

Shore

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB gelten für Verträge mit der Shore GmbH ab 01.05.2018

## Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

In allen Vertragsbeziehungen, in denen Shore GmbH (nachfolgend "Shore" genannt) anderen Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen Services (wie nachstehend definiert), einschließlich Support und darauf bezogene Beratungsleistungen, erbringt, gelten – soweit nichts Abweichendes geregelt ist – ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Shore GmbH ("AGB"). Die Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen.

1. Zustandekommen des Vertrags, Parteien
2. Kostenlose Probezeiträume
3. Leistungen von Shore
4. Zusätzliche Sonderbedingungen für das Zusatzmodul Web App
5. Zusätzliche Sonderbedingungen für das Zusatzmodul Website
6. Zusätzliche Sonderbedingungen für das Shore Kassensystem
7. Leistungsänderungen
8. Zusätzliche Regelungen für die „Douglas Edition“ der Software (gültig ab 13.08.2018)
9. Vergütung und Zahlungsverzug
10. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
11. Kundendaten und Datenschutz
12. Mängelhaftung
13. Freistellungspflicht des Kunden
14. Haftungsbeschränkung
15. Laufzeit und Kündigung
16. Vertraulichkeit
17. Schlussbestimmungen

# 1. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS, PARTEIEN

1.1 Shore. Shore bietet auf der Internetseite [www.shore.com](http://www.shore.com) eine web-basierte Software zur Online-Terminbuchung und Kundenverwaltung („Software“) für kleine und mittelgroße Unternehmen an.

1.2 Vertrag. Der Bestellschein, den der Kunde unterzeichnet hat, diese AGB und die Leistungsbeschreibungen auf der Webseite von Shore betreffend das vom Kunden jeweils gebuchte Service Paket (zu finden in dieser [Feature-Liste](#)) ("Leistungsbeschreibung") bilden zusammen den "Vertrag".

1.3 Zustandekommen des Vertrages. Der Kunde schließt einen kostenpflichtigen Vertrag mit Shore ab. Hier wählt der Kunde zwischen den verschiedenen Service Paketen aus. Der Vertrag kommt zustande, wenn (i) der Kunde einen Bestellschein unterzeichnet (Angebot) und Shore per E-Mail an den Kunden die Annahme des Angebots (Auftragsbestätigung) erklärt oder (ii) der Kunde und Shore sich durch Angebot und Annahme-Erklärung (Auftragsbestätigung) per E-Mail, Fax oder über die Webseite von Shore (oder durch Kombination dieser Erklärungswege) über den Abschluss eines Vertrages einigen.

1.4 Kein Vertragsschluss mit Verbrauchern. Shore erbringt ihre Leistungen nicht für Verbraucher, sondern ausschließlich für die Zwecke der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden.

1.5 Kein Widerrufsrecht. Da der Kunde kein Verbraucher ist, hat er kein gesetzliches Widerrufsrecht.

1.6 Keine Geltung fremder AGB. Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn Shore einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem Auftrag allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigefügt sind und Shore dem nicht widerspricht.

1.7 Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. § 312i Abs. 1 Nr.1, 2 und 3 sowie § 312i Abs. 1 Satz 2 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bestimmte Verpflichtungen des Unternehmers vorsehen, werden hiermit abbedungen.

1.8 Nutzung. Die Nutzung der Software von Shore setzt die Erstellung eines Kunden-Accounts (im Folgenden: Account) voraus. Der Kunde bekommt im Rahmen eines kostenlosen Probezeitraums bzw. spätestens zum Vertragsstart die notwendigen Zugangsdaten zugeschickt.

1.9 Keine Nutzung der Services durch bzw. für Dritte. Das Recht des Kunden, die Services von Shore zu nutzen, ist beschränkt auf die Nutzung für eigene

Geschäftszwecke durch das im Bestellschein angegebene Unternehmen einschließlich aller rechtlich unselbstständigen Niederlassungen und Betriebsstätten in Ländern, in denen Shore operativ tätig ist. Eine Nutzungsüberlassung oder Bereitstellung der Services an Dritte oder eine Nutzung durch Dritte, einschließlich verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG, ist untersagt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, die Services von Shore im vertraglich vorgesehenen Umfang zu nutzen, um seine Dienstleistungen oder Produkte gegenüber Endkunden anzubieten und zu erbringen.

## 2. KOSTENLOSE PROBEZEITRÄUME

2.1 Das Vertragsverhältnis beginnt unter Umständen mit einem kostenlosen Probezeitraum. Der kostenlose Probezeitraum soll neuen Kunden erlauben, die Shore Leistungen zunächst auszuprobieren. Sofern während der Anmeldung nicht anderweitig angegeben, beträgt der Probezeitraum 15 Tage.

2.2 Bei der Anmeldung zu einem kostenlosen Probezeitraum über die Website [www.shore.com](http://www.shore.com) hat der Kunde im Anschluss an eine erfolgreiche Registrierung und Erstellung eines Accounts die Möglichkeit, alle gemachte Eingaben zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Die Anmeldung wird erst durch Drücken des Buttons „Weiter“ im Fenster „Ihr Unternehmen“ verbindlich abgeschickt. Bis dahin kann der Vorgang jederzeit durch Schließen des Browserfensters abgebrochen werden. Shore sendet dem Kunden eine Bestätigung über den Eingang der Anmeldung an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse.

2.3 Shore wird Ihre Berechtigung für einen kostenlosen Probezeitraum nach eigenem Ermessen bewerten und zur Unterbindung von Missbrauch gegebenenfalls einschränken. Sollte Shore feststellen, dass bei Ihnen keine Berechtigung für den kostenlosen Probezeitraum vorliegt, behalten wir uns das Recht vor, diesen zu widerrufen und ihren Zugang stillzulegen. Die Anmeldung zu einem kostenlosen Probezeitraum ist einmalig pro Kunde möglich. Kunden einer bestehenden Vertragsbeziehung sind nicht teilnahmeberechtigt. Um Ihren Berechtigungsstatus zu prüfen, ist Shore befugt, auf Daten wie die Geräte-ID, die Zahlungsart oder die E-Mail-Adresse zuzugreifen, die bereits für eine bestehende oder bis vor Kurzem bestehende Vertragsbeziehung verwendet wurden.

2.4 Der kostenlose Probezeitraum endet automatisch. Zur vorzeitigen Beendigung des Probezeitraums genügt eine E-Mail an [inbound@shore.com](mailto:inbound@shore.com) vor Ablauf des Probezeitraums.

2.5 Sofern Sie Ihren Account nach Ablauf des kostenlosen Probezeitraums weiter nutzen wollen, können Sie durch Klicken auf die Restlaufzeit der Probezeit oder unter <https://my.shore.com/contract> einen kostenpflichtigen Vertrag über die Nutzung der Software mit Shore abschließen. Dabei kann der Kunde zwischen verschiedenen

Service Paketen mit unterschiedlichem Leistungsumfang und verschiedenen Features für eine begrenzte oder unbegrenzte Anzahl an Nutzern wählen. Für die Angebotserstellung und den Abschluss eines Vertrags mit monatlicher oder jährlicher Abrechnung erfolgt der Vertragsabschluss im Account selbst. Dazu muss der Kunde das gewünschte Service Paket auswählen und seine Auswahl bestätigen. Anschließend sind neben Firmennamen und Rechnungsadresse auch Zahlungsdaten zu hinterlegen. Durch Bestätigung und Absenden dieser Angaben schließt der Kunde einen Vertrag über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit monatlicher oder jährlicher Abrechnung mit Shore ab.

### **3. LEISTUNGEN VON SHORE**

3.1 Übersicht. Shore stellt ihren Kunden die Software mit den jeweils ausgewählten Service Paketen zur Nutzung über das Internet zur Verfügung („Software as a Service“), und erbringt weitere damit in Zusammenhang stehende Dienstleistungen, wie z. B. Webseite-Entwicklung sowie Hosting/Betrieb (zusammen die "Services"). Die Services von Shore bestehen aus bestimmten Service Paketen, die der Kunde jeweils einzeln oder zusammen mit anderen Zusatzmodulen im Bestellschein, über die Webseite oder in sonstiger Form bei Shore bestellen kann. Einzelheiten zum Leistungsumfang der jeweils gebuchten Service Pakete ergeben sich aus dem Bestellschein und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

3.2 SaaS. Der Kunde erhält für die Laufzeit des Vertrages das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht, auf das jeweils gebuchte Service Paket mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeit zu nutzen. Dies schließt das Recht ein, im hierfür erforderlichen Umfang Programmcodes (z. B. JavaScript) auf dem Rechner des jeweiligen Nutzers zeitweise zu speichern (z. B. im Arbeitsspeicher oder Browser-Cache) und dort auszuführen.

3.3 Widgets. Shore stellt ihren Kunden Programmcodes zur Einbindung bestimmter Funktionen eines Service Pakets in bestimmten Webauftritten der Kunden (z. B. Webseiten auf Basis von DUDA oder Facebook Fanpages) ("Widgets") zur Verfügung. Shore räumt dem Kunden vorbehaltlich der nachfolgenden Sätze das einfache, nicht-übertragbare und nicht-unterlizenzierbare und zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht ein, die Widgets zur Integration des jeweils gebuchten Service Pakets in Webauftritte des Kunden (z. B. Firmenwebseite, Facebook Fanpage) zu nutzen, insbesondere diese auf Servern des Kunden oder einem von diesem genutzten Hoster zu installieren und dort ablaufen zu lassen. Für die Nutzung einzelner Widgets können ergänzende Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Hersteller der jeweiligen Content Management Systeme oder Betreiber der sozialen Netzwerke (z. B. Facebook) gelten. Daneben können die Widgets Komponenten

Dritter enthalten, die sogenannten Open Source Lizenzbedingungen unterliegen. Diese haben im Kollisionsfalle Vorrang vor diesem Vertrag.

3.4 Sonstige Leistungen von Shore. Begleitende technische Leistungen, etwa den Import existierender Daten des Kunden in die Shore Business Cloud oder die Integrierung bestimmter Funktionen in Webauftritte des Kunden, sowie alle sonstigen Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag oder nachträglich in Textform vereinbart wurden, erbringt Shore nur auf Grund gesonderter Vereinbarung.

3.5 Shore AdWords. Im Rahmen des Shore Plus Service Pakets stellt Shore dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung von Shore AdWords zur Verfügung. Shore AdWords ist in einzelnen Ländern nicht verfügbar. Die Einrichtung des Shore AdWords ist bis zur Freischaltung einer Anzeige im Shore Plus Paket Preis enthalten. Im Rahmen einer AdWords Kampagne können mehrere Anzeigen geschaltet werden. Der Kunde legt in seinem Zugang die Keywords für die Suchmaschinenoptimierung fest, gestaltet seine Anzeigen und wählt das gewünschte maximale Tagesbudget aus. Durch Klicken auf den Button „abschließend einrichten“ wird die AdWords Kampagne freigeschaltet. Wird ihre Anzeige nach Aktivierung angeklickt, wird ihr festgesetztes Budget belastet, bis das maximale Tagesbudget erreicht ist. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Kampagne durch Verschieben des Statusreglers auf „inaktiv“ zu pausieren. Während die Kampagne inaktiv ist, wird ihr Budget nicht belastet. Eine Re-Aktivierung erfolgt durch Klicken auf „aktivieren“ oder durch Verschieben des Statusreglers auf „aktiv“. Ab diesem Zeitpunkt wird durch Anklicken der Anzeige in der Suchmaschine das Budget erneut belastet. Die Kosten pro Klick bestimmen sich je nach Wahl des Keywords. Es ist möglich, dass das Tagesbudget über die maximale Budgetgrenze z.B. durch Erreichen des Tagesbudgets durch gleichzeitiges Anklicken der freigeschalteten Anzeige belastet wird. Etwaige Zuviel-Belastungen werden durch Gutschriften ausgeglichen.

3.6 Shore AdWords Gutscheine. Wenn Sie innerhalb von 30 Tagen nach Aktivierung Ihrer ersten Kampagne 25 € netto Budget verbrauchen, erhalten Sie auf das darüber hinaus verbrauchte Budget eine Gutschrift von 75 €. Diese wird Ihnen je nach Höhe des verbrauchten Budgets vollständig oder über die nächsten Rechnungen anteilig gutgeschrieben. Die Servicegebühr von 20 % wird auf das verbrauchte Budget vor Abzug der Gutschrift berechnet. Es besteht kein Auszahlungsanspruch von nicht genutztem Gutscheinertrag. Die Gutscheine sind nicht für alle Länder verfügbar (aktuell verfügbar für: Deutschland, Österreich, Schweiz, Spanien, Frankreich, Großbritannien, Italien, USA, Kanada).

3.7 Verfügbarkeit. Shore stellt dem Kunden die jeweiligen Services mit einer Verfügbarkeit gemäß Leistungsbeschreibung (vgl. dort unter Service Levels) bereit.

(a) Übergabepunkt. Shore erbringt ihre Leistungen am Anschlusspunkt des von Shore genutzten Rechenzentrums an das Internet. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum ist der Kunde verantwortlich.

(b) Erreichte Verfügbarkeit. Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z. B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Sperrungen durch Shore, die Shore aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern Shore angemessene Vorkehrung zur Sicherheit getroffen hatte (z. B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch) oder die Shore vornimmt, weil der Kunde mit seinen vertraglichen Verpflichtungen im Verzug ist (z. B. Zahlung des vereinbarten Entgelts).

3.8 Support. Shore stellt einen kostenlosen Support zur Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung ihrer Services zur Verfügung. Die Supportzeiten können Sie im Footer unserer Website einsehen. Ausgenommen von den dort vermerkten Servicezeiten sind bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage. Am 24. und 31. Dezember eines jeden Jahres werden die Supportleistungen in der Zeit von 08:00 bis 12:00 Uhr (MEZ) erbracht. Die Zeit bis zur erstmaligen Reaktion auf E-Mail-Anfragen kann je nach Auslastung variieren. Shore bemüht sich stets um eine Reaktion innerhalb angemessener Zeit. Anfragen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Der Support beinhaltet nicht: Allgemeine Beratung oder Schulungen zu Marketing, rechtliche Beratung oder Einrichtungsarbeiten. Technische Unterstützung bei Webauftritten des Kunden wird im Rahmen des Supports nur erbracht, soweit unmittelbar ein Widget betroffen ist.

3.9 Keine Herausgabe von Quellcode, Entwürfen oder sonstigen Informationen. Sämtliche Software, Apps (ob web oder nativ), Webseiten, Widgets und sonstige Dienste, auch solche Software, die für oder im Auftrag des Kunden programmiert wurde, werden (soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart) an den Kunden oder Dritte nur im ausführbaren Code und ohne Dokumentation übergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Quellcode, Entwurfsmaterial oder sonstigen Informationen.

3.10 Leistungserbringung durch Dritte. Shore kann sich zur Leistungserbringung nach eigenem Ermessen jederzeit Dritter bedienen, etwa für Hosting von Webseite und Apps, SMS- bzw. E-Mail-Versand, Onlineservices zur Erstellung/Bereitstellung von Apps.

## **4. ZUSÄTZLICHE SONDERBEDINGUNGEN FÜR DAS ZUSATZMODUL WEB APP**

4.1 Soweit im Vertrag vereinbart, erstellt Shore im Auftrag des Kunden eine native App auf Basis einer Web App, die mobil ansprechbar („mobile responsive“) ist.

4.2 Shore übernimmt zusätzlich zur Erstellung der nativen App für die Dauer des Vertrags und soweit vereinbart folgende zusätzlichen Leistungen:

- Betrieb und Hosting der nativen App als technischer Dienstleister; und/oder
- Wartung der nativen App, wobei (i) Inhaltsänderungen in angemessenem Umfang auf Wunsch jederzeit vorgenommen und schnellstmöglich umgesetzt, und (ii) Design- oder Strukturänderungen frühestens zwölf Monate nach erstmaliger Erstellung bzw. der letzten Design-/Strukturänderung vorgenommen werden;
- Anlegen von Projekten bei Google zur Ermöglichung des Versands von Push Nachrichten (nur bei Endnutzung auf Android Gerät).

4.3 Soweit Shore Betrieb und Hosting der nativen App für den Kunden übernimmt, wird Shore im Regelfall alleine als technischer Dienstleister für den Kunden tätig. Der Kunde ist gegenüber den Endkunden als Anbieter der App für den Inhalt und die Rechtmäßigkeit des Angebots verantwortlich und wird entsprechend in der App als Anbieter gekennzeichnet.

4.4 Shore kann keine Nutzung durch End-Kunden der App-Verknüpfung gewährleisten oder garantieren. Für die Promotion der nativen App ist allein der Kunde verantwortlich.

4.5 Die Löschung von nativen Apps erfolgt durch Offlinestellen der Web App.

## **5. ZUSÄTZLICHE SONDERBEDINGUNGEN FÜR DAS ZUSATZMODUL WEBSITE**

5.1 Soweit im Vertrag vereinbart, wird Shore für den Kunden gemäß den getroffenen Vereinbarungen und der Leistungsbeschreibung eine Kunden-Webseite erstellen und/oder als technischer Dienstleister betreiben und hosten. Die Website wird über ein Website-Baukasten-Tool erstellt. Die Kunden-Webseite wird, außer anders vereinbart, live erstellt, allerdings nicht in Google gelistet. Shore kann jedoch nicht garantieren, dass die Kunden-Webseite nicht über Google auffindbar und abrufbar ist.

5.2 Nach Beendigung des Vertrages erhält der Kunde den Authorization Code der Kunden-Webseite. Für etwaige zum Betrieb der Kunden-Webseite erforderliche Lizenzen, Nutzungs- und Verwertungsrechte ist der Kunde ab diesem Zeitpunkt selbst verantwortlich.

5.3 Auf Wunsch des Kunden unterstützt Shore den Kunden gegen Zahlung einer angemessenen Vergütung beim Umzug der Kunden-Webseite und/oder bei der Beschaffung der notwendigen Lizenzen, Nutzungs- und Verwertungsrechte.

## 6. ZUSÄTZLICHE SONDERBEDINGUNGEN FÜR DAS SHORE KASSENSYSTEM

6.1 Das Shore Kassensystem ist für folgende Länder verfügbar: Deutschland, Österreich, Schweiz, Spanien.

6.2 Dem Kunden wird das entgeltliche Recht zur zeitlich befristeten Benutzung des cloudbasierten Shore Kassensystems eingeräumt. Das Kassensystem setzt sich aus einer Kassenanwendung auf dem Apple iPad („Kassenapp“) einerseits sowie einem Verwaltungs- und Buchhaltungsinstrument („Dashboard“) zusammen.

6.3 Falls anwendbar, muss der Kunde zur Gewährleistung der „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD) sicherstellen, dass alle von ihm betriebenen Geräte mittels der darauf installierten Kassenapp zwecks Abgleich der verwalteten Daten binnen der ersten Woche nach Abschluss des Vertrages über das Internet mit dem Dashboard verbunden werden.

6.4 Die Kassenapp ist ausschließlich auf dem Apple iPad lauffähig. Unterstützt wird bei Vertragsabschluss ein iPad 4 und iOS-Version 8.3 oder höher und 1GB freien Speicherplatz. Die Kassenapp ist für die Shore Kassenhardware optimiert. Sie ist grundsätzlich auch mit anderen Hardware-Geräten funktionsfähig, für die Kompatibilität übernimmt Shore jedoch keine Haftung. Es gelten die im Apple Store gemachten Angaben zu den jeweils unterstützten iOS-Versionen.

6.5 Das Shore Kassensystem benötigt eine Verbindung zum Internet. Die Kassenapp ist auch ohne Internetverbindung funktionsfähig, benötigt aber zum Datenaustausch mit dem Dashboard eine Internetverbindung.

6.6 Shore stellt die Kassenapp und das Dashboard zur Nutzung wie in diesen AGB und ggf. einzelvertraglich beschrieben, zur Verfügung und gewährleistet eine technische Erreichbarkeit von 97 % pro Monat. Shore kann die Verfügbarkeit der Leistungen vom Shore Kassensystem zeitweilig beschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, zur Durchführung von Wartungsarbeiten oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Shore berücksichtigt dabei, soweit möglich, die berechtigten Interessen der Kunden durch vorherige Information über die Zugriffsbeschränkungen.

6.7 Nach dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit wird die Kassenapp gesperrt. Zur Gewährleistung der „Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD) stellen wir dem Kunden die Daten zum Export zur Verfügung. Falls der Kunde zur Einhaltung der GoBD verpflichtet ist, muss er die

Daten bis zum Vertragsende exportieren und bei sich speichern, um die Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren nach GoBD zu erfüllen.

6.8 Hardware Lieferung. Soweit Shore dem Kunden Hardware verkauft, erfolgt die Lieferung der Ware an die vom Kunden im Bestellschein angegebene Adresse.

6.9 Eigentumsvorbehalt. Bis zur vollständigen Bezahlung verbleibt die gelieferte Kassenhardware im Eigentum von Shore. Vor Übergang des Eigentums an der Vorbehaltsware ist eine Verpfändung oder Sicherheitsübereignung nicht zulässig.

## **7. LEISTUNGSÄNDERUNGEN**

7.1 Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei den Service Paketen von Shore um eine Standardsoftware handelt, die entweder als Software as a Service Dienst bereitgestellt wird und hierbei eine Vielzahl von Kunden auf ein zentrales System zugreifen oder die weitgehend automatisiert arbeitet. Die aus einem solchen Multi-tenancy (Mehrmieter) oder automatisierten Modell resultierenden Skalenvorteile lassen sich nur nutzen, wenn es sich um ein einheitliches Softwareprodukt handelt, das auch fortentwickelt werden kann. Die Parteien vereinbaren daher:

(a) Wichtige Gründe. Shore kann ihre Services, Service Pakete, Portalseiten und Widgets (einschließlich der Systemanforderungen) jederzeit aus wichtigem Grund ändern. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn die Änderung erforderlich ist aufgrund (i) einer notwendigen Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (ii) des Schutzes der Systemsicherheit, oder (iii) Vermeidung von Missbrauch.

(b) Fortentwicklung. Daneben kann Shore ihre Services, Service Pakete, Portalseiten und Widgets im Rahmen einer kontinuierlichen Fortentwicklung angemessen ändern (z. B. Abschaltung alter Funktionen, die durch neue weitgehend ersetzt werden), um insbesondere den technischen Fortschritt zu berücksichtigen.

7.2 Shore wird den Kunden auf für ihn nicht nur unwesentlich nachteilige Änderung rechtzeitig, in der Regel vier Wochen vor dem Inkrafttreten, hinweisen. Wenn durch eine Änderung berechnete Interessen des Kunden nachteilig berührt sein können, so dass ihm insoweit ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann, kann der Kunde das betroffene Service Paket mit einer Frist von einer Woche bis zum Inkrafttreten der angekündigten Änderung kündigen. Sofern der Kunde nicht kündigt, tritt die Änderung zum angegebenen Datum in Kraft. Shore weist hierauf in der Information hin.

## **8. Zusätzliche Regelungen für die „Douglas Edition“ der Software (gültig ab 13.08.2018)**

8.1 Die Nutzung der Douglas Edition für Shore Basic oder Plus durch den Kunden setzt voraus, dass dieser einen zusätzlichen und gesonderten Vertrag über die Nutzung der Beauty-Plattform der Parfümerie Douglas GmbH („Plattformvertrag“) abgeschlossen hat.

8.2 Das Zustandekommen des Vertrages zwischen dem Kunden und Shore ist abhängig von dem Zustandekommen des Plattformvertrages. Das Inkrafttreten des Plattformvertrags ist aufschiebend bedingt durch die Genehmigung durch Douglas. Der Fortbestand dieses Vertrages zwischen Kunde und Shore ist auflösend bedingt durch das Ende des Plattformvertrages des Kunden mit Douglas.

8.3 Shore ist nicht Partei des Plattformvertrages. Die jeweiligen Rechte und Pflichten aus dem Plattformvertrag bestehen ausschließlich zwischen dem Kunden und Douglas.

8.4 Sollte (i.) kein Plattformvertrag zustande kommen; oder (ii.) der Plattformvertrag (gleich aus welchem Grund) beendet werden, hat der Kunde das Recht den Vertrag über die Douglas Edition mit Shore innerhalb von 14 Tagen nach Kenntnisnahme der Beendigung des Plattformvertrags zu kündigen oder auf die Shore Version der Software umzuziehen. Alle in der Software vorgenommenen Einstellungen und Dateneinträge können übernommen werden.

## **9. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSVERZUG**

9.1 Vergütung. Der Kunde schuldet Shore für die Bereitstellung der Services während der Vertragslaufzeit die in dem Bestellschein oder späteren Vertragsänderungen/-ergänzungen vereinbarte Vergütung. Die Vergütung besteht aus einer vom gewählten Service Paket abhängigen (in der Regel wiederkehrenden) Grundgebühr sowie ggf. einer nutzungsabhängigen Nutzungsgebühr (z. B. für versendete SMS) und ggf. einer einmaligen Einrichtungsgebühr.

9.2 Besondere Regelung zu Shore AdWords. Für die Nutzung von Shore AdWords kann der Kunde sein geplantes Tagesbudget für das Suchmaschinenmarketing täglich bestimmen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die tatsächlich anfallenden Gebühren für Klicks um bis zu 15% über dem eingestellten Tagesbudget liegen können. Die Abrechnung der tatsächlichen Kosten für die Schaltung der Werbetexte bei den Suchmaschinen- und Portalseiten-Betreibern werden zu Beginn eines jeweiligen Monats für den vorherigen Monat durch Shore in Rechnung gestellt. Shore erhebt auf das verbrauchte Budget nach Aktivierung der Kampagne von Shore AdWords eine zuzügliche Servicegebühr i.H.v. 20 % der tatsächlich vom Kunden ausgegebenen AdWords-Kosten. Diese Gebühr fällt auch auf verbrauchtes Budget im Rahmen der Einlösung eines Gutscheines an.

9.3 Fälligkeit. Soweit nicht abweichend vereinbart, wird die Grundgebühr jeweils im Voraus und die Nutzungsgebühr am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums fällig. Die Einrichtungsgebühr wird mit Vertragsschluss fällig.

9.4 Rechnungsstellung. Shore stellt die Gebühren bei Vertragsbeginn und sodann jeweils am selben Tag des nächsten Kalendermonats in Rechnung (z. B. bei Abschluss am 12. Februar an diesem Tag und dann am 12. März, 12. April, usw.). Die Grundgebühr und etwaige Einrichtungsgebühren werden im Voraus in Rechnung gestellt, eine etwaige Nutzungsgebühr nachträglich. Wurde eine jährliche Zahlungsweise vereinbart, so wird die Grundgebühr bei Vertragsbeginn und sodann jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres im Voraus in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt durch Zusendung einer Rechnung als PDF an die im Bestellschein angegebene E-Mail-Adresse.

9.5 Zahlung. Zahlungen erfolgen – soweit nicht anders vereinbart – mittels SEPA-Lastschrift. Der Kunde verpflichtet sich, Shore ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Der Einzug erfolgt jeweils nach Rechnungsstellung, bei jährlicher Zahlungsweise zu Beginn eines jeden Vertragsjahres.

9.6 Nettopreise. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

9.7 Zahlungsverzug, Sperrung des Zugangs, Kündigung. Mit Fälligkeit kann Shore Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen. Shore kann den Zugriff auf die bereitgestellten Services, soweit der Kunde im Zahlungsverzug ist, nach entsprechender Androhung und fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist, ganz oder teilweise vorübergehend bis zur erfolgten Zahlung sperren. Während der Sperrung hat der Kunde keinen Zugriff auf die bei Shore gespeicherten Daten. Ist der Kunde für zwei Kalendermonate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Kalendermonate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das doppelte einer monatlichen Grundgebühr erreicht, in Verzug, ist Shore berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

## **10. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN**

10.1 Die nachfolgenden Mitwirkungspflichten sind Hauptleistungen des Kunden und nicht alleine als Nebenpflichten oder Obliegenheiten zu klassifizieren.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, einen qualifizierten Ansprechpartner nebst Stellvertreter zur Verfügung zu stellen, der berechtigt ist, alle notwendigen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen, die zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen des Ansprechpartners (nebst Stellvertreter) unverzüglich mitzuteilen.

10.3 Einrichtung. Der Kunde nimmt die Einrichtung des jeweiligen Service Pakets (individuelle Einstellungen, Eingabe/Import von Daten, Implementierung von Plug-ins) selbst vor und ist für diese verantwortlich. Dies gilt auch, wenn Shore den Kunden bei der Einrichtung unterstützt.

10.4 Eine Veränderung des jeweiligen Service Pakets oder von Widgets nach Wünschen des Kunden ist nicht geschuldet.

10.5 Rechtmäßige Nutzung. Der Kunde wird die Services von Shore nur im Rahmen der Bestimmungen des Vertrags nutzen, bei der Nutzung keine Rechte Dritter verletzen (z. B. Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte) und alle anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen beachten. Der Kunde wird bei der Nutzung insbesondere die Vorschriften zum Datenschutz, Wettbewerbsrecht, Urheberrecht und etwaige Vertraulichkeitsverpflichtungen einhalten und keine schadhaften oder rechtswidrigen Daten einspielen oder die Services von Shore in sonstiger Weise missbrauchen.

10.6 Mitwirkung des Kunden, Frist zur Mitwirkung. Bei vielen der vom Kunden buchbaren Service Paketen (z. B. Webseiten-Erstellung) ist die Mitwirkung des Kunden im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erbringung der Services durch Shore im erforderlichen Umfang unentgeltlich mitzuwirken, indem er insbesondere sämtliche Daten, die für die Einrichtung des jeweiligen Service Moduls benötigt werden (z. B. Zugangsdaten zu Webseite, Kontaktdaten des Webmasters) zur Verfügung stellt und die notwendigen Infrastruktur- und Telekommunikationseinrichtungen zum Zugriff auf die Services bereitstellt. Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Mitwirkungshandlungen in angemessener Zeit und Form vorzunehmen; vereinbarte Fristen oder von Shore gesetzte, angemessene Fristen zur Mitwirkung sind einzuhalten. Soweit nicht anders im Vertrag vereinbart, ist unter einer angemessenen Frist/Zeit für die Mitwirkung des Kunden ein Zeitraum von fünf Werktagen zu verstehen. Für Verzögerungen, die sich aus der Sphäre des Kunden ergeben, trägt Shore nicht die Verantwortung.

10.7 Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Voraussetzungen selbst sicherzustellen. Für eine optimale Nutzung der Angebote und Funktionen von Shore wird der Kunde die jeweils aktuellste Version des Browser Google Chrome oder Mozilla Firefox anwenden. Zudem muss in den Einstellungen im verwendeten Browser die Verwendung von Cookies erlaubt sein. Werden diese technischen Voraussetzungen vom Kunden nicht erfüllt, kann es unter Umständen zu Einschränkungen der Nutzbarkeit der Dienste kommen.

10.8 Abnahmefiktion. Der Kunde ist dazu verpflichtet, den von Shore final angebotenen Entwurf des Werkes (z. B. App oder Webseite) innerhalb von fünf Werktagen abzunehmen, soweit dem keine wesentlichen Mängel entgegenstehen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach und macht er auch keine Mängel geltend, so gilt das Werk nach Ablauf der Frist als abgenommen.

10.9 Sicherheit und Verantwortung des Kunden. Der Kunde unterhält angemessene Sicherheitsstandards für die Nutzung der Services durch entsprechend autorisierte Nutzer. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Eignung der Services für seine Geschäftsabläufe zu bewerten und alle anwendbaren rechtlichen Bestimmungen hinsichtlich seiner Daten und der Nutzung der Services einzuhalten.

10.10 Kundenwünsche und Spezifikationen des Kunden. Soweit in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Pakets vorgesehen ist, dass bestimmte Services nach Absprache mit dem Kunden oder nach den Wünschen/Spezifikationen des Kunden erbracht werden, wird Shore sich bemühen, diese Absprachen, Wünsche und Spezifikationen umzusetzen, soweit dies mit angemessenem Aufwand (im Verhältnis zur Gegenleistung des Kunden) für Shore umsetzbar ist. Shore garantiert nicht eine exakte technische Umsetzung von Kundenwünschen, und ist hierzu auch nicht verpflichtet. Vor allem bei der Übernahme von Elementen aus bestehenden Webseiten des Kunden ist eine exakte Nachbildung für Shore häufig nicht möglich.

10.11 Inhalte des Kunden. Bei einigen der vom Kunden gebuchten Service Pakete (z. B. App oder Webseiten-Erstellung) ist es erforderlich, dass der Kunde die Inhalte liefert (z. B. Bilder, Logos, Texte, Videos, Designwünsche, Impressum etc.), die Shore dann im Rahmen der Leistungserbringung verarbeitet und/oder veröffentlicht. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils erforderlichen Inhalte in angemessener Zeit und in dem von Shore vorgegebenen, marktüblichen Format Shore zur Verfügung zu stellen. Die vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte werden von Shore nicht kontrolliert, nicht rechtlich geprüft und auch nicht korrekturgelesen. Texte, Bilder, Videos, Graphiken oder Logos werden nicht von Shore angefertigt, bearbeitet oder zur Verfügung gestellt (soweit nicht zur rein technischen Bereitstellung erforderlich).

10.12 Nutzungsrecht an Inhalten des Kunden. Die Nutzungsrechte an den vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalten verbleiben beim Kunden. Shore ist berechtigt, soweit dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich oder angemessen ist, die Inhalte des Kunden zu nutzen, insbesondere zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu verbreiten, öffentlich zugänglich zu machen, oder sonst öffentlich wiederzugeben. Zu diesem Zweck erhält Shore das nicht ausschließliche, übertragbare, unterlizenzierbare und räumlich unbeschränkte Recht zur Nutzung der Inhalte des Kunden während der Dauer des Vertrages.

10.13 Verantwortung für Inhalte des Kunden. Für die Inhalte, die der Kunde Shore zur Verfügung stellt, und/oder die von Shore auf Veranlassung des Kunden im Rahmen der Leistungserbringung verwendet werden, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass er über alle geistigen/gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den bereitgestellten Inhalten (z. B. Marken-, Namens-, Design- und Urheberrechte) in dem Umfang verfügt, der für die Leistungserbringung durch Shore erforderlich ist. Der Kunde ist weiter verpflichtet, keine Inhalte bereitzustellen, die gegen gesetzliche Verbote, die guten

Sitten (insbesondere pornografische, rassistische, ausländerfeindliche, rechtsradikale oder sonstig verwerfliche Inhalte) oder Rechte Dritter (insbesondere Persönlichkeitsrechte) verstoßen. Shore übernimmt ausdrücklich keine Haftung für die Verletzung von geistigen/gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter, noch haftet Shore im Falle von Verletzungen gesetzlicher Verbote, der guten Sitten oder Rechte Dritter durch den vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalt.

10.14 Versand von E-Mails, SMS und Textnachrichten. Der Kunde wird mittels der Services Newsletter, SMS, Textnachrichten, E-Mails oder sonstige Kommunikation nur an solche Empfänger senden, die hierzu eine rechtswirksame Einwilligung gegeben haben, oder bei denen – soweit anwendbar – die Anforderungen des § 7 Abs. 3 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) erfüllt sind. In Zweifelsfällen obliegt es dem Kunden, sich über die Zulässigkeit der Versendung von elektronischer Kommunikation zu informieren. Auf die „eco Richtlinie für zulässiges E-Mail-Marketing“ wird hiermit (ohne Gewähr) ausdrücklich hingewiesen.

10.15 Pflichtangaben. Der Kunde ist rechtlich der Anbieter und Betreiber der Webseiten und der Internetauftritte, in die er Widgets von Shore integriert. Shore handelt insofern lediglich als technischer Dienstleister. Der Kunde wird sicherstellen, dass dort die gesetzlich geforderten Pflichtangaben angegeben sind, in Deutschland insbesondere das Impressum nach § 5 Telemediengesetz (TMG) sowie Datenschutzhinweise gemäß § 13 Abs. 1 TMG. Der Kunde wird zudem sicherstellen, dass auch in E-Mails und sonstiger Kommunikation die erforderlichen Pflichtangaben enthalten sind.

10.16 Sicherungskopien. Dem Kunden obliegt es, Kopien der von ihm eingegebenen Daten zu behalten und regelmäßig Sicherungskopien der mit den Service von Shore erfassten Daten anzufertigen. Verletzt der Kunde diese ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet Shore bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären.

10.17 Systemanforderungen. Soweit nicht anders von Shore gestattet, hat der Kunde eine aktuelle Desktop-Browserversion des Internet Explorer, Apple Safari, Google Chrome oder Firefox zu nutzen. Weitere Systemanforderungen können sich aus der Benutzerdokumentation ergeben.

10.18 Steuerrelevante Daten. Dem Kunden obliegt es, Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen (insbesondere den Vorschriften des Handels- und Steuerrechts) aufzubewahren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Services von Shore nicht den Anforderungen der “Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD) genügen.

10.19 Zahlungsdienstleistungen. Zahlungsdienstleistungen werden ausschließlich durch einen externen Zahlungsdienstleister erbracht und unterliegen dessen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Damit Shore dessen Zahlungsdienstleistungen in Anspruch nehmen kann, stimmt der Kunde zu, vollständige Informationen über sich und sein Unternehmen für Shore bereitzustellen. Gleichzeitig autorisiert er Shore, diese Informationen sowie die Transaktionsdaten, die im Zusammenhang mit seiner Nutzung der Zahlungsdienstleistungen stehen, an diesen Zahlungsdienstleister weiterzugeben.

10.20 Endkundenbeziehung. Für die Ausgestaltung des rechtlichen Verhältnisses zwischen Kunde und Endkunde und den entsprechenden Vertragsschluss in Bezug auf die Erbringung der Leistung ist der Kunde verantwortlich.

## **11. KUNDENDATEN UND DATENSCHUTZ**

11.1 Kundendaten. Die (i) vom Kunden an Shore weitergegebenen Daten über Endkunden (z. B. E-Mail, Name, Anschrift, sonstige Merkmale), (ii) Shore vom Kunden zum Import bereitgestellten Endkunden-Daten (z. B. Datenexporte aus sonstigen Systemen), und (iii) die durch die Services von Shore über Endkunden generierten Daten (z. B. Buchungsanfragen, Terminvereinbarungen, Chat-Inhalte) (gemeinsam "Kundendaten") stehen dem Kunden zu. Shore handelt insoweit als reiner technischer Dienstleister und behandelt die Kundendaten vertraulich. Shore ist jedoch berechtigt, die Kundendaten – auch über das Vertragsende hinaus – in aggregierter oder statistischer Form zur Fehleranalyse und Fortentwicklung der Funktionen der Software oder zum Benchmarking zu nutzen.

11.2 Auftragsdatenverarbeitung. Soweit es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, gilt Folgendes: Shore verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter – vorbehaltlich der vorstehenden Regelung in Ziffer 11.1 S. 3 – ausschließlich zum Zwecke der Erbringung der vertraglichen Leistungen im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden. Shore trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt im Verhältnis zu Shore alleinige verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts und für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des BDSG und TMG, verantwortlich. Der Kunde wird insbesondere gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einholen und Datenschutzhinweise geben.

11.3 Zahlungstransaktionsdaten. In Fällen, in denen unsere Services Zahlungsdienstleistungen durch einen externen Zahlungsdienstleister ermöglichen, werden die entsprechenden Zahlungstransaktionsdaten ausschließlich von diesem Zahlungsdienstleister und nicht von Shore gespeichert.

## 12. MÄNGELHAFTUNG

12.1 Mängelfreiheit und Beschaffenheit. Shore wird die unter diesem Vertrag geschuldeten Services, soweit nicht alleine dienstvertragliche Komponenten betroffen sind, frei von Sach- und Rechtsmängeln bereitstellen. Die Services sind frei von Mängeln, sofern sie die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und sich für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen. Die unter diesem Vertrag bereitgestellte Software genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt. Ein Anspruch wegen etwaiger Funktionsbeeinträchtigungen oder Störungen der Services ist nicht gegeben, sofern diese (i) durch eine fehlerhafte oder unangemessene Nutzung der Services (etwa Fehlbedienung unter Missachtung der Vorgaben der Benutzerdokumentation) verursacht werden, oder (ii) auf einer Nutzung der Services in einer Systemumgebung und/oder in Kombination mit Hardware, Software oder technischer Infrastruktur, die fehlerhaft sind oder nicht den von Shore gegenüber dem Kunden kommunizierten Anforderungen entsprechen, beruhen. Die Pflicht zur Beseitigung etwaiger Mängel der unter diesem Vertrag bereitgestellten Software beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen wie Veränderung der IT-Umgebung, insbesondere Änderung von Hardware oder Betriebssystemen (z. B. neue mobile Endgeräte oder Betriebssysteme), Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

12.2 Kundenanforderungen. Der Kunde hat vor Vertragsabschluss überprüft, dass die Spezifikation der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software bekannt.

12.3 Mängelbeseitigung. Mängel der Services meldet der Kunde unverzüglich an Shore und erläutert die näheren Umstände des Zustandekommens. Shore wird den Mangel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Shore ist berechtigt, dem Kunden bei Mängeln der Software vorübergehend Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzuzeigen und den Mangel später durch Anpassung der Software zu beseitigen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

12.4 Fristsetzung. Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein.

12.5 Anfängliche Mängel. Die verschuldensunabhängige Haftung von Shore für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, Alt. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches wird ausgeschlossen. Die verschuldensabhängige Haftung von Shore bleibt unberührt.

12.6 Gewährleistung für Hardware. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden nach den

gesetzlichen Bestimmungen des Kaufrechts (§§ 433 ff. BGB) mit folgenden Modifikationen:

(a) Für die Beschaffenheit der Ware sind nur die eigenen Angaben von Shore und die Produktbeschreibung des Herstellers verbindlich, nicht jedoch öffentliche Anpreisungen und Äußerungen und sonstige Werbung des Herstellers oder Dritter.

(b) Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich ab Lieferung oder ab Zugänglichmachung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen fachkundig zu untersuchen und erkannte Mängel unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Besteller testet gründlich jedes Modul auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme, die der Besteller im Rahmen der Gewährleistung und eines Pflegevertrages bekommt. Dies gilt auch für später festgestellte verdeckte Mängel ab Entdeckung. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht ist die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.

(c) Bei Mängeln leistet Shore nach eigener Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung (Nacherfüllung). Im Falle der Nachbesserung muss Shore nicht die erhöhten Kosten tragen, die durch die Verbringung der Ware an einen anderen Ort als den Erfüllungsort entstehen, sofern die Verbringung nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Ware entspricht.

(d) Schlägt die Nacherfüllung zweimal fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

(e) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Ablieferung der Ware.

12.7 Verjährung. Mängelansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten. Dies gilt nicht im Falle von Mängelansprüchen auf Schadenersatz soweit Shore kraft Gesetzes zwingend haftet.

12.8 Gesetzliche Regelung. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regeln zur Mängelhaftung.

Im Übrigen ist die Haftung von Shore unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer Shore haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

## **13. FREISTELLUNGSPFLICHT DES KUNDEN**

Sollte Shore von Dritten (einschließlich öffentlicher Stellen) wegen gesetzeswidriger Inhalte, wegen der Verletzung von geistigen/gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten oder aus sonstigen Gründen aus der Sphäre des Kunden (als Dritt-

oder Mitstörer) in Anspruch genommen werden (z.B. auf Unterlassung, Widerruf, Richtigstellung, Schadenersatz, usw.) oder machen Dritte Ansprüche bzw. Rechtsverletzungen gegenüber Shore geltend, die auf der Behauptung beruhen, dass der Kunde gegen seine gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten verstoßen hat (z.B. Versand von E-Mails unter Verstoß gegen Datenschutz- oder Wettbewerbsrecht oder unterlassene Pflichtangaben), dann ist der Kunde verpflichtet, Shore alle dadurch entstehenden Schäden, Nachteile und Kosten (einschließlich angemessener Rechtsverteidigungskosten) zu erstatten. Der Kunde ist auch weiter dazu verpflichtet, Shore in jeglicher Weise dabei zu unterstützen, eine derartige Inanspruchnahme abzuwehren.

## 14. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

14.1 Ausschluss in bestimmten Fällen. Shore leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

(a) die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt;

(b) bei grober Fahrlässigkeit haftet Shore in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens;

(c) bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Pflichten, durch die die Erfüllung des Vertragszwecks gefährdet wird, oder der Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (z. B. vollständiger Verlust von Kundendaten, wobei auch Altbestände nicht rekonstruierbar sind), haftet Shore in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag insgesamt.

Shore bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.

Im Übrigen ist die Haftung von Shore unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer Shore haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

14.2 Keine Garantien. Garantien durch Shore erfolgen nur in Schriftform und sind nur dann als solche auszulegen, wenn sie ausdrücklich als "Garantie" bezeichnet werden.

14.3 Begrenzung der Höhe nach. Im Falle von Ziffer 14.1(c) haftet Shore nur begrenzt auf den für einen Vertrag dieser Art typischerweise vorhersehbaren Schaden, jedenfalls beschränkt auf einen Betrag, der der Gegenleistung entspricht, die Shore von diesen Kunden in den letzten zwölf Monaten erhalten hat.

14.4 Mitarbeiter und Beauftragte von Shore. Die Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer 14 gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Shore.

## **15. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

15.1 Laufzeit. Dieser Vertrag beginnt mit dem Vertragsschluss (vgl. Ziffer 1.3) und hat, sofern nicht anders vereinbart, eine Grundlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich sodann jeweils um weitere 12 Monate (Verlängerungslaufzeit), sofern er nicht von Shore oder dem Kunden mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird.

15.2 Form. Kündigungen können schriftlich, per Fax oder E-Mail erfolgen. Kündigungen des Kunden sollen per E-Mail an [service@shore.com](mailto:service@shore.com) gesendet werden.

15.3 Außerordentliche Kündigung. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der Shore zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde rechtswidrig Werbe-E-Mails mittels der Services verschickt oder Dritten die Nutzung der Services gestattet bzw. die Services für Dritte nutzt (vgl. Ziffer 1.9).

15.4 Daten bei Vertragsende. Mit Ende der Vertragslaufzeit kann der Kunde nicht mehr auf seine Kundendaten zugreifen. Es obliegt dem Kunden, die Kundendaten vor Ende der Vertragslaufzeit mit Hilfe der Exportfunktion zu exportieren und bei sich zur weiteren Verwendung zu speichern. Zu einer darüber hinausgehenden Herausgabe der Kundendaten (z. B. Bereitstellung als SQL-Dump oder in einem bestimmten Format) ist Shore nicht verpflichtet. Mit Vertragsende wird Shore die Kundendaten löschen, sofern Shore nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Sofern eine Löschung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist (z. B. in Backups), kann Shore die Kundendaten stattdessen datenschutzkonform sperren.

## **16. VERTRAULICHKEIT**

16.1 Shore und der Kunde verpflichten sich, alle vor und im Rahmen der Vertragserfüllung erlangten Informationen, Daten und Unterlagen der jeweils anderen Partei, einschließlich aller hierzu erstellten Aufzeichnungen und Kopien, die entweder als vertraulich gekennzeichnet wurden oder die nach den Umständen der Weitergabe oder ihrem Inhalt nach als vertraulich anzusehen sind, einschließlich dieses Vertrags, (zusammen die "Vertraulichen Informationen") zeitlich unbegrenzt wie eigene vergleichbare vertrauliche Informationen zu schützen, mindestens jedoch mit der

angemessenen Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, soweit dies zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist und diese Personen im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten, wie hierin geregelt, unterliegen.

16.2 Ziffer 16.1 gilt nicht, soweit vertrauliche Informationen (i) zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne vorherige Verletzungshandlung oder pflichtwidrige Unterlassung durch die empfangende Partei öffentlich zugänglich sind; (ii) bereits vor dem Erhalt im Besitz der sie empfangenden Partei oder letzterer bekannt waren; (iii) der empfangenden Partei durch eine andere Person ohne Einschränkung rechtmäßig offenbart worden sind; oder (iv) von der empfangenden Partei ohne Zugang zu Vertraulichen Informationen der sie offenlegenden Partei unabhängig entwickelt wurden, oder (v) aufgrund einer behördlichen Anordnung nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften bzw. aufgrund einer rechtskräftigen gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen.

16.3 Keine der Parteien wird den Namen der jeweils anderen Partei ohne deren vorherige Zustimmung zu Werbe- oder ähnlichen Aktivitäten verwenden. Shore ist jedoch befugt, den Namen des Kunden in Referenzkundenlisten oder im Rahmen ihrer Marketingaktivitäten zu verwenden.

## **17. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

17.1 Vertragsübertragung. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung kann der Kunde weder den Vertrag noch vertragliche Rechte oder Pflichten an Dritte abtreten oder übertragen. Shore ist berechtigt, die Vertragsbeziehung mit dem Kunden auf ein mit Shore gemäß §§ 15 ff. Aktiengesetz verbundenes Unternehmen zu übertragen.

17.2 Änderung des Vertrags und der AGB. Shore kann mit Zustimmung des Kunden den Inhalt des bestehenden Vertrages sowie diese AGB jederzeit ändern. Die Zustimmung des Kunden zur Änderung gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang einer entsprechenden Änderungsmitteilung von Shore widerspricht. Shore wird dem Kunden geplante Änderungen des bestehenden Vertrages (insbesondere Preisanpassungen) sowie dieser AGB rechtzeitig, mindestens vier Wochen vorab, ankündigen. Shore verpflichtet sich, den Kunden im Zuge der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Soweit durch eine geplante Änderung des bestehenden Vertrages oder dieser AGB wesentliche Rechte des Kunden oder wesentliche Verpflichtungen von Shore gegenüber dem Kunden zum Nachteil des Kunden mehr als nur unerheblich beeinträchtigt werden, wird Shore dem Kunden durch Einräumung eines Sonderkündigungsrechts die Möglichkeit geben, sich vor Wirksamwerden der Änderung vom Vertrag zu lösen. Im Voraus bezahlte Vergütungen für Zeiten nach dem Kündigungsdatum wird Shore dem Kunden im Falle einer Sonderkündigung aus diesem Grund anteilig zurückzuerstatten.

17.3 Erklärungen. Sofern nicht anders vorgesehen, können Mitteilungen und Erklärungen nach diesem Vertrag nur in Textform gemäß § 126b BGB erfolgen (z. B. per E-Mail). Shore kann hierzu die vom Kunden im Bestellschein angegebene E-Mail-Adresse verwenden. Änderungen wird der Kunde Shore unverzüglich mitteilen.

17.4 Textform. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Textform nach § 126b BGB (z. B. E-Mail, Brief oder Fax). Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Formerfordernisses.

17.5 Aufrechnung, Zurückbehaltung. Der Kunde kann nur mit von Shore unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur im Hinblick auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Gegenansprüche aus diesem Vertragsverhältnis zu.

17.6 Anwendbares Recht. Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.

17.7 Gerichtsstand. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand derjenige am Sitz von Shore. Shore bleibt dennoch berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.

17.8 Teilunwirksamkeit. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Statt der unwirksamen Bestimmung gilt dasjenige, was die Parteien nach dem ursprünglich angestrebten Zweck unter wirtschaftlicher Betrachtungsweise in redlicher Weise vereinbart hätten. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.