

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Leistungen der retail7 GmbH

### Teil A - Allgemeiner Teil

#### 1. Allgemeines

##### 1.1 Geltungsbereich

Die retail7 GmbH („retail7“) bietet ihren Kunden („Kunde“) Softwarelösungen und damit zusammenhängende Leistungen (zusammen „Leistungen“) an, deren Inhalte und Umfang gesondert in einer Leistungsbeschreibung beschrieben und dem Kunden zur Verfügung gestellt werden („Leistungsbeschreibung“). Für die Erbringung der Leistungen gelten diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ („AGB“) in dem jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand. Diese AGB gelten zudem für alle künftigen Leistungen der retail7, soweit die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.

Die AGB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Die Angebote der retail7 richten sich ausschließlich an Personen aus dem vorbenannten Kreis.

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen (z. B. insbesondere in Folge von Gesetzes- oder Rechtsprechungsänderungen oder der Änderung von Marktverhältnissen) werden dem Kunden spätestens 4 Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens angekündigt. Sofern der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden ist, steht es ihm frei, ungeachtet sonstiger etwaig bestehender Kündigungsrechte, jederzeit ab Kenntniserlangung bis zum Wirksamwerden der angekündigten Änderungen das Vertragsverhältnis durch Kündigung zu beenden.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seinen Widerspruch nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt, respektive die Kündigung erklärt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird retail7 in den angekündigten, neuen Geschäftsbedingungen, besonders hinweisen.

Weiterhin gilt die Annahme des Angebots durch den Kunden als erteilt, sofern er nach dem Änderungszeitpunkt die Nutzung der überlassenen Leistungen IT-Produkte widerspruchsfrei fortsetzt.

##### 1.2 Vertragsschluss

Der Vertrag wird unter Einbeziehung der AGB zwischen den Parteien geschlossen, indem der Kunde die Leistungen der retail7 bestellt (z. B. über die Webseite oder eine App von retail7), die retail7 dieses Angebot annimmt oder mit der Vertragsdurchführung, z. B. in Form der Zurverfügungstellung der Leistung, beginnt.

Ebenso kommt der Vertrag zustande, wenn die retail7, ohne dass eine Bestellung des Kunden vorliegt, auf Aufforderung des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt oder der Kunde eine Leistung der retail7 entgegennimmt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn in elektronischen und automatisierten Bestellungen, Bestellformularen, Auftragsbestätigungen oder in sonstiger Kommunikation auf diesen Bezug genommen wird oder retail7 in Kenntnis der Bedingungen des Kunden vorbehaltlos mit der Erbringung der Leistung begonnen hat.

### **1.3 Einbeziehung der Besonderen Teile der AGB**

Ergänzend zu dem Teil A - Allgemeiner Teil dieser AGB gelten die Regelungen eines oder mehrerer Besonderer Teile der AGB in dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand, soweit die Leistungen der retail7 einem oder mehreren Besonderen Teilen zuzuordnen sind. Eine konkrete Bezugnahme auf die Besonderen Teile der AGB ist nicht erforderlich.

### **1.4 Geltungsrangfolge**

Der Vertrag zwischen dem Kunden und der retail7 bezüglich der Erbringung von Leistungen setzt sich aus den nachfolgenden Dokumenten zusammen (sofern einschlägig). Im Fall von Unklarheiten oder Widersprüchen, gelten die Dokumente in der nachfolgenden, absteigenden Rangfolge:

1. die Bestellbestätigung der retail7 mit deren Anlagen,
2. die besonderen Bestimmungen der AGB (Teile B – \*\*), sofern diese für die jeweilige Geschäftsbeziehung einschlägig sind,
3. dieser Allgemeine Teil der AGB (Teil A),
4. Annex-Module (z. B: zur Auftragsverarbeitung),
5. die technische Leistungsbeschreibung (einschließlich, soweit vorhanden, Service Level Agreements, Projektplanung, o. Ä.) der retail7 (ausgenommen kommerzielle und rechtliche Inhalte),

Sonstige Dokumente, wie z. B. Angebotspräsentationen, Angaben auf Webseiten, Broschüren, Prospekte, Angebotsentwürfe, Kosten- und Budgetschätzungen, werden nicht Bestandteil oder Grundlage des Vertrages, soweit sie nicht ausdrücklich miteinbezogen wurden.

Annex-Module gehen für ihren speziellen Regelungsbereich (z. B. im Datenschutz) allen anderen Dokumenten vor, sofern sie speziellere Regelungen enthalten.

## **2. Organisation der Leistungserbringung**

Die retail7 erbringt die Leistungen eigenverantwortlich. Allein die retail7 ist befugt, den von ihr im Rahmen der Erbringung der Leistungen eingesetzten Mitarbeitern Weisungen zu erteilen.

Die Parteien werden sich wechselseitig über alle relevanten Belange, die die Leistungserbringung betreffen, rechtzeitig informieren.

## **3. Allgemeine Leistungspflichten**

### **3.1 Leistungserbringung**

Der Kunde hat sich im Vorfeld zum Vertragsschluss über die Leistungen der retail7 hinreichend informiert.

retail7 schuldet nur die im Vertrag, insbesondere in der Bestellbestätigung und der Leistungsbeschreibung der retail7, vereinbarten Leistungen und die darin beschriebene Beschaffenheit. Die Erstellung und Lieferung einer Dokumentation (z. B. Handbücher, Bedienungsanleitungen) ist nur dann geschuldet, wenn diese Dokumentation nach den Produktschreibungen ausdrücklich zum Bestandteil der Leistungen gehört.

retail7 erbringt die Leistungen in Übereinstimmung mit den rechtlichen Bestimmungen, die für sie als Dienstleister der Leistungen gelten.

### **3.2 Sonstige Leistungen**

Weitere Leistungen (z.B. Beratung, Support, Pflege, Schulungen, Trainings) schuldet retail7 nur, wenn diese ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung definiert oder gesondert vereinbart sind bzw. beauftragt werden. Insoweit schuldet der Kunde eine gesonderte Vergütung.

### **3.3 Leistungsort**

retail7 erbringt die Leistungen am vereinbarten Leistungsort. Fehlt eine Vereinbarung über den Leistungsort, ist die Leistung an dem Ort zu erbringen, an dem diese sachgemäß bereitgestellt werden muss; im Zweifel am Sitz der retail7.

### **3.4 Leistungszeit und Verzug**

retail7 erbringt die Leistungen zur vereinbarten Leistungszeit. Eine Leistungszeit ist nur dann vereinbart, wenn der Vertrag einen Termin ausdrücklich als verbindlich bezeichnet. Fehlt eine solche ausdrückliche Vereinbarung, ist die Leistung zu erbringen, sobald dies nach ordentlichem Geschäftsgang tunlich ist; im Zweifel innerhalb einer angemessenen Zeit, spätestens jedoch ab der erfolgreichen Beendigung des elektronischen Aktivierungsprozesses für Leistungen von retail7.

Hält retail7 einen verbindlichen Termin nicht ein und hat sie dies zu vertreten, kommt retail7 nur durch schriftliche Mahnung des Kunden in Verzug. Im Verzugsfall ist der Kunde berechtigt und verpflichtet, retail7 schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens zehn (10) Werktagen zu setzen.

Ist retail7 aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, in der Erbringung ihrer Leistungen behindert, werden die nachfolgenden Termine automatisch um die Dauer der Behinderung sowie eine angemessene Anlaufzeit verschoben. retail7 hat insbesondere fehlende oder ungenügende Mitwirkungen des Kunden und höhere Gewalt nicht zu vertreten. Ein Ereignis höherer Gewalt liegt vor, wenn dies außerhalb der Risikosphäre der retail7 liegt, nicht vorhersehbar ist und bei Anwendung der verkehrsüblichen Sorgfalt nicht vermieden werden kann, z.B. Naturereignisse, Mobilmachung, behördliche Maßnahmen, Ausfall oder Beeinträchtigung von Strom-, Telekommunikations- oder Verkehrsnetzen, Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte).

### **3.5 Einsatz sog. "Open Source Software" bzw. Dritt-Software**

Es ist retail7 gestattet, Software, die regelmäßig kostenfrei und quelloffen bezogen werden kann („Open Source Software oder OSS“) einzusetzen, um die Leistungen zu erbringen. Es gelten die Lizenzbedingungen der jeweiligen OSS (OSS-Lizenzbedingungen). Nur soweit die OSS-Lizenzbedingungen Abweichungen und/oder Ergänzungen zulassen, gelten ergänzend die Bedingungen dieses Vertrags.

Sofern retail7 Drittsoftware, die keine OSS ist, in ihrer Lösung einsetzt, wird retail7 für eine ordnungsgemäße Lizenzierung dieser Software Sorge tragen.

#### **3.5.1 Software-Einsatz durch den Kunden**

Ist für die Nutzung der Leistung der Einsatz von zusätzlicher, nicht von retail7 zur Verfügung gestellter Drittsoftware (inkl. OSS) durch den Kunden erforderlich, weist retail7 den Kunden hierauf hin. Dies erfolgt im Regelfall durch die Anforderungsliste (auch Systemvoraussetzungen genannt) in der Leistungsbeschreibung (auf der Website/in der App) zu dem jeweilig vom Kunden eingesetzten Produkt. Allein der Kunde verantwortet die Beschaffung, Lizenzierung, den Einsatz und Betrieb dieser Drittsoftware. Diese Drittsoftware ist nicht Bestandteil der Leistungen der retail7.

#### **3.5.2 Marketplace-Leistungen**

retail7 bietet über seine Lösungen auch einen sog. Marketplace an, über den der Kunde weitere Software oder weitere Funktionen, teilweise von Drittanbietern, beziehen kann.

Sofern die Drittsoftware nicht von retail7 als eigene Leistung nach der Leistungsbeschreibung angeboten wird, wird retail7 nur vermittelnd tätig und bietet keine Pflege, Wartung, Service, Support o. Ä. dieser Software an. retail7 haftet für die Leistungen von Drittanbietern grundsätzlich nur nach den Ziff. 8 und 9 dieser AGB.

retail7 weist ausdrücklich darauf hin, dass bei der Verwendung von Drittsoftware, auch wenn sie von retail7 nach der Leistungsbeschreibung angeboten wird, zusätzlich die AGB und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters gelten.

#### **4. Mitwirkungspflichten des Kunden**

##### **4.1 Ansprechpartner/Account-Inhaber**

Der Kunden benennt zu Beginn des Vertrages bzw. bei Durchführung der Registrierung einen tatsächlich existierenden, unter den angegebenen Kommunikationsmitteln erreichbaren Account-Inhaber. Die im Registrierungsprozess anzugebende E-Mail-Adresse muss gültig und aktiv sein und vom Account-Inhaber regelmäßig auf den Eingang neuer Nachrichten geprüft werden. Die Daten des Account-Inhabers sind durch den Kunden stets aktuell zu halten.

##### **4.2 Mitwirkung**

Der Kunde ist verpflichtet, daran mitzuwirken, die Leistungen zu erbringen, soweit a) dies erforderlich und zumutbar ist (insbesondere Bereitstellung von Informationen) oder b) dies ausdrücklich im Vertrag vereinbart wurde. Dies umfasst insbesondere, soweit nicht anders vereinbart, die Nutzung von Hardware, die die jeweiligen, in der Leistungsbeschreibung genannten Systemvoraussetzungen erfüllt und für deren Beschaffung der Kunde selbst verantwortlich ist, sowie die Bereitstellung von Telekommunikationsanschlüssen und -leitungen sowie des erforderlichen Equipments und deren Inbetriebhaltung. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und unentgeltlich. Der Kunde trägt die Folgen fehlender, ungenügender oder nicht rechtzeitiger Mitwirkung, insbesondere die der retail7 daraus entstehenden Mehrkosten, es sei denn, der Kunde hat diese Folgen nicht zu vertreten.

##### **4.3 Zugriffsrechte**

Der Kunde ermöglicht der retail7 Zugriff (physisch/remote) auf alle Systeme, soweit dies erforderlich ist, um die Leistungen zu erbringen. retail7 wird hierbei die IT-Sicherheitsvorgaben des Kunden beachten, soweit diese der retail7 bis zum Vertragsschluss mitgeteilt wurden und dies zumutbar ist.

#### **5. Rechte der retail7**

##### **5.1 Urheberrechte und sonstige geistige Eigentumsrechte**

Alle Rechte, insbesondere Urheberrechte und andere geistige Eigentumsrechte, an den Leistungen der retail7 verbleiben ausschließlich bei retail7, mit Ausnahme derjenigen Rechte, die retail7 dem Kunden durch diesen Vertrag ausdrücklich gewährt. Insbesondere bleibt retail7 berechtigt, die Leistungen Dritten zur Verfügung zu stellen.

## **5.2 Rechte Dritter**

Alle Rechte, insbesondere Urheberrechte und andere geistige Eigentumsrechte, an Leistungen Dritter (z. B. Softwareanbieter) verbleiben ausschließlich bei diesen. Die Einräumung dieser Rechte richtet sich allein im Verhältnis zum und nach den Verträgen, AGB und weiteren Vorgaben des jeweiligen Dritten.

## **6. Informationsrechte der retail7**

Auf Anforderung von retail7 ist diese umfassend vom Kunden schriftlich darüber zu informieren, wie er die Leistungen nutzt. Der Kunde hat nachzuweisen, dass dies in Übereinstimmung mit den Bedingungen des Vertrags erfolgt.

## **7. Allgemeine Vergütungsbestimmungen**

### **7.1 Vergütung**

Der Kunde zahlt retail7 für die Erbringung der Leistung die vereinbarte Vergütung.

Ist eine Vergütung nicht ausdrücklich vereinbart worden, zahlt der Kunde retail7 eine Vergütung, wenn die Leistung den Umständen nach nur gegen eine Vergütung zu erwarten ist. Die Höhe der Vergütung bestimmt sich nach der vereinbarten, zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen und im Bestellprozess verlinkten bzw. angezeigten Preistabelle von retail7 oder gemäß separatem Angebot oder Konditionsvereinbarung.

In Ermangelung eines ausdrücklich vereinbarten Preises ist die übliche Vergütung als vereinbart anzusehen. retail7 ist berechtigt, für Teilleistungen eine entsprechende Teilvergütung zu verlangen.

retail7 kann angemessene Vorauszahlungen verlangen.

Aufwands-, Kosten- und Budgetschätzungen der retail7 sind nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

### **7.2 Vergütung bei vorzeitiger Vertragsbeendigung**

Kündigt der Kunde den Vertrag ganz oder teilweise vorzeitig, vergütet er die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen der retail7 gemäß der vereinbarten Vergütung. Diese ist im Zweifel anteilig zu zahlen. retail7 übergibt dem Kunden im Gegenzug die Leistung in der zu diesem Zeitpunkt bestehenden Beschaffenheit.

Die vorstehenden Regelungen gelten nicht für die zeitweise Überlassung von Software. In diesem Fall ist die Vergütung bis zur wirksamen Vertragsbeendigung im Rahmen der Mindestvertragslaufzeit zu leisten.

### **7.3 Rechnungen**

Soweit nicht anders vereinbart, stellt retail7 die Leistungen monatlich im Voraus in Rechnung. Die Rechnung enthält alle gesetzlich notwendigen Informationen sowie die Informationen, auf die sich die Parteien ggf. bei Vertragsschluss zusätzlich geeinigt haben.

Rechnungen werden elektronisch an die im Vertrag genannte elektronische Adresse (E-Mail) des Kunden gesendet und dem Kunden in seinem retail7 Account bereitgestellt.

Rechnungen der retail7 sind sofort fällig und ohne Abzug zahlbar. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Zahlung durch Belastung des im Bestellprozess hinterlegten Zahlungsmittels zum Fälligkeitstag. Für den Fall, dass das angegebene Zahlungsmittel keine Deckung aufweisen sollte, oder aber die Bewirkung der Zahlung aus sonstigen Gründen scheitern sollte, ist retail7 berechtigt, innerhalb von sechzig (60) Tagen

nach dem ersten erfolglosen Belastungsversuch, bis zu zwei (2) weitere Belastungsversuche über das angegebene Zahlungsmittel auf Kosten des Kunden zu unternehmen.

Schuldbefreiung tritt in jedem Fall erst mit vorbehaltloser Gutschrift der Zahlung zu Gunsten der retail7 ein.

Mit Ablauf einer Frist von 14 Tagen ab dem ersten erfolglosen Belastungsversuch ohne Bewirkung der fälligen Zahlung zu Gunsten der retail7 tritt ohne weitere Mahnung Verzug ein.

#### **7.4 Zurückbehaltung und Aufrechnung**

Der Kunde kann ein Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrecht oder eine Aufrechnung nur dann geltend machen, soweit die Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis beruht, ist ausgeschlossen.

#### **7.5 Zufälliger Untergang**

retail7 hat einen Anspruch auf Vergütung, auch wenn die Leistung vor dem Gefahrübergang auf den Kunden untergegangen ist und retail7 dies nicht zu vertreten hat.

### **8. Mängelhaftung**

Die Mängelhaftung der retail7 richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nicht etwas anderes bestimmt ist.

#### **8.1 Sachmängelhaftung**

##### **8.1.1 Informationspflichten**

Der Kunde rügt auftretende Mängel unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich gegenüber retail7. Als schriftlich gilt in diesem Falle auch die Kommunikation via E-Mail oder einem ggf. durch die retail7 auf der Webseite bzw. seinem Account zur Verfügung gestellten Ticket-Tool / Kundenformular. Der Kunde beschreibt die Mängel detailliert und stellt alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, damit retail7 den Mangel reproduzieren kann. Erst dann ist retail7 verpflichtet, den Mangel zu beseitigen.

##### **8.1.2 Workaround**

Ist retail7 verpflichtet, einen Sachmangel zu beheben, kann retail7 nach ihrer Wahl die Leistung so überarbeiten, dass der Sachmangel beseitigt ist (Nachbesserung), die Leistung erneut erbringen (Nachlieferung) oder dem Kunden eine zumutbare Möglichkeit aufzeigen, wie die Leistung verwendet werden kann, ohne dass der Sachmangel auftritt (Workaround).

##### **8.1.3 Kosten der Mängelbeseitigung**

Der Kunde übernimmt die Kosten der Mängelbeseitigung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

Stellt sich heraus, dass die Ursache einer Störung nicht in einem von retail7 zu vertretenden Mangel, sondern in anderen Umständen liegt, ist retail7 berechtigt, die im Zusammenhang mit der Analyse der Störungsursache und den Bemühungen zur Störungsbehebung entstandenen Aufwendungen und Kosten dem Kunden zu angemessenen und marktüblichen Preisen in Rechnung zu stellen.

#### **8.2 Rechtsmängelhaftung**

##### **8.2.1 Rechte Dritter**

retail7 erbringt ihre Leistungen so, dass Dritte in Bezug auf die Leistungen keine oder nur die im Vertrag übernommenen Rechte geltend machen können.

#### 8.2.2 Freistellungsverpflichtung und Abwehr durch den Kunden

retail7 stellt den Kunden von etwaigen Ansprüchen Dritter frei, die der Kunde dadurch erleidet, dass die Leistung von retail7 Rechte eines Dritten verletzt, es sei denn, retail7 hat dies nicht zu vertreten. Die Pflicht zur Freistellung besteht nur, wenn der Kunde retail7 unverzüglich informiert, sobald ein Dritter eine Rechtsverletzung gegenüber dem Kunden behauptet, der Kunde retail7 die alleinige Verteidigung gegen die behauptete Rechtsverletzung, einschließlich der Prozessführung sowie des Rechtes, gerichtliche oder außergerichtliche Vergleiche abzuschließen, überträgt und der Kunde ohne Zustimmung von retail7 keine Ansprüche des Dritten anerkennt oder ähnliche Erklärungen abgibt. Der Kunde wird retail7 bei der Verteidigung gegen die Ansprüche des Dritten nach besten Kräften unterstützen und umfassend mit ihr kooperieren. Insbesondere wird er retail7 unverzüglich über jede ihm zur Kenntnis gelangte Tatsache, die im Zusammenhang mit der Geltendmachung der Ansprüche durch Dritte stehen könnten, informieren. Eine etwaige Freistellung wird an den Kunden erst gezahlt, wenn ein entsprechendes rechtsverbindliches, letztinstanzliches Urteil vorliegt.

retail7 ist insbesondere dann nicht zur Freistellung verpflichtet, wenn das Recht des Dritten dadurch verletzt wurde, dass der Kunde die Leistung von retail7 verändert hat, die Leistung mit Gegenständen (einschließlich Software) kombiniert hat, die nicht von retail7 geliefert wurden oder die Software anders als vertraglich vereinbart oder in der Dokumentation vorgesehen verwendet wurde.

#### 8.2.3 Abwehrmöglichkeiten durch retail7

retail7 kann nach eigenem Ermessen die betreffende Leistung so abändern oder durch eine andere ersetzen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden, die vereinbarte Nutzung der betroffenen Leistung aber weiterhin gewährleistet ist, oder dem Kunden ein Recht zur weiteren Nutzung der Leistung verschaffen.

Sofern diese Abwehrmöglichkeiten der retail7 erfolglos bleiben und sie auf Leistungen von Dritten unter Lizenz zurückgreift und diese Lizenzvereinbarungen sich als ungültig erweisen, sind die Parteien berechtigt, den Vertrag (im Zweifel außerordentlich) zu kündigen.

### 8.3 Verjährung

Die Verjährungsfrist beträgt für Sach- und Rechtsmängel sowie für Ansprüche aus Freistellungen nach Ziffer 8.2.2 ein (1) Jahr ab Abnahme oder Übergabe der Leistung. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche aufgrund der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch retail7. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

Die Verjährung wird durch eine Mängelanzeige des Kunden nicht gehemmt.

## 9. Haftung

Für die Haftung der retail7 und des Kunden gelten die gesetzlichen Bestimmungen, soweit nachfolgend nicht anders bestimmt.

### 9.1 Unbeschränkte Haftung

retail7 haftet unbeschränkt für Schäden und Aufwendungen,

- aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

- wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie;
- die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen;
- die sich nach dem Produkthaftungsgesetz richten.

## **9.2 Haftungsbeschränkung**

retail7 haftet unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch retail7 oder einen ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung der retail7 ausgeschlossen.

retail7 haftet – außer in den in Ziffer 9.1 vorgesehenen Fällen – nicht für Aufwendungsersatz, es sei denn dieser ist erforderlich zum Zweck der Nacherfüllung nach den §§ 439 Abs. 2 und 3 oder § 635 Abs. 2 BGB.

retail7 haftet außerdem nicht für Mängel, welche darauf zurückzuführen sind, dass die Software vom Kunden entgegen der Dokumentation oder Vorgaben genutzt oder in einer mit der Dokumentation oder den Vorgaben der retail7 nicht entsprechenden Systemumgebung betrieben worden sind.

retail7 haftet auch nicht für Mängel und Schäden, soweit diese von einem Dritten (z. B. IT-Dienstleister) verursacht worden sind. Dies gilt auch für solche Dritte, die eigene Software über retail7 oder deren Systeme vertreiben.

Die Haftungssumme ist auf die Hälfte des jeweiligen – bei Dauerschuldverhältnissen (potenziellen) jährlichen - Vertragsvolumens beschränkt.

## **9.3 Ausschluss der Haftungsbeschränkung**

Eine Beschränkung der Haftung oder der Verjährungsfrist aufgrund von Mängelansprüchen nach den Ziffern 8 und 9 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen kommt nicht in Betracht, sofern retail7 den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat.

## **10. Höhere Gewalt**

Wird retail7 an der Erbringung ihrer Leistung durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann – z.B. durch Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Energieversorgungsschwierigkeiten, Streik oder Aussperrung – sei es, dass diese Umstände im Bereich der retail7, sei es, dass sie im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Wird durch die oben genannten Umstände die Leistung unmöglich, so wird retail7 von ihren Leistungsverpflichtungen befreit. Der Kunde erbringt Gegenleistungen für die Teile der Leistung, die bereits geliefert wurden und die er vertragsgemäß verwenden kann.

## **11. Beauftragung Dritter**

Der retail7 steht es frei, Dritte damit zu beauftragen, für retail7 Pflichten aus dem Vertrag zu erfüllen (Subunternehmer). Sofern von retail7 gewünscht, wird der Kunde mit den Subunternehmern genauso zusammenarbeiten, wie mit der retail7.



retail7 haftet für die von ihr eingesetzten Subunternehmer gemäß § 278 BGB, im Rahmen der im Vertrag vereinbarten Haftungsbeschränkungen.

## **12. Geheimhaltung/Datenschutz**

### **12.1 Geheimhaltung**

Soweit nicht anders vorgesehen, sind sämtliche Informationen, die retail7 dem Kunden zur Verfügung stellt, als geheim und streng vertraulich zu behandeln und durch angemessene Schutzmaßnahmen zu sichern. Während der Dauer sowie nach den vertraglichen Beziehungen darf der Kunde diese Informationen weder selbst verwerten noch Dritten zugänglich machen.

Als vertrauliche Information(en) in diesem Sinne gelten unabhängig von dem Medium, in dem sie enthalten sind, insbesondere Informationen zu Produkten, Herstellungsprozessen, Software, Know-how/Geschäftsgeheimnisse, geschäftliche Beziehungen, Geschäftsstrategien, Businesspläne, Finanzplanung, Personalangelegenheiten.

Diese vertraulichen Informationen waren bisher weder insgesamt noch in ihren Einzelheiten bekannt oder ohne weiteres zugänglich. Deshalb sind sie von wirtschaftlichem Wert und es besteht ein berechtigtes Interesse an ihrer Geheimhaltung. Die vertraulichen Informationen sind seitens des jeweiligen Inhabers und des Empfängers durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen geschützt.

Sämtliche vom Kunden oder seinen Konzernunternehmen erlangten oder im Rahmen des Auftrags erstellten Informationen, einschließlich der Arbeitsergebnisse, sind vom Kunden nach Auftragsdurchführung inklusive sämtlicher angefertigter Kopien an retail7 zurückzugeben oder auf Verlangen zu löschen und/oder zu vernichten. Im Fall der Löschung und/oder der Vernichtung muss die Rekonstruktion der Informationen ausgeschlossen sein. Die vollständige Rückgabe bzw. Löschung und/oder Vernichtung ist durch den Kunden auf Verlangen der retail7 schriftlich zu bestätigen.

Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für rechtmäßig offenkundige oder sonst rechtmäßig – auch von Dritten – erlangte Informationen sowie eigenständige Entwicklungen der Parteien außerhalb deren Leistungen. Der Nachweis, dass solche Informationen unrechtmäßig erlangt wurden bzw. es sich nicht um selbstständige, außerhalb der Leistungen der Parteien stehende Entwicklungen handelt, obliegt dem Kunden.

Gesetzliche und behördliche Offenbarungspflichten bleiben unberührt. Vertrauliche Informationen des Kunden darf retail7 an Konzernunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen nur nach schriftlicher Einwilligung des Kunden und unter Vertraulichkeitsauflage übermitteln.

Soweit besondere gesetzliche Anforderungen für Finanzdienstleistungen gelten, etwa im Hinblick auf das Bankgeheimnis, werden diese vom Kunden beachtet.

Im Sinne dieser Vertraulichkeitsvereinbarung sind auch solche Informationen als vertrauliche Informationen zu schützen, die nicht unter das Geschäftsgeheimnisschutzgesetz fallen.

### **12.2 Reverse Engineering**

Der Kunde erwirbt nicht das Eigentum oder (außerhalb der Nutzung der vertraulichen Informationen zu Zwecken der Vertragsdurchführung) weitergehende Nutzungsrechte an den vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei. Der Kunde unterlässt es, die vertraulichen Informationen außerhalb der vertraglichen Vereinbarungen in irgendeiner Weise selbst wirtschaftlich zu verwerten oder nachzuahmen (insbesondere

im Wege des sog. „Reverse Engineering“) oder durch Dritte verwerten oder nachahmen zu lassen und insbesondere auf die vertraulichen Informationen gewerbliche Schutzrechte – insbesondere Marken, Designs, Patente oder Gebrauchsmuster – anzumelden.

### **12.3 Datenschutz**

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde datenschutzrechtlich Verantwortlicher und wird die Regelungen der DSGVO und des BDSG einhalten. retail7 wird als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO und nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags (**Annex-Modul 1**) für den Kunden tätig. retail7 weist daraufhin, dass in Abhängigkeit von etwaig gewählten Zusatzleistungen (so z.B. insbesondere im Falle von weiteren Marketplace-Leistungen nach Ziff. 3.5.3, die entweder von retail7 zwischen Drittem und dem Kunden vermittelt werden oder zu deren Erbringung sich retail7 Dritter bedient) weitere Auftragsverarbeitungsverträge durch den Kunden mit Dritten geschlossen werden müssen. In diesem Falle wird retail7 hierauf in der dazugehörigen Produkt-/ Modulbeschreibung darauf hinweisen.

### **13. Kunde als Referenz und Logo-Nutzung**

Die Parteien werden über Verträge nicht öffentlich berichten und diese vertraulich behandeln. retail7 ist berechtigt, den Namen, das Firmenlogo oder eingetragene Marken oder Muster des Kunden als Referenz zu verwenden, es sei denn, der Kunde teilt retail7 schriftlich mit, dass er nicht als Referenz genannt werden möchte.

### **14. Vertragsübertragung an Konzerngesellschaften der retail7**

retail7 ist berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden ohne dessen Zustimmung auf andere Konzerngesellschaften der retail7 (§§ 15 ff. AktG) zu übertragen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, dem Einsatz der Übertragung aus nachvollziehbaren Gründen – z.B. einer zweifelhaften Leistungsfähigkeit des übernehmenden Unternehmens – zu widersprechen. Ein solcher Widerspruch hat unverzüglich und schriftlich zu erfolgen.

### **15. Sonstiges**

#### **15.1 Übertragung von Rechten**

Eine Übertragung von Rechten und Pflichten des Kunden ist nur mit schriftlicher Einwilligung der retail7 zulässig. § 354a HGB bleibt unberührt.

#### **15.2 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB und ihrer einzelnen Teile unwirksam, nicht durchsetzbar sein oder werden oder Lücken enthalten, so bleiben die übrigen Regelungen wirksam. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmungen durch solche wirksamen Regelungen zu ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss am nächsten kommen.

#### **15.3 Textformerfordernis**

Für den Vertragsschluss, inklusive Änderungen beziehungsweise Ergänzungen genügt die Textform.

### **16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Sollte sich eine gerichtliche Auseinandersetzung nicht vermeiden lassen, vereinbaren die Parteien als ausschließlichen Gerichtsstand das Landgericht Berlin. Das Rechtsverhältnis untersteht dem deutschen Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## **Besonderer Teil**

### **Teil B – Überlassung von Software**

#### **1. Allgemeines**

Diese besonderen Bestimmungen der AGB (Teil B) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen der AGB (Teil A) als einheitlicher Vertrag, wenn retail7 für den Kunden Leistungen erbringt, bei denen retail7 Standardsoftware an den Kunden vermietet.

#### **2. Vertragsgegenstand**

##### **2.1 Leistungen**

retail7 überlässt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags Standardsoftware insbesondere für den Betrieb von Kassensystemen in der jeweils aktuellen Version. retail7 erbringt dabei folgende Leistungen:

- 2.1.1 Zurverfügungstellung und Betrieb der auf Servern der retail7 (Cloud-Server) installierten Software per Internetverbindung via Browser (Software-as-a-Service-Modell, „SaaS“),
- 2.1.2 Ermöglichung des Downloads eines Softwareclients installationsbereit als App („App“) für eines der in der Leistungsbeschreibung als kompatibel bezeichneten Betriebssysteme von der Webseite der retail7 („Webseite“) oder den einschlägigen App-Stores (Windows Marketplace, Apple App Store, Google Play Store),
- 2.1.3 Überlassung verschiedener vom Kunden ausgewählter Module der Software in der jeweils aktuellsten Version, die in den Softwareclient von dem Kunden heruntergeladen werden, sowie Überlassung weiterer Software, die über den sogenannten retail7 Marketplace (nachfolgend „Marketplace“) bereitgestellt wird und über die App bzw. mittels Cloud-Server genutzt werden kann. Nicht hiervon umfasst ist der Bezug von Drittsoftware, bei der retail7 vermittelnd tätig wird (**nachfolgend zusammen „Software“**).
- 2.1.4 Support via E-Mail und telefonischer Hotline zur Unterstützung beim Betrieb der App und der Software.
- 2.1.5 Zudem erhält der Kunde über das Internet Zugriff auf die dazugehörige ausschließlich online zur Verfügung gestellte Dokumentation (z.B. FAQ, HowTo´s).

Der konkrete Umfang der einzelnen, vom Kunden bestellbaren Leistungen wird auf der Webseite in den Leistungsbeschreibungen (zusammen „Leistungen“) beschrieben, die dort online abrufbar sind.

##### **2.2 Bestellung und Abbestellung von Leistungen**

Eine Bestellung oder Abbestellung von Leistungen erfolgt ausschließlich über die dem Kunden von retail7 zur Verfügung gestellte Software, den Marketplace und über den retail7 Account des Kunden. Der Kunde kann unter anderem die Leistungen für Endgeräte (z.B. Kassen), auf denen die Software installiert wird, bestellen bzw. abbestellen. Der Kunde erhält im Anschluss eine entsprechende Bestell-/Abbestellbestätigung.

Alle bestellten Leistungen, Änderungen der Leistungen sowie abbestellte Leistungen werden online von retail7 während der Vertragslaufzeit im retail7 Account des Kunden in einer Übersicht aufgeführt.

Sofern Leistungen beauftragt werden müssen, wird der Kunde direkt im Prozess (z.B. bei der Installation einer Kasse) und im Anschluss gesondert per E-Mail über die Beauftragung und den Beginn der Leistung und deren Beginn informiert. Im Übrigen gilt der in der Bestellbestätigung genannte Zeitpunkt.

### **2.3 Aktualisierungen und Änderungen**

Der Kunde erhält automatisch jeweils die neueste Version der von ihm bezogenen Software, die die retail7 ggf. in regelmäßigen Abständen nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der beabsichtigten Geschäftszwecke modifizieren, erweitern oder auch einschränken kann. Dies umfasst sowohl funktionale wie auch Änderungen aus dem Bereich der Nutzeroberfläche oder des Back-End Systems, die u.a. für Zwecke der Fehlerbehebung, der Verbesserung der Funktionalitäten oder der Datensicherheit erfolgen können. Die jeweiligen Änderungen können zudem einer aktualisierten Leistungsbeschreibung entnommen werden. Maßgeblich ist stets die aktuell veröffentlichte Version der Leistungsbeschreibung. Die untenstehenden Regelungen zu den Rechten des Kunden bei wesentlichen Änderungen bleiben unberührt.

Bei wesentlichen Änderungen (z.B. Änderungen, die zu einer Einschränkung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs führen bzw. die dazu führen, dass die Software nicht mehr zu den nach den vertraglich vorausgesetzten Zwecken genutzt werden kann) wird retail7 den Kunden per E-Mail über diese Änderungen der Software („Wesentliche Änderungen“) informieren. Die Ankündigungsfrist solcher Wesentlicher Änderungen beträgt – außer im Falle von kurzfristig erforderlichen Änderungen (z. B. im Bereich der IT-Sicherheit) – sechs (6) Wochen im Voraus und wird dem Kunden per E-Mail mitgeteilt. Für den Fall, dass der Kunde mit den angekündigten wesentlichen Änderungen nicht einverstanden ist, steht es ihm frei, von dem ihm eingeräumten, ordentlichen Kündigungsrecht gemäß Ziffer 11 Gebrauch zu machen.

## **3. Bereitstellung der Software, Wartung, Installation und Beratung**

### **3.1 Bereitstellung**

retail7 stellt dem Kunden die Software einschließlich - sofern ggf. vereinbart- die Dokumentation, in digitaler Form gemäß 2.1 zum vereinbarten Lieferzeitpunkt bereit. Die Lieferung der Software gilt als erfolgt, wenn retail7 dem Kunden die Software zur Verfügung stellt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die notwendige, in den Leistungsbeschreibungen beschriebene Datenfernübertragung/ Internetverbindung zu der angegebenen URL einzurichten und aufrechtzuerhalten.

### **3.2 Wartung**

retail7 behält sich das Recht vor, Wartungen o. Ä. an den Cloud-Services und der Software während der Laufzeit des Vertrags mit dem Kunden vorzunehmen. Dies erfolgt regelmäßig in den sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Standardwartungsfenstern, auf die hiermit ausdrücklich hingewiesen wird. Zu diesen Zeiten kann es zu Einschränkungen der Nutzbarkeit der Software kommen. Sollten diese Arbeiten (z. B. Sicherheitsaspekte oder Mängel betreffend) kurzfristig erforderlich sein, können diese auch außerhalb der Standardwartungsfenster durchgeführt werden.

### **3.3 Installation und Beratung**

Zusätzliche Anpassungen bzw. Änderungen der Software, Unterstützung bei der Installation und Integration sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Drittsoftware durch retail7 sind nur geschuldet, wenn und soweit dies gesondert vereinbart bzw. vom Kunden als (Zusatz-)Leistung hinzugebucht worden ist.

## **4. Pflichten des Kunden**

### **4.1 Mitwirkung**

Der Kunde stellt im Einklang mit den Vorgaben in den Leistungsbeschreibungen die erforderliche Systemumgebung (insbesondere eine stabile, sichere Internetverbindung sowie die erforderliche Hardware) lauffähig zur Verfügung.

### **4.2 Obhutspflichten des Kunden**

Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen.

Er wird seine Arbeitnehmer und die sonstigen gem. Ziffer 5.6 zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen über die Bestimmungen des Vertrags, insbesondere über die Nutzungsbeschränkungen und Voraussetzungen der Nutzung (siehe z.B. Ziffer 4.3), informieren.

### **4.3 Zugriff auf die Software**

Grundsätzlich müssen für jeden Nutzer eigene Zugangsdaten angelegt werden. Die Nutzer sind verpflichtet, diese sowie eventuell vergebene Passwörter strikt vertraulich zu behandeln. Sammelnutzer sind nur im Ausnahmefall erlaubt. In diesem Fall sind die Zugangsdaten ausschließlich Berechtigten aus der eigenen Organisation mitzuteilen und im Übrigen strikt vertraulich zu behandeln. Die geltenden Passwortregeln sind zu beachten.

Weiterhin hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass eine Eingabe, insbesondere von personalisierten Kundendaten, Passwörtern u.ä., nicht auf anderen als von retail7 zur Verfügung gestellten Internetauftritten bzw. Plattformen erfolgen. Insbesondere hat eine Offenbarung vorgenannter Daten auf dem E-Mail-Weg bzw. telefonisch stets zu unterbleiben.

## **5. Nutzungsrechte**

### **5.1 Nutzungsbestimmung**

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Nutzung überlassene Software bzw. den Softwareclient und die App nur gemäß diesem Vertrag sowie der jeweiligen Beschreibung der Leistungen zu nutzen. Jede über diesen Vertrag hinausgehende Nutzung ist nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung der retail7 zulässig.

### **5.2 Umfang der Nutzungsrechte**

retail7 räumt dem Kunden das nicht-ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, den heruntergeladenen Softwareclient bzw. die heruntergeladene App sowie die heruntergeladene Software in der jeweils aktuellsten Version zum eigenen Gebrauch auf den jeweils in den Leistungsbeschreibungen festgelegten bzw. von dem Kunden bestellten Anzahl von (End-)Geräten (Hardware) im Rahmen seines Geschäftsbetriebes nach Maßgabe dieses Vertrags für die Laufzeit dieses Vertrags zu installieren, ablaufen zu lassen und zu nutzen. Dies gilt nicht für Drittsoftware von Drittanbietern, die vom Marketplace der retail7 bezogen werden. retail7 vermittelt diese lediglich und bietet diese nicht als eigene Lösung an. Insofern gelten die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

Weitere Einschränkungen des Nutzungsrechts können sich aus den Leistungsbeschreibungen ergeben.

### **5.3 Vervielfältigung der Software**

Über die vorstehend gewährten Nutzungsrechte hinaus ist der Kunde nur unter den Voraussetzungen des § 69 d Abs. 1 UrhG zur Vervielfältigung der Software berechtigt, sofern diese technisch möglich ist. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.

### **5.4 Umarbeitungen der Software; Dekompilieren**

Der Kunde darf keine Umarbeitungen an der Software vornehmen, es sei denn, diese sind für die bestimmungsgemäße Benutzung erforderlich sowie technisch überhaupt möglich. Eine Umarbeitung ist zulässig, wenn sie für die Beseitigung eines Mangels notwendig ist und retail7 sich mit der Berichtigung des Mangels in Verzug befindet, retail7 die Mängelbeseitigung unberechtigt ablehnt oder aus sonstigen, ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnenden Gründen zur unverzüglichen Mängelbeseitigung außerstande ist. Eine Umarbeitung ist auch zulässig, wenn sie zur Behebung von Kompatibilitätsproblemen beim Zusammenwirken der Software mit anderer vom Kunden benötigter Software erforderlich ist, und retail7 nicht bereit oder in der Lage ist, diese gegen eine angemessene marktübliche Vergütung zu beseitigen.

Der Kunde darf mit Maßnahmen nach Abs. 1 keine Dritten beauftragen, die Wettbewerber der retail7 sind, sofern er nicht nachweist, dass die Gefahr der Preisgabe wichtiger Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der retail7 (insbesondere von Funktionen und Design der Software) ausgeschlossen ist.

Das Dekompilieren der Software ist nur zulässig, wenn die in § 69 e Abs. 1 UrhG genannten Voraussetzungen und Bedingungen vorliegen. Die hierdurch gewonnenen Informationen dürfen nicht entgegen den Maßgaben von § 69 e Abs. 2 UrhG verwendet bzw. weitergegeben werden. Vor einemsolchen Dekompilieren hat der Kunde retail7 schriftlich aufzufordern, ihm die benötigten Informationen zur Verfügung zu stellen.

### **5.5 Schutzvermerke**

Kennzeichnungen der Software, des Softwareclients oder der App, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

### **5.6 Überlassung der Software an Dritte**

Der Kunde ist ohne Erlaubnis der retail7 nicht berechtigt, die Software Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu veräußern oder zu vermieten.

Die unselbständige Nutzung durch die Arbeitnehmer des Kunden bzw. sonstige dem Weisungsrecht des Kunden unterliegende oder der eigenen Organisation des Kunden angehörende Dritte sowie im Rahmen der vereinbarten Nutzungsrechte ist zulässig, sofern die im Allgemeinen Teil dieser AGB (Teil A) geregelten Geheimhaltungs-obliegenheiten, insbesondere die Verpflichtung der Arbeitnehmer oder Dritter hierauf, beachtet werden. Dies umfasst insbesondere auch die Leistungen Dritter z. B. im Bereich des IT-Supports.

Die (auch selbstständige) Nutzung durch mit dem Kunden verbundenen Unternehmen, Franchisenehmer/-geber oder vergleichbaren Geschäftspartnern ist nach den vorstehenden Regelungen zulässig. Insofern zu dieser Nutzung der Kunde dem Dritten entsprechende Nutzungsrechte einräumen muss, ist dies nur im Rahmen der zwischen retail7 und dem Kunden vereinbarten Nutzungsrechte sowie unter Weitergabe der sich aus diesen AGB ergebenden Einschränkungen sowie der Übergabe der AGB der retail7 an den Dritten durch den Kunden vor Rechteeinräumung zulässig.

### **5.7 Dauer und Einzelheiten der Nutzungsberechtigung**

Die Dauer der Nutzungsberechtigung an dem Softwareclient, der App bzw. der Software beginnt zum Aktivierungszeitpunkt.

Das Nutzungsrecht erlischt mit der Beendigung des Vertrags zwischen retail7 und dem Kunden, der Abbestellung der jeweiligen Leistung oder der Reduzierung der genutzten Endgeräte durch den Kunden. Eine weitere Nutzung ist unzulässig.

Bei Beendigung der Nutzungsberechtigung hat der Kunde die Nutzung der Software einzustellen, den Softwareclient (und jegliche Kopien) sowie die App zu löschen, vorbehaltlich der Daten des Kunden, die Gegenstand gesetzlicher Aufbewahrungspflichten sind. Der Kunde hat die vollständige Löschung bzw. Einstellung der Nutzung auf Anfrage der retail7 schriftlich zu bestätigen.

Mit Beendigung des Vertrags wird retail7 sämtliche Nutzungsmöglichkeiten des Kunden an zentral betriebenen Komponenten technisch verhindern und löschen.

Die vorstehenden Regelungen gelten auch für Leistungen, welche der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder der Pflege später von retail7 erhält. Sobald der Kunde im Übrigen solche später gelieferten Leistungen nutzt, erlischt die Nutzungsberechtigung an früheren Versionen der Leistungen, die durch eine später gelieferte Leistung ersetzt werden.

## **6. Test-/Demozugang**

retail7 kann dem Kunden einen kostenfreien Testzugang zur Software zu Demonstrationszwecken zur Verfügung stellen. Mit der Zurverfügungstellung des Testzugangs gelten die AGB der retail7.

Der Testzugang ist zeitlich beschränkt. Er beginnt mit Bereitstellung der Software gemäß den Angaben im Bestellprozess bzw. in der elektronischen Bestellbestätigung und darf nicht produktiv genutzt werden. Der Testzugang endet automatisch nach der im Bestellprozess bzw. in der elektronischen Bestellbestätigung genannten Laufzeit.

### **6.1 Allgemeines**

Die Miete umfasst die Vergütung für die unter Ziff. 2.1 dieser AGB genannten und bestellten Leistungen auf zunächst einem Endgerät. Dies gilt auch dann, sofern der Kunde die Leistungen nicht aktiv nutzt.

Für die Erbringung der bestellten Leistungen auf weiteren Endgeräten fallen jeweils weitere Kosten an, die in der auf der Webseite abrufbaren Preistabelle beschrieben sind.

Näheres ergibt sich zudem aus den Leistungsbeschreibungen, z. B. die für die Vergütung relevante Hardware (bspw. die Anzahl der Kassen, auf denen die Software installiert ist) oder die Vergütung für die bestellbaren Leistungen.

Die Umsatzsteuer – in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe – ist nicht im Mietzins enthalten und wird gesondert berechnet.

Sofern innerhalb eines Kalendermonats neben den bereits bestellten Leistungen andere oder weitere Leistungen vom Kunden bestellt werden, werden diese zum Anfang des darauffolgenden Kalendermonats rückwirkend anteilig für den Zeitraum der Nutzung in Rechnung gestellt und das vom Kunden hinterlegte Zahlungsmittel mit Rechnungsstellung zum Fälligkeitszeitpunkt mit der zu zahlenden Vergütung belastet.

### **6.2 Zahlungsverzug des Kunden**

Kommt der Kunde mit der Zahlung des Mietzinses in Verzug, so schuldet er retail7 ab dem ersten Tag des Verzugs zusätzliche Verzugszinsen in der gesetzlich festgelegten Höhe.

## **7. Voucher/Gutscheine**

Der Kunde kann sog. „Voucher“ erwerben und so die Leistungen der retail7 beziehen. Dabei erwirbt er das Recht, die Software ab Aktivierung des Vouchers über die Eingabe eines Codes für die jeweiligen auf dem Voucher beschriebenen Leistungen für den auf dem Voucher beschriebenen Zeitraum zu nutzen. Insofern finden ergänzend die Regelungen der Ziff. 5 zu Nutzungsrechten Anwendung.

Nach Ablauf des Buchungszeitraums des Vouchers setzt sich das Vertragsverhältnis automatisch nach den Vorgaben der AGB der retail7 fort.

Sofern der Kunde die Leistungen vor dem Ablauf des Buchungszeitraums für das Voucher kündigt oder die Nutzung einstellt, besteht kein Anspruch auf Auszahlung des verbliebenen Gegenwerts für die nicht in Anspruch genommene Restlaufzeit nach der Kündigung. Dies gilt insbesondere auch für Voucher, die vom Kunden über Dritte erworben werden.

## **8. Rechte des Kunden bei Mängeln**

Ergänzend zu den Regelungen des Teil A der AGB gelten die folgenden Regelungen.

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der retail7 mindestens zwei Versuche zur Mängelbeseitigung gegeben wurden und diese fehlgeschlagen sind.

## **9. Haftungsbeschränkungen**

Ergänzend zu den Regelungen des Teil A der AGB gelten die folgenden Regelungen.

Die verschuldensunabhängige Haftung der retail7 nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen. Insofern haftet retail7 nur verschuldensabhängig.

## **10. Vertragsbeginn und -laufzeit, Beendigung des Mietverhältnisses**

### **10.1 Vertragsbeginn und Vertragslaufzeit**

Der Mietvertrag nach diesem Teil B der AGB beginnt zum erstmaligen Aktivierungszeitpunkt einer Leistung und hat eine Mindestlaufzeit von einem (1) Kalendermonat, die sich automatisch jeweils um einen weiteren Kalendermonat verlängert.

Ein untermonatlicher Vertragsbeginn ist möglich. In diesem Fall umfasst die Mindestlaufzeit die verbleibende Zeit bis zum Ende des Kalendermonats sowie den darauffolgenden Kalendermonat. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um einen (1) weiteren Kalendermonat.

Im Fall von Änderungen einer aktivierten Leistung, der Menge von Endgeräten oder der Bestellung bzw. Abbestellung einzelner Module/Leistungen, wird der Mietvertrag ab dem jeweiligen Aktivierungszeitpunkt mit dem dann aktualisierten Inhalt (u. a. Leistung, Vergütung) fortgeführt.

### **10.2 Kündigung**

Eine Kündigung ist für beide Parteien mit Frist von einem (1) Tag zum Ende des jeweiligen Kalendermonats zulässig.



Teilkündigungen einzelner Leistungen sind grundsätzlich zulässig. In diesem Fall wird der Mietvertrag dem in der neuen Bestell-/Kündigungsbestätigung genannten Zeitpunkt mit dem dann aktualisierten Inhalt (u. a. Leistung, Vergütung) fortgeführt.

Eine Kündigung hat durch den Kunden grundsätzlich mittels Erklärung in seinem retail7 Account zu erfolgen. Dies geschieht durch Abwahl (Abbestellung) der jeweiligen Leistungen. Nur im Falle einer im Einzelfall nicht gegebenen Funktionalität dieser Umgebung kann der Kunde seine Kündigung auch mittels sonstiger Kommunikationsmittel in Textform gegenüber retail7 erklären.

Eine stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses nach Ablauf der Mietzeit wird ausgeschlossen. Setzt der Mieter den Gebrauch der Mietsache nach Ablauf der Mietzeit fort, so gilt das Mietverhältnis als nicht verlängert. § 545 BGB findet keine Anwendung.

## **11. Verjährung**

Die Verjährungsfrist beträgt für Sach- und Rechtsmängel sowie für Ansprüche aus Freistellungen nach Ziffer 8.2.2 ein (1) Jahr ab Beendigung des Mietvertrages. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche aufgrund der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch retail7. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

Die Verjährung wird durch eine Mangelanzeige des Kunden nicht gehemmt.

Die Ansprüche der retail7 aus § 548 Abs. 1 BGB verjähren ebenfalls mit einer Frist von einem (1) Jahr.

## **12. Außerordentliches Kündigungsrecht**

Jede Partei kann diesen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn

- a) ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen der jeweils anderen Partei gestellt wurde, oder
- b) das Insolvenzverfahren über das Vermögen der jeweils anderen Partei eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wurde,

oder

- c) ein Verfahren zur Abnahme einer eidesstattlichen Versicherung gegenüber der jeweils anderen Partei durchgeführt wird.

Als wichtiger Grund für retail7 gilt außerdem, wenn

- a) der Kunde mit der Entrichtung der Miete für zwei aufeinander folgende Termine oder eines nicht unerheblichen Teils der Miete in Verzug kommt. Dies gilt auch, wenn der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Miete in Höhe eines Betrags, der die Miete für zwei Monate erreicht, in Verzug ist.
- b) der Kunde die erteilten Nutzungsrechte trotz Mahnung wesentlich überschreitet.

### **13. Pflichten bei Beendigung des Vertrages / Rückgabe**

#### **13.1 Software**

Bei Beendigung des Vertrags hat der Kunde den Softwareclient/App und ggf. weitere überlassene Software etc. zu löschen. Gegebenenfalls erstellte Kopien der von retail7 überlassenen Software sind vollständig und endgültig zu löschen.

#### **13.2 Daten**

Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde seine noch benötigten Daten vor Ablauf der Restlaufzeit zu sichern. retail7 wird ihm diese in einem gängigen Format zum Download im retail7 Account des Kunden zur Verfügung stellen.

Nach Beendigung des Vertrags bewahrt retail7 die Daten des Kunden für weitere 30 Tage auf und stellt ihm diese auf Verlangen zur Verfügung. Danach werden die Daten durch retail7 gelöscht, es sei denn, diese sind von ihr zur Erfüllung eigener (Aufbewahrungs-) Pflichten weiter zu speichern.

## **Besonderer Teil**

### **Teil C – Consulting und Entwicklungsleistungen**

#### **1. Allgemeines**

Diese besonderen Bestimmungen der AGB (Teil C) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen der AGB (Teil A und B) als einheitlicher Vertrag, wenn retail7 für den Kunden Leistungen im Zusammenhang mit mietweise überlassener Software erbringt, die nach den nachfolgenden Bedingungen angepasst wird oder insoweit sonstige Beratungs-/ Schulungsleistungen (auch als Consultingleistungen bezeichnet) erbracht werden.

Beratungs-/ Schulungsleistungen können hierbei grundsätzlich unabhängig von einem Vertragsschluss nach Teil B der AGB bestellt und erbracht werden. Entwicklungsleistungen erfolgen stets am Vertragsgegenstand der Teil B zu Grunde liegt.

#### **2. Vertragsgegenstand**

##### **2.1 Leistungen**

Die nach diesem Teil C der AGB zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweilig geschlossenen Einzelvertrag über diese Leistungen bzw. aus einer von retail7 überlassenen Auftragsbestätigung. Soweit nicht ein anderes ausdrücklich vereinbart ist, gelten für die Leistungsarten Consulting (Schulungs-, Projektleitungs- und / oder, Beratungsleistungen) sowie für Werkverträge (Verträge, die Entwicklungsleistungen – auch kundenindividuelle Entwicklungen genannt -zum Gegenstand haben), zusätzlich zu den Teilen A und -soweit einschlägig B- der AGB, auch ohne besondere in Bezugnahme die Regelungen dieses Teil C der AGB.

##### **2.2 Vertragsschluss**

Leistungen nach diesem Abschnitt C der AGB sind stets gesondert zu etwaigen Leistungsabrufen nach Teil A bzw. Teil B der AGB zu vereinbaren.

Ein Vertrag kommt insoweit nur zustande, wenn der Kunde ein Angebot der retail7 mindestens in Textform (d.h. mindestens per E-Mail) oder aber mittels des für ihn eingerichteten retail7 Account annimmt.

##### **2.3 Leistungserbringung**

2.3.1 retail7 erbringt Consulting- und / oder Entwicklungsleistungen entsprechend der im jeweiligen Angebot bzw. im Vertrag genannten Leistungsbeschreibung.

2.3.2 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist bzw. eine solche Leistung Gegenstand der von retail7 übernommenen Vertragsverpflichtung ist, trägt stets der Kunde das Risiko hinsichtlich der Geeignetheit bzw. Zweckmäßigkeit der von retail7 erbrachten Leistung für die angestrebten Zwecke des Kunden. Sofern ein Kunde nicht über eigene hinreichende Sachkunde zur zweckmäßigen Bewertung verfügt, sind insoweit ausdrücklich konkretisierte Beratungsleistungen nach diesem Teil C der AGB mit retail7 zu vereinbaren. Insoweit ist dem Kunden insbesondere bewusst, dass etwaig erbrachte Entwicklungsleistungen nur insoweit und solange durch den Kunden nutzbar sein werden, wie grundsätzlich ein Grundvertragsverhältnis (Softwaremiet) über Leistungen nach Teil B der AGB zwischen den Parteien vereinbart ist. Mit Beendigung eines solchen Grundvertragsverhältnisses nach Teil B der AGB, entfällt zugleich die Möglichkeit des Einsatzes von erbrachten Entwicklungsleistungen der retail7, ohne das insoweit ein Kompensationsanspruch des Kunden in Bezug auf erbrachten Leistungen nach Teil C dieser AGB entstünde.

Sollten im Einzelfall Leistungen beim Kunden durch Mitarbeiter der retail7 oder von ihr beauftragter Dritter erbracht werden, bleibt es in Bezug auf diese Mitarbeiter stets bei einer bestehenden Weisungsbefugnis von retail7.

## 2.4 Besondere Mitwirkungspflichten

Unabhängig von sich aus den Teilen A und B bereits ergebenden Mitwirkungspflichten des Kunden, gelten mindestens die nachfolgend beschriebenen, weiteren besonderen Mitwirkungspflichten für Leistungserbringungen im Zusammenhang mit dem Teil C der AGB. Aus dem Angebot bzw. der Vertragsbestätigung können sich insoweit zusätzliche vom Kunden zu beachtende Mitwirkungspflichten ergeben.

- Für den Fall einer Auftragserbringung (ganz oder teilweise) in Räumlichkeiten des Kunden, schafft dieser rechtzeitig und unentgeltlich die für die Leistungserbringung erforderlichen Bedingungen.
- Der Kunde hat Arbeitsergebnisse gewissenhaft zu testen, um wesentliche Mängel und die Verwendbarkeit in Hinblick auf die vertraglich vereinbarte bzw. zu erwartende Beschaffenheit, bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Leistungen, die er im Rahmen der Nacherfüllung erhält.
- Der Kunde benennt spätestens mit der Vertragsannahme jeweils einen zuständigen Ansprechpartner auch für die nach Teil C zu erbringenden Leistungen. Dieser kann personengleich mit dem nach Ziff. 4.1 Teil A der AGB zu benennendem Ansprechpartner sein – ist aber dennoch konkret als „Projektleiter“ für Leistungen nach Teil C der AGB durch den Kunden zu benennen.

Der Projektleiter gilt für den Kunden ggf. neben dem nach Ziff. 4.1. Teil A der AGB zu benennendem Ansprechpartner, als zur Entgegennahme bzw. Abgabe sämtlicher Erklärungen im Zusammenhang mit Leistungen nach Teil C der AGB als befugt. Dies gilt auch und insbesondere ausdrücklich für etwaig abzugebende Erklärungen im Zusammenhang mit Abnahmeverfahren.

- Der Kunde wird rechtzeitig vor Beginn der Leistungen sämtliche erforderlichen Informationen, die zur Planung und Umsetzung von Leistungen nach diesem Teil C der AGB dienlich sind, retail7 zur Verfügung stellen sowie die erforderlichen Rahmenbedingungen zur Leistungserbringung durch retail7 schaffen. Insoweit sind insbesondere auch etwaig erforderliche technische Zugänge / Schnittstellen durch den Kunden zu schaffen bzw. retail7 offen zu legen –inklusive einschlägiger Dokumentationen.
- Der Kunde ist eigenständig verantwortlich für die Schulung der Nutzer und die Erstellung einer Endbenutzerdokumentation.

Die Nichterfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden (insoweit auch die nicht rechtzeitige oder nicht in der vereinbarten Art und Weise erfüllten Mitwirkungspflichten, können Ersatzansprüche der retail7 im gesetzlichen Rahmen auslösen.

## 3. Nutzungsrechte (Werkleistungen)

Hinsichtlich der einzuräumenden Nutzungsrechte für Werkleistungen nach diesem Teil C der AGB gilt, dass diese ihrem Inhalt nach ausschließlich entsprechend Ziff. 3.2 Teil B der AGB dem Kunden eingeräumt werden. Insoweit ist auch das eingeräumte Nutzungsrecht von Entwicklungen stets an ein bestehendes Grundvertragsverhältnis mit retail7 nach Teil B der AGB gekoppelt (besonderer Nutzungsrechtevorbehalt).

Ergänzend zu den Nutzungsregelungen gemäß Teil B der AGB gilt jedoch, dass die Nutzungsrechte an Entwicklungsleistungen stets erst nach erfolgter Abnahme (insoweit wird ein die Abnahme ersetzendes Verhalten bzw. eine Abnahmefiktion einer erfolgten Abnahme gleichgesetzt) und nach vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung eingeräumt werden (allgemeiner Nutzungsrechtevorbehalt).

#### 4. Abnahme

Der Kunde wird nach Übergabe einer Werkleistung und Erklärung der Abnahmebereitschaft durch retail7, die im Vertrag als Werkleistungen bezeichneten oder der Natur der Leistungserbringung nach als werkvertraglich einzuordnende Leistungen, in Textform oder elektronisch im retail7 Account des Kunden in Form einer Abnahmebestätigung erklären. Die Übergabe der Entwicklungsleistung erfolgt im Regelfall mittels einer Bereitstellung in der retail7 Umgebung des Kunden oder über den Marketplace.

Der Kunde wird die Werkleistungen unverzüglich auf Übereinstimmung mit Vertragsinhalt testen. Auftretende Mängel sind hierbei jeweils einzeln unverzüglich mittels des eingerichteten Supportformulars oder über das Ticketsystem von retail7 zu melden.

Die Meldung von Mängeln hat hierbei insbesondere eine angemessene, umfassende und nachvollziehbare Mangelbeschreibung, ggf. unter Bereitstellung von zur Veranschaulichung des Mangels dienlicher Unterlagen zu erfolgen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.

Die Abnahme von Werkleistungen durch den Kunden hat hierbei binnen zwei Wochen nach Übergabe bzw. Bereitstellung der Arbeitsergebnisse durch retail7 zu erfolgen.

Entwicklungsleistungen gelten auch dann als abgenommen, sobald diese auch ohne eine ausdrückliche Abnahmeerklärung durch den Kunden, produktiv genutzt werden.

#### 5. Weitere Zahlungsbedingungen

Bezüglich der Vergütungs- / Zahlungsbedingungen gilt über Ziff. 7 Teil A der AGB bezogen auf die Leistungen nach diesem Teil C der AGB, ergänzend das Folgende:

Soweit nicht anders vereinbart, schuldet der Kunde retail7 eine Vergütung nach Aufwand in Form von Tagessätzen gemäß ihrer jeweils gültigen Preisliste (im individuellen retail7 Account des Kunden). Ein Tagessatz bezieht sich hierbei stets auf eine Leistungserbringung von 8 Stunden pro Kalendertag. Erbrachte Arbeitsleistungen werden hierbei anteilig, d.h. pro angefangenen Stunde gemäß durch retail7 an den Kunden überlassenen Tätigkeitsnachweisen vergütet. Ausgenommen hiervon sind insoweit etwaig vereinbarte Pauschal- / Festpreise.

Etwaig überlassene Tätigkeitsnachweise gelten als im Umfang korrekt und durch den Kunden anerkannt, sofern diese nicht binnen eines Zeitraumes von einer Woche nach Überlassen an den Kunden in Textform reklamiert werden. Retail7 wird sodann die Leistungen in Rechnung stellen.

Etwaig anfallende Reisekosten werden gemäß vorgenannter Preisliste in Rechnung gestellt, soweit sie angefallen sind.

retail7 wird, soweit nicht ein anderes vereinbart ist, Entwicklungsleistungen mit erfolgter Abnahme bzw. ein die Abnahme ersetzendes Ereignis, in Rechnung stellen.

Consultingleistungen werden, soweit nicht ein anderes vereinbart ist, mit dem Tage der Leistungserbringung in Rechnung gestellt.

Unabhängig von vorstehendem, ist retail7 berechtigt, über erbrachte Leistungen ggf. aggregierte Sammelabrechnungen zu stellen, die zeitlich den vorstehend beschriebenen Rechnungsstellungszeitpunkten, nachgelagert sein können.

## **6. Besondere Bestimmungen zur Mängelhaftung**

Sofern Dienstleistungen (hier: Consultingleistungen) Gegenstand der Leistungserbringung sind, gelten die gesetzlichen Regelungen unter Berücksichtigung der Haftungsbeschränkungen nach Teil A der AGB.

## **7. Pflege von Entwicklungsleistungen**

Insoweit durch den Kunden Entwicklungsleistungen (Kundenindividuelle Entwicklungen) nach diesem Teil C der AGB beauftragt worden sind, entsteht eine monatliche Pflegegebühr von 2% auf die als pflegerelevant gekennzeichneten Erstellungskosten der Kundenindividuellen Entwicklungen, soweit nicht ein anderes zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird. Nicht pflegerelevant sind u.a. Entwicklungen, die retail7 in den Standard übernimmt oder Projektmanagement/ Beratungsleistungen. Die monatliche Pflegegebühr ist während der gesamten Dauer des Einsatzes der Kundenindividuellen Entwicklungen zusätzlich zum Standardprodukt nach Teil B der AGB je angebrochenem Monat des Einsatzes zu entrichten. Wenn Entwicklungen durch retail7 in den Standard überführt werden, entfällt die Pflegegebühr, sobald die kundenindividuelle Entwicklung nicht mehr genutzt wird.

Gegenstand der Pflegeleistung ist insoweit ausschließlich die Sicherung fortdauernder Operabilität der Kundenindividuellen Entwicklungsleistungen im Zusammenhang mit der Standardlösung sowie die Analyse und Behebung von Softwarefehlern in angemessener Zeit. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart ist, sind darüberhinausgehende Leistungen mit der Pflege von Kundenindividuellen Entwicklungen nicht verbunden.

## **Anlage 1 zu den AGB**

### **Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 Abs. 3 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**

#### **1. Allgemeines**

Soweit in dieser Anlage (im Folgenden "Auftragsverarbeitungsvereinbarung") bzw. den übrigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich der Anhänge (im Folgenden "Hauptvertrag") nichts anderes bestimmt ist, gelten die Begriffsbestimmungen entsprechend Art 4 DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung).

Sofern der Auftragnehmer (im folgenden „retail7“) für den Auftraggeber (im Folgenden „Kunde“) tätig wird und dabei personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, gilt folgende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit dem Herunterladen des Softwareclients/der App durch den Kunde, spätestens jedoch mit der Aktivierung und Nutzung der Software als zwischen den Parteien geschlossen, um die rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den retail7 zu gewährleisten. Die Vereinbarung konkretisiert insoweit die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten beider Parteien im Rahmen einer Auftragsverarbeitung.

#### **2. Art und Zweck der Verarbeitung**

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich der Anlagen (im Folgenden „Hauptvertrag“) beschriebenen Auftragsverarbeitungen. Die Verarbeitungstätigkeiten finden nur statt, sofern der Kunde die Software für die im Hauptvertrag beschriebenen Zwecke der Datenverarbeitung nutzt.

#### **3. Gegenstand und Dauer**

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch retail7 für den Kunden in dessen Auftrag und nach dessen Weisung im Zusammenhang mit dem Hauptvertrag.

Im Einzelnen verarbeitet retail7 folgende Daten, sofern sie personenbezogen sind, für den Kunden als Auftragsverarbeiter i.S.d. DSGVO:

- Firmen- und Personendaten des Kunden (z.B. Mitarbeiter, Ansprechpartner mit Namen und Vorname)
- Kontakt- und Kommunikationsdaten (z.B. Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail)
- Daten zur Fiskalisierung (insbesondere Identifikationsnummer, Steuernummer, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer)
- Endkundendaten des Kunden
- Vertragsdaten und Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- u. Zahlungsdaten
- Protokolldaten

Die Kategorien der durch die Verarbeitung durch den retail7 betroffenen Personen umfassen:

- Vertreter, Ansprechpartner und Mitarbeiter des Kunden
- Kunden, Lieferanten, Dienstleister und Interessenten des Kunden

Die Regelungen zur Vertragslaufzeit und Kündigung des Hauptvertrages gelten auch für die Auftragsverarbeitungsvereinbarung, so dass eine Beendigung des einen Vertrags mit der Beendigung des anderen Vertrags einhergeht.

#### 4. **Pflichten des Kunden**

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung, insbesondere gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DSGVO ist allein der Kunde verantwortlich. Gleichwohl ist retail7 verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich an den Kunden gerichtet sind, an den Kunden weiterzuleiten. Sofern Dritte gegen retail7 aufgrund der Verarbeitung von Kunden-Daten nach Maßgabe dieses Vertrages Ansprüche geltend machen, so wird der Kunde, retail7 von allen solchen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen. Art. 82 DSGVO bleibt in Bezug auf die Freistellung von Haftungen unberührt.

Der Kunde hat retail7 unverzüglich und vollständig darüber zu informieren, wenn in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Daten feststellt.

Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen der retail7 vertraulich zu behandeln.

Ist retail7 gegenüber einer staatlichen Stelle oder einer Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von Kunden-Daten zu erteilen oder mit diesen Stellen anderweitig zusammenzuarbeiten, so ist der Kunde verpflichtet, retail7 auf erstes Anfordern bei der Erteilung solcher Auskünfte bzw. der Erfüllung anderweitiger Verpflichtungen zur Zusammenarbeit zu unterstützen.

#### 5. **Pflichten des retail7**

retail7 verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der betroffenen vertraglichen Vereinbarungen und nach den Weisungen des Kunden, sofern er nicht durch das Recht der europäischen Union oder durch sein Heimatrecht zu einer anderen Verarbeitung verpflichtet ist (beispielsweise von Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden); in einem solchen Fall teilt der retail7 dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 a) DSGVO).

retail7 wird den Kunden unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Kunden erteilte Weisung nach seiner Meinung gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DSGVO). retail7 ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung so lange auszusetzen, bis durch den Kunden die Gültigkeit der Weisung bestätigt oder die Weisung geändert wird.

Die Weisungen werden anfänglich durch den Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt und können vom Kunden danach in schriftlicher Form an retail7 durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Mündliche Weisungen wird der Kunde unverzüglich schriftlich bestätigen.

Weisungen, die im Auftragsverarbeitungsvertrag nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Sollten Einzelweisungen über den Leistungsumfang dieser Bestimmungen hinausgehen, sind die dadurch entstehenden Kosten vom Kunden zu tragen.

retail7 teilt dem Kunden unverzüglich Störungen, Verstöße von retail7 oder den bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Rahmenvertrag oder in diesem Vertrag getroffenen Festlegungen sowie den konkreten und naheliegenden Verdacht auf solche Verstöße bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf evtl. Melde- und Benachrichtigungspflichten des Kunden nach Art. 33 und Art. 34 DSGVO. retail7 wird den Kunden erforderlichenfalls bei der Erfüllung seiner Pflichten gemäß Art. 33 und Art. 34 DSGVO unverzüglich und in zumutbarem Umfang unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 f) DSGVO). Meldungen nach Art. 33 oder Art. 34 DS-GVO für den



Kunden darf retail7 nur nach vorheriger Weisung von einem Weisungsberechtigten gemäß Abschnitt 3 dieses Vertrags durchführen.

retail7 hat unbeschadet der übrigen Regelungen dieser Vereinbarung die Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO zu erfüllen; insofern gewährleistet retail7 insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a. Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO ausübt.
- b. Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. retail7 setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. retail7 und jede retail7 unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c. Auf Anfrage der Aufsichtsbehörde arbeiten der Kunde und retail7 mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.

## 6. Leistungsort

retail7 ist dazu befugt, die Verarbeitungstätigkeiten in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum durchzuführen. Dasselbe gilt für „Unterauftragsverarbeiter“. Letztere können Ihre Leistungen auch in Drittländern erbringen, wenn die Voraussetzungen des Art. 44 DSGVO erfüllt sind.

Die vereinbarten Leistungsstandorte sind in Anlage A dargestellt und enthalten allenfalls auch die notwendigen Rechtsgrundlagen für die Übermittlung von personenbezogenen Daten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums.

## 7. Unterauftragsverhältnisse

retail7 ist berechtigt, Unterauftragnehmer für die Verarbeitung von Daten im Auftrag einzusetzen, jedoch mit folgenden Maßgaben:

Der Kunde stimmt der Beauftragung der in Anlage A aufgeführten Unterauftragnehmer mit dem Abschluss dieses Vertrages zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO.

Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- retail7 eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Kunden schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer Woche ab Erteilung der Informationen gegenüber retail7 schriftlich oder in Textform widerspricht. Die Zustimmung gilt Mangels Widerspruch innerhalb der oben genannten Frist als erteilt und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO zugrunde gelegt wird.

Ein Widerspruch gegen die Hinzuziehung eines Unterauftragnehmers darf nur aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen erfolgen. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor, sind sowohl der Kunde als auch retail7 berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des geplanten Einsatzes des Unterauftragnehmers fristlos aufzulösen. Verweigert der Kunde durch seinen Einspruch die Zustimmung aus anderen

als aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen, kann retail7 den Vertrag zum Zeitpunkt des geplanten Einsatzes des Unterauftragnehmers fristlos auflösen.

retail7 hat die vertraglichen Vereinbarungen mit hinzugezogenen Unterauftragnehmer so auszugestaltet, dass die datenschutzrechtlichen Bestimmungen jenen im Vertragsverhältnis zwischen Kunde und retail7 entsprechen. Kommt der Unterauftragnehmer seinen übernommenen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet retail7 gegenüber dem Kunden für die Einhaltung der Pflichten des Unterauftragnehmers.

Durch schriftliche Aufforderung kann der Kunde Auskunft über die datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers verlangen, erforderlichenfalls auch durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen.

## 8. **Technisch-organisatorische Maßnahmen**

retail7 gewährleistet ein für die Datenverarbeitung angemessenes Schutzniveau nach Maßgabe von Art. 32 Abs. 1 DSGVO, vgl. Art. 28 Abs. 3 Satz 2 c) DSGVO). Die konkreten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergeben sich aus dem Anlage B zu diesem Vertrag.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es retail7 gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

## 9. **Nachweiserbringung**

retail7 weist dem Kunde die Einhaltung der in dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung niedergelegten Pflichten auf Verlangen mit geeigneten Mitteln dar.

retail7 ist verpflichtet, dem Kunden auf schriftliche Anforderung innerhalb einer angemessenen Pflicht jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung dieser Pflichten notwendig sind.

Sollten im Einzelfall zur Überprüfung Inspektionen durch den Kunden oder durch einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten mit Rücksicht auf die betrieblichen Abläufe unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit und nach Anmeldung durchgeführt. Der Aufwand einer Inspektion ist für retail7 grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt. Die durch die für retail7 im Rahmen der Inspektion entstandenen Kosten werden, sofern gesetzlich zulässig, vom Kunden ersetzt.

retail7 hat die Befugnis, die Durchführung der Inspektion nach Abs. 3 von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung, insbesondere hinsichtlich der Daten anderer betroffener Personen und aller Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, abhängig zu machen. Mangels angemessener Vorlaufzeit sowie Voranmeldung kann retail7 die Inspektion verwehren, es sei denn, retail7 bzw. die bei ihm im Rahmen des Auftrages beschäftigten Personen haben gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung oder die der entsprechenden Datenschutzgesetze nachweislich verstoßen. Sollte der durch den Kunden beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu retail7 stehen, hat retail7 gegen diesen ein Einspruchsrecht, woraufhin der Kunde einen anderen Prüfer zu beauftragen hat.

Sollte eine Datenschutzbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Kunden eine Inspektion vornehmen, gelten grundsätzlich Abs. 3 und Abs. 4 entsprechend. Die Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

## 10. **Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten**

Nach Beendigung der Verarbeitungsleistungen wird retail7 alle personenbezogenen Daten mit einer Aufbewahrungsfrist von 14 Tagen löschen, mit Ausnahme von Daten des Kunden, die retail7 noch für nach dem Datenschutzrecht nach Art. 6 DSGVO legitime Zwecke benötigt und nutzen darf (insbesondere für eine ordnungsgemäße Abrechnung seiner Dienste gegenüber dem Kunden). Mit Daten, die nicht gemäß vorstehendem Satz 1 bei Vertragsbeendigung zu löschen bzw. auszuhändigen sind, ist nach Zweckerreichung bzw. -fortfall in gleicher Weise zu verfahren.

Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch retail7 entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. retail7 kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Kunden übergeben.

## 11. **Schlussbestimmungen**

Dieser Vertrag ersetzt im Hinblick auf den Gegenstand der Leistungsvereinbarung alle geltenden Regelungen zur Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags und seiner Anhänge bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Berlin.

Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Regelungen davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung tritt diejenige wirksame und durchführbare Regelung, die dem mit dieser Vereinbarung verfolgten datenschutzrechtlichen und wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich dieser Vertrag als lückenhaft erweist.

## Anlage A zu Anlage 1– Unterauftragunternehmer

Der Kunde stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2- 4 DSGVO.

Gültig ab Produktivbetrieb

<b>Unterauftragnehmer (Firma, Anschrift)</b>	<b>Leistungen</b>	<b>Standort</b>
GK Software SE Waldstraße 7 08261 Schöneck Deutschland	<ul style="list-style-type: none"><li>- Software-Entwicklung</li><li>- Technische Infrastruktur für die Datenverarbeitung, Routing, Web Application Firewall</li><li>- Wartung und Support (Helpdesk)</li></ul>	EU /EWR

## **Anlage B zu Anlage 1– Technisch-organisatorische Maßnahmen**

retail7 ergreift technische und organisatorische Maßnahmen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme gewährleisten sollen. Dabei werden nach Art 32 DSGVO der Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die jeweilige Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen berücksichtigt.

### **1. Vertraulichkeit**

#### **1.1 Zutrittskontrolle**

Bei der Zutrittskontrolle werden Maßnahmen eingesetzt, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.

Für die Gebäude- und Raumsicherung werden unter anderen eingesetzt: automatische Zutrittskontrollsysteme, Chipkarten und Transponder sowie die Absicherung durch Alarmanlagen. Der Zutritt betriebsfremder Personen zu den Räumen ist beschränkt und kann nur in Begleitung eines Mitarbeiters von retail7 erfolgen. Darüber hinaus unterstützen organisatorische Maßnahmen (z.B. Dienstanweisung, die das Verschließen der Gebäude vorsieht).

#### **Zugangskontrolle**

Die Maßnahmen zur Zugangskontrolle sollen vor einer unbefugten Benutzung von Verarbeitungsanlagen bewahren. Dazu werden der Zugang zu Verarbeitungsanlagen mittels Benutzerrollen und Benutzerrechten reguliert. Weitere Maßnahmen sind unter anderen eine Passwortrichtlinie inklusive Vorgaben für die Passwortlänge und den Passwortwechsel und die Verschlüsselung von Datenträgern. Das Passwort zur Administrationsoberfläche wird vom Kunden selbst vergeben - die Passwörter müssen vordefinierte Richtlinien erfüllen.

#### **1.2 Zugriffskontrolle**

Bei der Zugriffskontrolle handelt es sich um eine Kontrolle, die die Einhaltung von Zugriffsberechtigungen gewährleisten soll. In diesem Zusammenhang dürfen Benutzer Datenverarbeitungssysteme nur in dem Rahmen nutzen, wie es die jeweilige konfigurierte Zugriffsberechtigung erlaubt. Durch diese Zugriffskontrolle wird gewährleistet, dass niemand über seine Berechtigung hinaus personenbezogene Daten verarbeiten kann. Hierfür gibt es Berechtigungsprofile und Prozesse für die Berechtigungsvergaben. Die Rechte werden durch den Systemadministrator vergeben und dokumentiert. Der Administrationszugriff ist auf die notwendigsten Mitarbeiter beschränkt.

#### **1.3 Trennungskontrolle**

retail7 gewährleistet durch technische Maßnahmen, dass Daten des Kunden physisch oder logisch von anderen Daten getrennt gespeichert werden. Die Datensicherung erfolgt ebenfalls auf logisch und/oder physisch getrennten Systemen.

#### **1.4 Pseudonymisierung**

Für die Pseudonymisierung der personenbezogenen Daten ist der Kunde verantwortlich, soweit dies für den jeweiligen Datenverarbeitungsprozess möglich ist.

## **2. Integrität**

### **2.1 Weitergabekontrolle**

retail7 gewährleistet mit den Maßnahmen, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Im Rahmen des Hauptvertrages wird die Möglichkeit zur verschlüsselten Datenübertragung zur Verfügung gestellt. Daten wie Sicherungen werden rein auf elektronischen Transportwegen übertragen. Die Übertragung läuft ausschließlich über verschlüsselte Kanäle.

Alle Mitarbeiter von retail7 sind im Sinn des Art. 32 Abs. 4 DSGVO unterwiesen und verpflichtet, den datenschutzkonformen Umgang mit personenbezogenen Daten sicherzustellen. Ferner wird sichergestellt, dass eine datenschutzgerechte Löschung der Daten nach Auftragsbeendigung durchgeführt wird.

### **2.2 Eingabekontrolle**

Die Daten werden vom Kunden selbst eingegeben bzw. erfasst. Änderungen der Daten werden protokolliert. Die Kontrolle von Eingaben dient der Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten eingegeben, verändert oder entfernt wurden.

## **3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit**

Für die Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme werden von retail7 Maßnahmen ergriffen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind: Die Daten werden durch ein Backup-Konzept vor zufälliger oder mutwilliger Zerstörung gesichert. Die Verfügbarkeit wird über Redundanzen der zu Grunde liegenden Plattform abgesichert. Für den Schutz der Systeme werden IT-Sicherheitslösungen eingesetzt, die u.a. DDOS Protection und Web Application Firewall beinhalten. Ein Notfallplan bei Vorliegen einer Datenschutzverletzung sorgt für zusätzliche Sicherheit. Security Checks auf Applikationsebene und Standardprozesse beim Ausscheiden von Mitarbeitern sollen das Risiko von Datenschutzverletzungen in diesem Bereich minimieren und die rasche Wiederherstellbarkeit der Systeme und aller personenbezogenen Daten gewährleisten.

## **4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung**

retail7 hat ein Datenschutz-Management sowie ein Incident-Response-Management eingeführt. Die ergriffenen organisatorischen und technischen Maßnahmen werden regelmäßig überprüft und bewertet. Unsere Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen im Datenschutzrecht unterwiesen und sie sind vertraut mit den Verfahrensanweisungen und Benutzerrichtlinien für die Datenverarbeitung im Auftrag, auch im Hinblick auf das Weisungsrecht des Kunden. Die AGB enthalten detaillierte Angaben über Art und Umfang der beauftragten Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden. retail7 hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt, der in die relevanten betrieblichen Prozesse eingebunden ist.