausgehende Schäden ist ausgeschlossen.

14.2 Die PDG haftet nicht für den Verlust der Daten ihrer Kunden oder die unbefugte Kenntniserlangung persönlicher Daten der Kunden der PDG beispielsweise durch Hackerangriffe, es sei denn der Datenverlust oder die unbefugte Kenntniserlangung beruht auf einem groben Verschulden der PDG. Die PDG haftet außerdem nicht für andere Angriffe auf ihre Computer mit dem Ziel, die Verfügbarkeit außer Kraft zu setzen (sog. „ddos-Attacken“), es sei denn, ein solcher Angriff wird durch ein grobes Verschulden der PDG ermöglicht.

14.3 Gibt der Kunde der PDG Daten und Informationen an Dritte weiter, haftet die PDG nicht für die missbräuchliche Nutzung dieser Daten und Informationen für Dritte.

14.4 Die PDG bemüht sich im Rahmen des technisch Möglichen darum, die dauerhafte Verfügbarkeit der Leistungen sicher zu stellen. Es besteht jedoch kein Anspruch des Kunden auf ständige Verfügbarkeit der bei der PDG gehosteten Websites. Da die Verfügbarkeit des Angebots der PDG von äußeren Faktoren wie etwa technischen Voraussetzungen und der Netzverfügbarkeit beeinflusst wird, ist eine ununterbrochene Verfügbarkeit der Website nicht realisierbar. Zugriffsbeschränkungen, die lediglich zeitweise auftreten, gewähren keine Schadensersatzansprüche und kein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Entsprechendes gilt für Wartungszeiten, die von der PDG

mit einer Frist von mindestens 5 Werktagen im Voraus angekündigt werden, soweit nicht ein dringender Fall (z.B. Sicherheitslücken, Systeminstabilität, etc.) eine kurzfristige Wartung erfordert. Die PDG ist jedoch verpflichtet, etwaige Wartungsarbeiten oder Updates soweit als möglich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vorzunehmen.

### 15. Datenschutz

Die PDG erhebt, speichert und verarbeitet die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten.

Für diesen Zweck vereinbaren die Parteien mit Abschluss dieses Vertrages eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Diese wird dem Kunde auf Anforderung per eMail zugesandt.

Alles Weitere ergibt sich aus der Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Der Kunde ist verantwortliche Stelle im Sinne der DS-GVO im Hinblick auf die personenbezogenen Daten.

### 16. Schlussbestimmungen

16.1 Auf den Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

16.2 Die Nichtigkeit einer Klausel dieser Nutzungsbedingungen berührt die Wirksamkeit anderer Klauseln und die Wirksamkeit des Vertrags als solchen nicht. Sollte eine Klausel nichtig sein oder werden, bemühen sich die Parteien, diese durch eine wirksame Klausel zu ersetzen, deren wirtschaftliche und rechtliche Wirkung der ursprünglich beabsichtigten Klausel möglichst nahekommt.

16.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ergebenden Ansprüche ist der für den Sitz der PDG zuständige Gerichtsstand. Die PDG hat jedoch auch das Recht, am Gerichtsstand des Kunden zu klagen.