



ALGEMENE VOORWAARDEN

VOOR

ATOSS HOTLINE

("AGB HOTLINE" / "AV HOTLINE")

DEUTSCH - NEDERLANDS

I. Teil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltung dieser AGB HOTLINE

1. Anwendungsbereich: Diese AGB HOTLINE regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die SUPPORT HOTLINE unter dem VERTRAG zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT. Die nachfolgenden Regelungen gelten für vorvertragliche Beziehungen zwischen den PARTEIEN entsprechend.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung, beispielsweise auch dann nicht, wenn die GESELLSCHAFT ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht oder wenn die GESELLSCHAFT in Kenntnis der AGB des KUNDEN die Leistungen vorbehaltlos erbringt.

Diese AGB HOTLINE richten sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen.

2. Definitionen: Für diese AGB HOTLINE gelten die im II. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

§ 2 Leistungsumfang der SUPPORT HOTLINE

1. Inkludierte Leistungen: Der KUNDE hat die in der DOKUMENTATION bekanntgegebenen Anforderungen zu beachten und auf eigene Kosten sicherzustellen. Die DOKUMENTATION enthält eine Vielzahl an Lösungshinweisen, die es dem KUNDEN ermöglichen, auftretende Probleme durch eigene Aktivitäten zu lösen.

I. Deel: Algemene Voorwaarden

§ 1 Geldigheid van deze AV HOTLINE

1. Toepassingsgebied: Deze AV HOTLINE beogen de vaststelling van de rechten en plichten met betrekking tot SUPPORT HOTLINE onder het CONTRACT tussen de KLANT en het BEDRIJF. De volgende bepalingen zijn mutatis mutandis van toepassing op de precontractuele betrekkingen tussen de PARTIJEN.

Afwijkende, tegenstrijdige of aanvullende algemene voorwaarden van de KLANT zijn niet van toepassing, zelfs dan niet als het BEDRIJF niet uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen hun toepasselijkheid of als het BEDRIJF de diensten zonder voorbehoud verricht met kennis van de algemene voorwaarden van de KLANT.

Deze AV HOTLINE zijn uitsluitend gericht tot ondernemers, publiekrechtelijke rechtspersonen of publiekrechtelijke bijzondere fondsen.

2. Definities: Op de AV HOTLINE zijn de in II. Deel vastgelegde definities en toelichtingen van toepassing.

§ 2 Omvang van de diensten de SUPPORT HOTLINE

1. Diensten inbegrepen: De KLANT dient de in de DOCUMENTATIE vermelde eisen na te leven en deze op eigen kosten te waarborgen. De DOCUMENTATIE bevat een aanzienlijk aantal oplossingsnota's die de KLANT in staat stellen eventuele problemen die zich voordoen door eigen toedoen op te lossen.

Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:

- (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;
- (2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;
- (3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;
- (4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich.

2. Nicht inkludierte Leistungen: Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der SUPPORT HOTLINE berücksichtigt wie z. B.: Der Einsatz von BERATERN beim KUNDEN vor Ort, Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungsterminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit

De SUPPORT HOTLINE adviseert en ondersteunt de KLANT uitsluitend ten aanzien van de volgende vragen van de KLANT:

- (1) Notificaties van applicatiefouten of fouten te wijten aan configuraties en parametrisaties van de MODULES;
- (2) Vragen over de werking van afzonderlijke MODULES, algemene MODULE-bediening of MODULE-functies;
- (3) Problemen met datatransfers via interfaces naar systemen van derden (bv. salarisadministratie), vooropgesteld dat de interface eerder met succes werd gebruikt;
- (4) Problemen met het vastleggen van data op verzamelterminals onder de voorwaarde dat deze terminals eerder met succes werden ingezet.

Om de meest efficiënte verwerking van vragen van KLANTEN te kunnen waarborgen, dient de KLANT - op voorwaarde dat hij een CONTRACT heeft gesloten met een ATOSS-partner voor implementatiediensten en hotlinediensten - aanvragen direct aan zijn ATOSS-partner te richten. In dergelijke gevallen zal, indien nodig, de implementerende ATOSS Partner op zijn beurt contact opnemen met de SUPPORT HOTLINE.

2. Uitgesloten diensten: Alle andere diensten die niet in de bovenstaande paragrafen zijn vermeld, vallen buiten de omvang SUPPORT HOTLINE, zoals: De inzet van CONSULTANTS bij de KLANT, de prestaties die worden geleverd in het kader van de voorwaarden voor programma-onderhoud, in het bijzonder het oplossen van programmeerfouten die reproduceerbaar zijn in de leveringsstandaard en andere diensten die verder gaan dan het advies inzake gebruikersvragen, maken geen deel uit van de SUPPORT HOTLINE. Het is niet de taak van de SUPPORT HOTLINE om verzamelterminals of interfaces naar systemen van derden in gebruik te nemen. De SUPPORT HOTLINE is ook geen vervanging voor training in de werking, bediening en functies van de MODULES. Kosten die door de SUPPORT HOTLINE worden gemaakt als gevolg van opzet of grove nalatigheid

des KUNDEN oder eines DRITTEN entstehen (z. B. Löschen von Daten, fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE, etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preise gesondert in Rechnung stellen.

§ 3 Service Level der SUPPORT HOTLINE

1. Hotlinezeiten: Die Hotlinezeiten und Kontaktdaten der SUPPORT HOTLINE sind im ANGEBOT oder im VERTRAG mit dem KUNDEN festgelegt.
2. Stellen von Kundenanfragen: Wesentlich für die SUPPORT HOTLINE sind klare und eindeutige Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Einen Wechsel eines Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten sind der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen. Der KUNDE hat seine Anfrage durch den Ansprechpartner über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems oder der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.

door de KLANT of een DERDE (bijv. wissen van gegevens, onjuiste invoer van commando's in de MODULES in strijd met de DOCUMENTATIE en / of in strijd met de uitdrukkelijke instructies van de SUPPORT HOTLINE, etc.) kunnen door het BEDRIJF afzonderlijk worden gefactureerd conform de toepasselijke tarieven.

§ 3 Service Level der SUPPORT HOTLINE

1. Openingstijden HOTLINE: De hotlineuren en de contactgegevens van de SUPPORT HOTLINE worden vermeld in de OFFERTE of in het CONTRACT met de KLANT.
2. Stellen van klantaanvragen: Heldere en ondubbelzinnige communicatie- en coördinatiestructuren zijn van essentieel belang voor de SUPPORT HOTLINE. Daarom zal de KLANT zorgen voor de beschikbaarheid van een contactpersoon en een plaatsvervanger met voldoende know-how, bevoegdheden en besluitvaardigheid tijdens de periode van uitvoering. Het BEDRIJF moet onmiddellijk in kennis worden gesteld van elke wijziging van contactpersoon of plaatsvervangend contactpersoon of van hun contactgegevens, onder vermelding van een nieuwe contactpersoon of nieuwe contactgegevens. De KLANT zal zijn vraag indienen bij de contactpersoon via de SUPPORT HOTLINE. Klantaanvragen via andere communicatiekanalen en andere aanspreekpartners worden niet in behandeling genomen. Met het oog op een vlotte en correcte behandeling van klantaanvragen is het van essentieel belang dat elke klantaanvraag zo volledig mogelijke informatie bevat, d.w.z. met name informatie over de aard, de precieze omstandigheden en, in geval van een storing, ook over de oorsprong en de gevolgen ervan. De inhoud van een klantaanvraag moet de reproduceerbaarheid van het probleem of de fout door het BEDRIJF kunnen garanderen. Daarbij zal de KLANT, in de mate waarin dit nodig is, ook die maatregelen nemen die het vaststellen van de storing en de oorzaken ervan vergemakkelijken en zal hij het BEDRIJF redelijkerwijs helpen bij het reproduceren van dezelfde storing.

3. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.

3. In behandeling nemen van klant-aanvragen: Het BEDRIJF zal, naar eigen oordeel, inkomende verzoeken van KLANTEN categoriseren volgens urgentie-niveaus waarin de gevolgen van de storing voor de KLANT tot uiting komen. In bepaalde gevallen kan het urgentie-niveau vervolgens door het BEDRIJF op grond van een nadere beoordeling worden aangepast.

§ 4 Pflichten des KUNDEN

Die Umsetzung der SUPPORT HOTLINE setzt voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebssphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft. Der KUNDE wird insbesondere:

- a) geeignete Maßnahmen treffen, damit die Kommunikation zwischen ihm und der GESELLSCHAFT sichergestellt ist (z. B. Sicherstellung, dass E-Mails von den bekannten Kontakten der GESELLSCHAFT nicht vom Spam-Filter abgefangen werden);
- b) alle erforderlichen Informationen, Kopien von Unterlagen sowie Vorgänge und Umstände, die für die Leistungserbringung von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellen oder mitteilen;
- c) auf Verlangen der GESELLSCHAFT die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung schriftlich bestätigen;
- d) einen Remotezugriff zu den auf dem Kundensystem installierten ATOSS-PRODUKTEN für den BERATER ermöglichen; hierbei wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen, auf seinem Kundensystem via remote für den BERATER einsehbar sind. Wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff ermöglicht und kein anderes gleich geeignetes Mittel zur Verfügung steht, kann die GESELLSCHAFT die betreffende Leistung ablehnen und ist für die daraus entstehenden Konsequenzen nicht verantwortlich;
- e) die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und Software inkl. entsprechender Lizenzierung bereitstellen.

§ 4 Verplichtingen van de KLANT

De operationalisering van de SUPPORT HOTLINE vereist dat de KLANT zorgt voor de nodige personele en technische voorwaarden op zijn werkterrein. Meer bepaald zal de KLANT:

- a) passende maatregelen nemen om de communicatie tussen hem / haar en het BEDRIJF te verzekeren (b.v. ervoor zorgen dat e-mails van de bekende contactpersonen van het BEDRIJF niet door het spamfilter worden onderschept);
- b) tijdig en volledig alle noodzakelijke informatie, kopieën van documenten, alsmede feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de verrichting van de prestatie, verstrekken of mede te delen;
- c) op verzoek van het BEDRIJF de volledigheid van de verstrekte informatie en verklaringen, die in een door het BEDRIJF opgestelde verklaring zijn vastgelegd, schriftelijk bevestigen;
- d) de CONSULTANT op afstand toegang geven tot de ATOSS-PRODUCTEN die op het systeem van de KLANT zijn geïnstalleerd; in dit verband zal de KLANT ervoor zorgen dat alleen persoonsgegevens die betrekking hebben op het specifieke individuele geval op afstand door de CONSULTANT op het systeem van de KLANT kunnen worden ingezien. Indien de KLANT het BEDRIJF op diens verzoek geen toegang op afstand verschaft en er geen ander even geschikt middel voorhanden is, kan het BEDRIJF weigeren de desbetreffende prestatie te verrichten en zal het BEDRIJF niet verantwoordelijk zijn voor de gevolgen daarvan;
- e) de nodige IT-infrastructuur, hardware en software, inclusief de nodige licenties ter beschikbaar stellen.

Im Übrigen wird der KUNDE Mitwirkungspflichten erbringen, welche im Zusammenhang mit der SUPPORT HOTLINE für diesen zumutbar sind. Die Mitwirkungspflichten des KUNDEN sind wesentliche Vertragspflichten und werden vom KUNDEN auf eigene Kosten erfüllt. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so haftet die GESELLSCHAFT nicht für die daraus entstehenden Folgen, wie etwa zusätzlicher Leistungsaufwand und / oder Verzögerungen. Die GESELLSCHAFT kann dem KUNDEN zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen unter Fristsetzung auffordern und nach erfolglosem Ablauf der Nachholungsfrist den VERTRAG kündigen. Die GESELLSCHAFT behält sich vor, Mehraufwände, die durch die Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des KUNDEN verursacht werden, gesondert nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen zu berechnen.

Daarbovenop zal de KLANT voldoen aan de verplichtingen tot medewerking die in verband met de SUPPORT HOTLINE binnen zijn mogelijkheden liggen. De verplichtingen tot medewerking van de KLANT zijn essentiële contractuele verplichtingen en wordt door de KLANT op eigen kosten nagekomen. Indien de KLANT een van zijn verplichting tot medewerking niet nakomt zoals overeengekomen, is het BEDRIJF niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen, zoals extra uitvoeringskosten en / of vertragingen. Het BEDRIJF kan de KLANT verzoeken om die medewerking alsnog te verlenen door een termijn te stellen. Het BEDRIJF kan het CONTRACT beëindigen na het zonder resultaat verstrijken van die uiterste termijn. Het BEDRIJF behoudt zich het recht voor om extra kosten, veroorzaakt door het niet nakomen door de KLANT van zijn verplichting tot medewerking, afzonderlijk in rekening te brengen overeenkomstig de geldende vergoedingspercentages.

§ 5 Geistiges Eigentum

1. Geistiges Eigentum der GESELLSCHAFT: Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte der GESELLSCHAFT an den bereitgestellten MATERIALIEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an den MATERIALIEN bleiben bei der GESELLSCHAFT. Das gilt auch dann, wenn diese MATERIALIEN vom KUNDEN oder DRITTEN eigenmächtig bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit Fremdprodukten verbunden werden. Die GESELLSCHAFT räumt dem KUNDEN jedoch für die Nutzungsdauer der lizenzierten ATOSS PRODUKTE oder des CLOUD SERVICE ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares Recht ein, die bereitgestellten MATERIALIEN für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen. Dem KUNDEN ist es strikt untersagt, den Urheberrechtsvermerk in den übermittelten MATERIALIEN zu entfernen.
2. KUNDENDATEN und sonstige Informationen: Die GESELLSCHAFT und / oder

§ 5 Intellectueel eigendom

1. Intellectueel eigendom van het BEDRIJF: Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten en alle andere rechten van het BEDRIJF op de aangeleverde MATERIALIEN, alsmede elke verwerking, wijziging en verdere ontwikkeling van de MATERIALIEN, berusten bij het BEDRIJF. Dit geldt ook wanneer deze MATERIALIEN door de KLANT of een DERDE uit eigen beweging worden verwerkt, vertaald, gecombineerd of vermengt met producten van DERDEN. Het BEDRIJF verleent aan de KLANT echter voor de periode van gebruik van de gelicentieerde ATOSS PRODUCTEN of de CLOUD SERVICE een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht om de verstrekte MATERIALIEN te gebruiken voor eigen interne bedrijfsdoeleinden en / of om deze te laten gebruiken door VERBONDEN ONDERNEMINGEN van de KLANT. Het is de KLANT ten strengste verboden de auteursrechtvermelding in de verstrekte MATERIALIEN te verwijderen.
2. KLANTGEGEVENS en verdere Informatie: Het BEDRIJF en / of haar VERBONDEN ONDERNEMINGEN

die mit ihr VERBUNDENEN UNTERNEHMEN können Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen durchführen (zusammen "ANALYSEN"), die anonymisierte KUNDENDATEN und / oder sonstige Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen zu ATOSS-PRODUKTEN, technische Informationen oder solche Informationen enthalten, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der ATOSS-PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben, enthalten.

Die in den KUNDENDATEN enthaltenen nicht-anonymisierten, personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der professionellen Serviceleistungen entsprechend der Regelungen der AVV verwendet. Soweit die GESELLSCHAFT die KUNDENDATEN anonymisiert und aggregiert, kann sie ANALYSEN beispielsweise für die folgenden Zwecke durchführen: (i) zur Verbesserung des Produkt- und Serviceportfolios, der technischen Ressourcen und des Supports, (ii) zur Forschung, Neu- und Weiterentwicklung von ATOSS-PRODUKTEN und professionellen Serviceleistungen, (iii) zur Überprüfung und Sicherstellung der Datenintegrität, (iv) zur Erstellung von Forecasts und Bedarfsszenarien, (v) zur Feststellung und Auswertung von Korrelationen und Trends in Branchensegmenten, (vi) zur Einrichtung und zum Ausbau von Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und (vii) zum anonymen Benchmarking. ANALYSEN und die anonymisierten KUNDENDATEN und sonstigen Informationen kann die GESELLSCHAFT automatisch an sich und / oder an mit ihr VERBUNDENE UNTERNEHMEN weiterleiten.

Die GESELLSCHAFT wird im Zeitpunkt ihrer Entstehung alleinige Rechtsinhaberin an den aus der ANALYSE gewonnenen Daten und Informationen. Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte an den KUNDENDATEN bleiben bei dem KUNDEN oder den sonstigen Rechtsinhabern.

können analysen, untersuchen, evaluaties en metingen (gezamenlijk "ANALYSES") uitvoeren die geanonimiseerde KLANTGEGEVENS en / of andere gegevens en informatie bevatten, zoals licentie-informatie over ATOSS-PRODUCTEN, technische informatie of dergelijke informatie die resulteren uit de technische, functionele randvoorwaarden van de inzet en het gebruik van ATOSS-PRODUCTEN door de KLANT.

De in de KLANTGEGEVENS opgeslagen niet-geanonimiseerde persoonsgegevens zullen - tenzij anders overeengekomen - alleen worden gebruikt voor het verlenen van professionele diensten overeenkomstig de bepalingen van de VERWERKINGSOVEREENKOMST. Voor zover het BEDRIJF KLANTGEGEVENS anonimiseert en aggregiert, kan het BEDRIJF ANALYSE verrichten voor bijvoorbeeld de volgende doeleinden: (i) om de product- en dienstenportefeuille, technische middelen en ondersteuning te verbeteren, (ii) voor onderzoek, nieuwe en verdere ontwikkeling van ATOSS-PRODUCTEN en professionele diensten, (iii) om de integriteit van gegevens te verifiëren en te waarborgen, (iv) om prognoses en scenario's met betrekking tot de vraag op te stellen, respectievelijk uit te werken, (v) om correlaties en trends in bedrijfssegmenten te identificeren en te evalueren, (vi) om toepassingen op het gebied van AI (kunstmatige intelligentie) vast te stellen en uit te breiden, en (vii) voor anonieme benchmarking. ANALYSE en de geanonimiseerde KLANTGEGEVENS en andere informatie kunnen door het BEDRIJF automatisch geforward worden doorgegeven aan haarzelf en / of aan met haar VERBONDEN ONDERNEMINGEN.

Alleen het BEDRIJF wordt rechthebbende met betrekking tot gegevens en informatie uit de ANALYSE op het moment dat deze zijn verkregen. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten en alle andere rechten op de KLANTGEGEVENS berusten bij de KLANT of de andere rechthebbenden.

§ 6 Gebühren und Zahlungsmodalitäten

1. Gebühren: Der KUNDE hat die vereinbarten Gebühren in den vereinbarten Zahlungsintervallen im Voraus zu entrichten. Die Gebühren für die SUPPORT HOTLINE werden erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss des VERTRAGS folgt. Die Rechnungstellung kann in Papierform oder elektronisch erfolgen. Für etwaige Nachbestellungen von ATOSS PRODUKTEN erhöhen sich die im VERTRAG festgelegten Gebühren für die SUPPORT HOTLINE anteilig nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Preise der GESELLSCHAFT.

Zahlungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Der KUNDE kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

2. Preis Anpassung: Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Gebühren für den HOTLINE SUPPORT anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Index um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf.

§ 7 Ansprüche bei Nicht- oder Schlechtleistung

Im Falle von Nicht- oder Schlechtleistung der SUPPORT HOTLINE richten sich die Ansprüche des KUNDEN nach den Bestimmungen in diesem § 7. Der KUNDE kann bei Nicht- oder Schlechtleistung die vereinbarten Gebühren der SUPPORT HOTLINE nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Gebühren bleibt jedoch unberührt.

Wird die SUPPORT HOTLINE nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die betreffenden Leistungen auf ausdrückliche und zulässige Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu

§ 6 Vergoedingen en betalingsregeling

1. Vergoedingen: De KLANT dient de overeengekomen vergoedingen vooraf op overeengekomen vervaldagen te betalen. De vergoedingen voor de SUPPORT HOTLINE zijn voor de eerste keer verschuldigd op de eerste dag van de maand die volgt op het sluiten van het CONTRACT. Facturen kunnen op papier of elektronisch worden opgemaakt. Voor alle volgende bestellingen van ATOSS-PRODUCTEN zullen de vergoedingen voor de SUPPORT HOTLINE die in het CONTRACT zijn vermeld, proportioneel worden verhoogd overeenkomstig de dan door het BEDRIJF gehanteerde prijzen.

Betalingen zijn opeisbaar binnen tien (10) dagen na factuurdatum zonder aftrek.

De KLANT kan enkel die vorderingen verrekenen die onbetwist of rechtsgeldig zijn vastgesteld.

2. Prijsaanpassing: Het BEDRIJF heeft het recht om per 1 januari van elk jaar de vergoedingen voor de HOLTINE SUPPORT aan te passen, waarbij de wijziging niet meer dan twee (2) volle procentpunten hoger mag zijn dan de desbetreffende tussentijdse stijging van de officiële consumentenindex van de Bondsrepubliek Duitsland of de index die deze vervangt.

§ 7 Vorderingsrechten wegens niet of slecht presteren

In geval van gebreken in de hoedanigheid van de ATOSS-PRODUCTEN, zijn wat vorderingsrechten van de KLANT betreft de bepalingen van dit § 7 van toepassing. De KLANT mag de overeengekomen vergoedingen van SUPPORT HOTLINE niet verminderen in geval van niet-nakoming of slechte prestaties. Een eventueel bestaand recht om onder voorbehoud betaalde vergoedingen terug te vorderen, blijft echter onverlet.

Indien de SUPPORT HOTLINE niet conform het CONTRACT wordt verstrekt en als het BEDRIJF hierin toerekenbaar is tekort geschoten, is - na uitdrukkelijke en aannemelijke klacht van de KLANT - het BEDRIJF verplicht om de betreffende

erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber dem Ansprechpartner der GESELLSCHAFT und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen ab Kenntnisnahme oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte Kenntnis erlangen müssen, erfolgen. Die GESELLSCHAFT kann die Rüge ganz oder teilweise als unzulässig ablehnen, wenn die Prüfung ergibt, dass sie die Nicht- oder Schlechtleistung nicht zu vertreten hat oder den Nachweis erbringen kann, dass die Leistungen den Festlegungen im VERTRAG im Wesentlichen entsprechen.

Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der zulässig gerügten Hotlineleistungen aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, steht dem KUNDEN ein vertragliches Sonderkündigungsrecht (siehe § 10 Ziffer 3) zu. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Haftungsansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder einer übernommenen Garantie. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

§ 8 Haftung

1. Unbeschränkte Haftung: Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Verstößen gegen das Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
2. Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit: Vorbehaltlich § 8 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des

prestaties conform het CONTRACT te verrichten. De klacht van de KLANT dient schriftelijk te worden ingediend bij de contactpersoon van het BEDRIJF en uiterlijk binnen twee (2) weken vanaf de datum waarop hij kennis heeft gekregen van het gebrek of vanaf de datum waarop de KLANT er zonder grove nalatigheid kennis van had moeten krijgen. Het BEDRIJF kan de klacht geheel of gedeeltelijk als niet aannemelijk afwijzen indien uit het onderzoek blijkt dat zij n iet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming of indien zij het bewijs kan leveren dat de prestaties in essentie voldoen aan de specificaties in het CONTRACT.

Indien het BEDRIJF er niet in slaagt om na een aannemelijke klacht door de KLANT de SUPPORT HOTLINE betreffend om redenen die aan de KLANT niet kunnen worden toegerekend, om binnen een redelijke, door de KLANT schriftelijk vast te stellen termijn alsnog conform hetgeen in het CONTRACT is overeengekomen te presteren, heeft de KLANT recht op een bijzonder contractueel recht van opzegging (zie § 10 lid 3). Verdere aanspraken van de KLANT zijn uitgesloten. De voornoemde uitsluiting geldt niet voor vorderingen wegens aansprakelijkheid op grond van opzet of grove nalatigheid of in geval van toerekenbare nalatigheid die leidt tot de dood, lichamelijk letsel of schade aan de gezondheid en ook niet wanneer garantie is gegeven. Het recht op buitengewone opzegging blijft onverlet.

§ 8 Aansprakelijkheid

1. Onbepaalde aansprakelijkheid: Het BEDRIJF is volgens de wettelijke bepalingen onbepaald aansprakelijk in geval van opzet en grove nalatigheid, evenals in geval van toerekenbare nalatigheid die leidt tot de dood, lichamelijk letsel of schade aan de gezondheid, in geval van overtredingen van de wet op de productaansprakelijkheid en voor zover er sprake is van een door het BEDRIJF overgenomen garantie.
2. Aansprakelijkheid voor eenvoudige nalatigheid: Behoudens het bepaalde in artikel § 8 lid 1, is het BEDRIJF aansprakelijk in geval van een eenvoudige nalatigheid in de nakoming

VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf ("KARDINALPFLICHT"), der Höhe nach begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.

3. Konkretisierung: In den Fällen von § 8 Ziffer 2 ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.
4. Haftungsausschluss: Im Übrigen ist die Haftung der GESELLSCHAFT ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 8 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
5. Höhere Gewalt: Für EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, die der GESELLSCHAFT Erbringung der SUPPORT HOLTINE wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.

§ 9 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gegen die GESELLSCHAFT eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

§ 10 Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die jährlichen Hotlinegebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungsintervalls, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Im Falle von Nachbestellungen gilt die noch verbleibende Vertragslaufzeit für solche Nachbestellungen entsprechend.

van een verplichting, waarvan nakoming een voorwaarde is voor de behoorlijke uitvoering van het CONTRACT of waarvan de KLANT regelmatig op het nakomen vertrouwt en mag vertrouwen ("HOOFDVERPLICHTING"), beperkt tot het bedrag van de voorzienbare schade die typisch is voor het CONTRACT.

3. Concretisering: In de gevallen van artikel § 8 lid 2 is de aansprakelijkheid van het BEDRIJF beperkt tot € 25.000, ongeacht de rechtsgrond.
4. Uitsluiting aansprakelijkheid: Voor het overige is de aansprakelijkheid van het BEDRIJF uitgesloten. Behalve in de gevallen van artikel § 8 lid 1 is het BEDRIJF in geen geval aansprakelijk voor winstderving, gemiste besparingen, schade als gevolg van vorderingen van DERDEN en andere indirecte schade en gevolgschade.
5. Overmacht: Het BEDRIJF is niet aansprakelijk in geval van OVERMACHT die ertoe leidt dat het BEDRIJF aanzienlijk wordt bemoeilijkt bij het aanbieden van de SUPPORT HOLTINE of die de behoorlijke uitvoering van het CONTRACT tijdelijk belemmert of onmogelijk maakt.

§ 9 Verjaring

Met uitzondering van vorderingen wegens opzet of bewuste roekeloosheid of nalatigheid die leidt tot de dood, lichamelijk letsel of schade aan de gezondheid, geldt in verband met vorderingen tegen het BEDRIJF op grond van aansprakelijkheid en garantie een verjaringstermijn van één (1) jaar. De verjaringstermijn begint te lopen vanaf de wettelijke ingangsdatum van de verjaring.

§ 10 Looptijd en beëindiging

1. Looptijd: De minimumcontractduur bedraagt 12 maanden en gaat in op de datum waarop de eerste betalingstermijn zoals gespecificeerd in de eerste factuur voor de jaarlijkse hotline-vergoedingen ingaat of, indien dit niet het geval is, op de datum waarop het CONTRACT wordt gesloten. In geval van nabestellingen is de resterende contractperiode voor deze nabestellingen van overeenkomstige toepassing.

2. Vertragsverlängerung: Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils automatisch um zwölf (12) Monate, es sei denn eine PARTEI kündigt den VERTRAG mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder zum Ablauf der jeweils dann laufenden Verlängerungslaufzeit. Außerordentliche Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
2. Verlenging van het CONTRACT: Na afloop van de minimumcontractduur wordt de contractperiode automatisch verlengd met telkens twaalf (12) maanden, tenzij een PARTIJ het CONTRACT opzegt met een opzegtermijn van zes (6) weken tegen het einde van de minimumcontractduur of tegen het einde van de dan lopende verlengingsperiode. Buitengewone opzegging om dringende redenen blijft onverlet.
3. Sonderkündigungsrecht: Der KUNDE ist gemäß den Bestimmungen des § 7 zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS unter Beachtung der folgenden Maßgaben berechtigt: Der GESELLSCHAFT steht ein Vergütungsanspruch nur auf den bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten HOTLINE SUPPORT zu. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE spätestens binnen zwei (2) Wochen nach seiner Kündigungserklärung nachweist, dass diese für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
3. Bijzonder recht van opzegging: De KLANT heeft het recht om het CONTRACT zonder opzegtermijn op te zeggen overeenkomstig de bepalingen van § 7 het CONTRACT, met inachtneming van de volgende bepalingen: Het BEDRIJF heeft alleen recht op vergoeding voor die HOTLINE SUPPORT die tot de effectieve datum van de beëindiging reeds is verleend. Geen vergoeding is verschuldigd voor die diensten waarvan de KLANT bewijst, uiterlijk binnen twee (2) weken na zijn opzegging, dat zij voor hem geen nut hebben noch voor hem van enig belang zijn.
4. Außerordentliche Kündigung: Unbeschadet von § 10 Ziffer 1 bis 3 können die PARTEIEN den VERTRAG bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund für die GESELLSCHAFT liegt z. B. vor, wenn der KUNDE mit der Zahlung von Gebühren, die zwei (2) Monatsraten entsprechen, in Verzug ist oder der KUNDE schwerwiegend oder wiederholt gegen Pflichten aus dem VERTRAG verstößt und den Verstoß auf eine Abmahnung der GESELLSCHAFT hin nicht innerhalb von 30 Tagen behebt.
4. Buitengewone beëindiging: Niettegenstaande het bepaalde in artikel § 10 lid 1 tot 3 kunnen de PARTIJEN het CONTRACT opzeggen om dringende redenen. Een dringende reden voor het BEDRIJF bestaat b.v. indien de KLANT in gebreke is met de betaling van vergoedingen die gelijk zijn aan twee (2) maandelijkse termijnen of indien de KLANT ernstig of herhaaldelijk zijn verplichtingen uit hoofde van het CONTRACT niet nakomt en er niet binnen 30 dagen na een aanmaning door het BEDRIJF alsnog tot nakoming overgaat.
5. Form der Kündigungserklärung: Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.
5. Vorm van de verklaring van opzegging: Opzeggingen dienen schriftelijk te gebeuren; tekstvorm, bijv. per e-mail of fax, volstaat niet.

§ 11 Vertraulichkeit

Die PARTEIEN sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an DRITTE weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Soweit eine Weitergabe an DRITTE zur

§ 11 Vertrouwelijkheid

De PARTIJEN zijn verplicht alle VERTROUWELIJKE INFORMATIE die zij in het kader van de contractuele relatie hebben verkregen, voor onbepaalde duur als vertrouwelijk te behandelen en met name niet aan DERDEN door te geven of voor andere dan contractuele doeleinden te

Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 11 im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten zu verpflichten. Die empfangende PARTEI darf VERTRAULICHE INFORMATIONEN ausnahmsweise offenlegen, soweit sie aufgrund einer bindenden gesetzlichen, richterlichen oder behördlichen Entscheidung die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN offenbaren muss. Vor der Offenlegung verpflichtet sich die PARTEI, welche die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN erhalten hat, die jeweils andere PARTEI unverzüglich über die Anordnung der Offenlegung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN schriftlich zu informieren, damit diese Rechtsmittel rechtzeitig ergreifen kann, um die Offenlegung zu verhindern oder diese zu beschränken. Legt sie ein Rechtsmittel ein, so ist die andere PARTEI weiterhin an die Geheimhaltungspflicht gebunden, solange das Rechtsmittel aufschiebende Wirkung hat. Die offenlegende PARTEI wird die empfangende PARTEI über die Einlegung eines Rechtsmittels informieren.

§ 12 Datenschutz

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Unterzeichnung des VERTRAGS eine AVV nach Maßgabe der DSGVO geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN erfolgen durch die GESELLSCHAFT im Auftrag des KUNDEN auf Basis der AVV.

Bei Anfragen über die SUPPORT HOLTINE wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur Bearbeitung der Kundenanfrage) via remote für den BERTER einsehbar sind.

Eine Übermittlung von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDEN-

gebruiken. Voor zover doorgifte aan DERDEN noodzakelijk is voor de uitoefening van rechten of voor de nakoming van het CONTRACT, zijn deze DERDEN verplicht zich te houden aan verplichtingen inzake vertrouwelijkheid die in wezen vergelijkbaar zijn met de onderhavige § 11. De ontvangende PARTIJ kan bij wijze van uitzondering VERTROUWELIJKE INFORMATIE openbaar maken voor zover zij onderhevig is aan een verplichting de VERTROUWELIJKE INFORMATIE openbaar te maken krachtens een bindend wettelijk, rechterlijk of administratiefrechtelijk besluit. Voorafgaand aan de openbaarmaking stemt de PARTIJ die de VERTROUWELIJKE INFORMATIE heeft ontvangen ermee in de andere PARTIJ onverwijld schriftelijk in kennis te stellen van het besluit tot openbaarmaking van de VERTROUWELIJKE INFORMATIE, zodat de andere PARTIJ tijdig passende maatregelen kan nemen om de openbaarmaking alsnog te voorkomen of te beperken. Indien zij een rechtsmiddel tegen het besluit aanwendt, blijft de andere PARTIJ gebonden aan de verplichting tot geheimhouding zolang het rechtsmiddel schorsende werking heeft. De openbaarmakende PARTIJ zal de ontvangende PARTIJ in kennis stellen van het instellen van een rechtsmiddel.

§ 12 Gegevensbescherming

Met de ondertekening van het CONTRACT hebben het BEDRIJF en de KLANT een verwerkersovereenkomst gesloten in overeenstemming met de AVG. Elke verwerking van niet-geanonimiseerde, persoonsgebonden KLANTGEGEVENS wordt door het BEDRIJF namens de KLANT uitgevoerd op basis van de VERWERKERSOVEREENKOMST.

In geval van aanvragen via de SUPPORT HOLTINE dient de KLANT ervoor zorgen dat alleen die persoonsgegevens die betrekking hebben op het concrete individuele geval (bijv. voor de afhandeling van de klantenaanvraag) door de CONSULTANT op afstand kunnen worden ingezien.

De overdracht van niet-anonieme, persoonlijke KLANTGEGEVENS (bijv. testgegevens, basisgegevens van

DATEN (z. B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten etc.) auf vorab nicht gemeinsam festgelegten Übermittlungs- und Kommunikationswegen an die GESELLSCHAFT ist nicht zulässig.

§ 13 Schlussbestimmungen

1. Schriftform: Änderungen und Ergänzungen des VERTRAGS bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht des Schriftformerfordernisses oder das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst.
2. Änderungen des VERTRAGS: Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, die Bestimmungen des VERTRAGS zu ändern oder zu ergänzen, soweit hierdurch das bei Vertragsschluss vereinbarte Äquivalenzverhältnis in Bezug auf wesentliche Vertragsbestandteile nicht negativ berührt wird und die Änderungen für den KUNDEN zumutbar sind. Die Anpassungsbefugnis erstreckt sich hierbei insbesondere auf Änderungen in Bezug auf (i) technische Entwicklungen, (ii) Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, (iii) Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten, (iv) die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung oder (v) die Beseitigung von Regelungslücken (z. B. bei unvorhersehbaren, veränderten Umständen). Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über die geplanten Änderungen vorab informieren. Die Änderungen gelten als vom KUNDEN angenommen, wenn er diesen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Änderungsmitteilung gegenüber der GESELLSCHAFT in Schrift- oder Textform widerspricht. In der Änderungsmitteilung weist die GESELLSCHAFT den KUNDEN auch auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hin.
3. Übertragung: Der KUNDE ist nicht berechtigt, den VERTRAG oder einzelne Rechte und Pflichten an DRITTE ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die GESELLSCHAFT abzutreten oder zu übertragen. Die GESELLSCHAFT kann den VERTRAG an ein mit ihr VERBUNDENES UNTERNEHMEN übertragen.

werknemers, enz.) aan het BEDRIJF via overdracht- en communicatiekanalen die niet vooraf wederzijds zijn overeengekomen, is niet toegestaan.

§ 13 Slotbepalingen

1. Schriftelijkheidsvereiste: Wijzigingen van en aanvullingen op het CONTRACT dienen schriftelijk te geschieden teneinde rechtsgeldig te zijn. Dit geldt ook in geval van afstand van het schriftelijkheidsvereiste of afwijking van deze clause de schriftelijke vorm betreffend.
2. Wijzigingen in het CONTRACT: Het BEDRIJF heeft het recht om de bepalingen van het CONTRACT te wijzigen of aan te vullen voor zover dit geen afbreuk doet aan de gelijkwaardigheidverhouding die is overeengekomen ten tijde van het sluiten van het CONTRACT met betrekking tot essentiële elementen van het CONTRACT en de wijzigingen redelijk zijn voor de KLANT. In dit kader omvat het recht tot aanpassing met name wijzigingen in verband met (i) technische ontwikkelingen, (ii) wijzigingen in het juridisch kader, (iii) aanpassingen van de voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, (iv) het oplossen van een nadien gerezen conflict de gelijkwaardigheid betreffend of (iv) het aanvullen van leemten in de regelgeving (b.v. in geval van niet te voorziene, gewijzigde omstandigheden). Het BEDRIJF zal de KLANT van tevoren kennis geven van de beoogde wijzigingen. De wijzigingen worden geacht door de KLANT te zijn aanvaard indien hij daartegen niet schriftelijk of in tekstvorm bezwaar maakt tegenover het BEDRIJF binnen zes (6) weken na kennisgeving van de wijziging. In de kennisgeving van wijziging zal het BEDRIJF ook de aandacht van de KLANT vestigen op de voorgenomen betekenis van zijn gedrag.
3. Overdracht: De KLANT heeft niet het recht om het CONTRACT of individuele rechten en verplichtingen aan DERDEN te cederen of over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het BEDRIJF. Het BEDRIJF kan het CONTRACT overdragen aan een VERBONDEN ONDERNEMING.

4. Rechtswahl, Gerichtsstand: Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist ausschließlich das Recht am Sitz der GESELLSCHAFT anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist am Sitz der GESELLSCHAFT.
5. Versie: Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen existiert eine Fassung in deutscher und niederländischer Sprache. Die niederländische Fassung ist eine Leseabschrift und nicht verbindlich. Sollte es zwischen beiden Fassungen Differenzen geben, ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache verbindlich.
4. Toepasselijk recht, bevoegde rechter: Alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met het CONTRACT worden uitsluitend beheerst door het recht dat van toepassing is ter plaatse van de statutaire zetel van het BEDRIJF; de toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken wordt uitdrukkelijk uitgesloten. De exclusieve bevoegde rechter om kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met het CONTRACT is die van de statutaire zetel van het BEDRIJF.
5. Versie: Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in het Duits en het Nederlands. De Nederlandse versie is een leesexemplaar en heeft geen bindende kracht. In geval van tegenstrijdigheden tussen de twee versies is uitsluitend de Duitse versie bindend.

II. Teil: Definitionen und Klarstellungen

1. Soweit in den AGB HOTLINE ausschließlich die männliche Form für bestimmte Personen oder Personengruppen verwendet wird, erfolgt dies lediglich aus Vereinfachungsgründen. Die jeweilige Formulierung bezieht sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.
2. Soweit nach diesen AGB HOTLINE eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen - durch die GESELLSCHAFT auch in Textform, insbesondere durch E-Mail, gegenüber dem zuständigen Ansprechpartner des KUNDEN erklärt werden.
3. Im Übrigen gelten die nachfolgenden Definitionen:
"AGB HOTLINE" bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
"ANALYSEN" bezeichnet die in § 5 Ziffer 2 der AGB HOTLINE näher beschriebenen Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen von anonymisierten KUNDENDATEN und / oder sonstigen Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche In-

II. Deel: Definities en toelichtingen

1. Voor zover in de AV HOTLINE voor bepaalde personen of groepen van personen uitsluitend de mannelijke vorm wordt gebruikt, geschiedt dit uitsluitend om redenen van vereenvoudiging. De respectieve formuleringen hebben in gelijke mate betrekking op alle genderidentiteiten.
2. Voor zover een verklaring "schriftelijk" of "op schrift" moet worden gedaan in overeenstemming met deze AV HOTLINE, kan deze verklaring - behoudens een verklaring tot ontbinding van het CONTRACT - door het BEDRIJF ook in tekstvorm worden gedaan, in het bijzonder per e-mail, aan de relevante contactpersoon van de KLANT.
3. Voor het overige zijn de volgende definities van toepassing:
"AV HOTLINE" betekent deze Algemene Voorwaarden (AV);
"ANALYSES" betekent de analyses, onderzoeken, evaluaties en metingen van geanonimiseerde GEGEVENS van de KLANT en / of andere gegevens en informatie, zoals licentie-informatie, technische informatie of dergelijke informatie die voortvloeit uit de technische, functionele randvoorwaarden van de inzet en het

formationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben;

"ANGEBOT" bezeichnet das Angebotschreiben der GESELLSCHAFT, welches den Inhalt der Leistungserbringung durch die GESELLSCHAFT definiert. Soweit die PARTEIEN den Leistungsinhalt infolge von Nachbestellungen erweitern, bezeichnet dieser Begriff auch das Nachtragsangebot in seiner zuletzt erweiterten Form;

"ATOSS PRODUKTE" bezeichnet die Gesamtheit der Softwareprogramme, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe eines abgeschlossenen Vertrags im Objektcode als MODULE für den Zweck der Installation und Nutzung auf dem System des KUNDEN liefert. Der Quellcode wird dem KUNDEN nicht überlassen;

"AVV" meint die Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag, welche die GESELLSCHAFT als Auftragsverarbeiter und der KUNDE als Verantwortlicher gemäß Art. 28 DSGVO in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogene Daten des KUNDEN mit Unterzeichnung des VERTRAGS als integralen Vertragsbestandteil abschließen. Die AVV ist auf der ATOSS Website unter <https://www.atoss.com/de-de/avv> abrufbar;

"BERATER" bezeichnet Personal, welches im Auftrag und nach eigenem Ermessen der GESELLSCHAFT die Leistungserbringung durchführt;

"DOKUMENTATION" bezeichnet zusammengefasst derzeit die folgenden Dokumente: (i) die Anlage namens "Systemfreigaben und Voraussetzungen", (ii) die Anlage namens "Produktbeschreibung" und (iii) das Referenzhandbuch und sonstige bereitgestellte technische Dokumentation, jeweils in deren gültiger Fassung;

"DRITTER" meint jede natürliche oder juristische Person mit Ausnahme der PARTEIEN und den mit ihnen VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, deren angestellte und freie Mitarbeiter, Leiharbeiter

gebrauch van de ATOSS-PRODUCTEN door de KLANT, zoals meer in detail beschreven in artikel § 5 lid 2 van de AV HOTLINE;

"OFFERTE" betekent de aanbiedingsbrief van het BEDRIJF waarin de inhoud van de prestatie door het BEDRIJF wordt omschreven. Voor zover de PARTIJEN de inhoud van de dienst aanvullen ten gevolge van herhaalde bestellingen, heeft de term "OFFERTE" ook betrekking op de aanvullende offerte in haar meest recente uitgebreide vorm;

"ATOSS-PRODUCTEN" betekent het geheel van softwareprogramma's die het BEDRIJF aan de KLANT levert in overeenstemming met een gesloten CONTRACT in objectcode als MODULES met het oog op installatie en gebruik op het systeem van de KLANT. De broncode wordt niet aan de KLANT vrijgegeven;

"VERWERKINGSOVEREENKOMST" betekent de gegevensverwerkingsovereenkomst namens het BEDRIJF als Verwerker en de KLANT als verwerkingsverantwoordelijke op grond van art. 28 AVG met betrekking tot het verzamelen, verwerken en gebruiken van persoonsgegevens van de KLANT die wordt gesloten door ondertekening van het CONTRACT als een integraal onderdeel van het CONTRACT. De VERWERKINGSOVEREENKOMST is beschikbaar op de ATOSS-website op <https://www.atoss.com/nl-nl/dpa>;

"CONSULTANT" betekent personeel dat naar het eigen inzicht en namens het BEDRIJF diensten verleent;

"DOCUMENTATIE" betekent, gezamenlijk, op dit moment de volgende documenten: (i) de bijlage genaamd "systeemreleases en vereisten", (ii) de bijlage genaamd "Productbeschrijving", en (iii) de referentiehandleiding en andere ter beschikking gestelde technische documentatie, telkens in gewijzigde vorm;

"DERDE" betekent elke natuurlijke persoon of rechtspersoon anders dan de PARTIJEN en hun VERBONDEN ONDERNEMINGEN, hun medewerkers in loondienst en op freelance basis,

sowie von den PARTEIEN beauftragte externe Berater (wie etwa Unternehmensberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsberater);

"DSGVO" bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG;

"EREIGNIS HÖHERER GEWALT" ist ein Ereignis, welches für die PARTEIEN nicht vorhersehbar und auch unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vermeidbar war. Dazu gehören insbesondere Naturkatastrophen, Brand- und Wasserschäden, Sturm, Terror, Krieg, Streiks und Arbeitskämpfe, Seuchen (einschließlich Epidemien und Pandemien), soweit ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig“ durch das Robert-Koch-Institut oder durch eine Einschätzung der Weltgesundheitsorganisation WHO festgelegt ist;

"GESELLSCHAFT" meint die vertrags-schließende ATOSS Konzerngesellschaft;

"KARDINALPFLICHT" bezeichnet gemäß § 8 Ziffer 2 der AGB HOTLINE eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf;

"KUNDE" bezeichnet den Vertragspartner der GESELLSCHAFT;

"KUNDENDATEN" bezeichnet die personenbezogenen Daten oder die sonstigen Daten, welche der KUNDE in den ATOSS PRODUKTEN einstellt, dort bearbeitet und speichert;

"MODULE" bezeichnet die vom KUNDEN bestellten Softwareprogramme der GESELLSCHAFT. Die MODULE werden dem KUNDEN von der GESELLSCHAFT im nicht parametrisierten Zustand in ihren Standardfunktionen nach Maßgabe eines abgeschlossenen Vertrags zur Nutzung zur Verfügung gestellt;

tijdelijke werknemers, en door de PARTIJEN ingeschakelde externe consultants (zoals bedrijfsadviseurs, accountants en juridisch adviseurs;

"AVG" betekent de VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG;

"GEBEURTENIS VAN OVERMACHT" betekent een gebeurtenis die voor de PARTIJEN niet voorzienbaar was en die zelfs door het betrachten van de nodige zorgvuldigheid niet voorkomen had kunnen worden. Met name omvat dit natuurrampen, brand- en waterschade, stormen, terreur, oorlog, stakingen en arbeidsconflicten, epidemieën en pandemieën), voor zover een risiconiveau van ten minste "matig" is vastgesteld door het Robert Koch-Instituut of door een evaluatie van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO);

"BEDRIJF" betekent de CONTRACT sluitende ATOSS-groep;

"HOOFDVERPLICHTING" betekent conform § 8 lid 2 van de AV HANDELSGOEDEREN een "essentiële contractuele verplichting" als contractuele verplichting waarvan de vervulling een voorwaarde is voor de behoorlijke uitvoering van het CONTRACT of op de naleving ervan de KLANT regelmatig vertrouwt en mag vertrouwen;

"KLANT" betekent de wederpartij van het BEDRIJF;

"KLANTGEGEVENS" betekent de persoonsgegevens of andere gegevens die de KLANT in de ATOSS-PRODUCTEN invoert, daarin verwerkt en opslaat;

"MODULES" betekent de softwareprogramma's van het BEDRIJF die door de KLANT zijn besteld. De MODULES worden door het BEDRIJF aan de KLANT voor gebruikdoeleinden ter beschikking gesteld in de niet-geparametriseerde toestand in hun standaardfuncties overeenkomstig een gesloten CONTRACT;

"PARTEI" bezeichnet entweder den KUNDEN oder die GESELLSCHAFT als jeweiligen Vertragspartner; beide Vertragspartner zusammen werden als "PARTEIEN" bezeichnet;

"SUPPORT HOTLINE" bezeichnet die in § 2 der AGB HOTLINE beschriebenen Leistungen durch die GESELLSCHAFT;

"VERBUNDENES UNTERNEHMEN" bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt von einer PARTEI kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer PARTEI steht. "Kontrolle" im Sinne dieser Definition bedeutet (i) direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile des betreffenden Unternehmens und / oder (ii) die Fähigkeit, die Leitung und die Politik des betreffenden Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen;

"VERTRAG" bezeichnet die Gesamtheit von Rechten und Pflichten der PARTEIEN, welche sich je nach Einzelfall ergeben aus (a) dem ANGEBOT, (b) diesen AGB HOLTINE, (c) der AVV und (d) den sonstigen im ANGEBOT referenzierten Anlagen; der VERTRAG kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung oder Gegenzeichnung durch die GESELLSCHAFT gegenüber dem KUNDEN zustande;

"VERTRAULICHE INFORMATIONEN" bezeichnet sämtliche Informationen, einschließlich Daten und sonstige Materialien, die von der GESELLSCHAFT oder dem KUNDEN – ungeachtet dessen, ob diese schriftlich, elektronisch oder mündlich mitgeteilt werden –, (i) als „vertraulich“ gekennzeichnet oder in sonstiger Weise als vertraulich eingestuft wurden oder (ii) welche ein vernünftiger DRITTER aufgrund ihres Wesens oder aufgrund der Umstände als schutzwürdig und deshalb als vertraulich betrachten würde. Als solche vertrauliche Informationen gelten insbesondere die KUNDEN-DATEN, Informationen über die Geschäftstätigkeiten und / oder -prozesse der PARTEIEN sowie sämtliche Software, Technologien und das Know-How der GESELLSCHAFT in jeglicher Form, einschließlich der MODULE, der DOKUMENTATION und deren Aktualisierungen;

"PARTIJ" betekent ofwel de KLANT ofwel het BEDRIJF als de respectievelijke wederpartij; beide contractspartijen tezamen worden aangeduid als "PARTIJEN";

"SUPPORT HOTLINE" betekent de door het BEDRIJF in § 2 van de AV HOTLINE beschreven diensten.

"VERBONDEN ONDERNEMING" betekent elke onderneming die rechtstreeks of indirect gecontroleerd wordt door of onder gemeenschappelijke controle staat met een PARTIJ. "Controle" in de zin van deze definitie betekent (i) het rechtstreeks of indirect bezitten van of zeggenschap hebben van respectievelijk over meer dan 50% van de stemgerechtigde aandelen van de betreffende onderneming en / of (ii) de mogelijkheid hebben om de leiding en het beleid van de de betreffende onderneming uit te oefenen of te doen uitoefenen, respectievelijk te bepalen of the laten bepalen;

"CONTRACT" betekent het geheel van rechten en plichten van de PARTIJEN die, naargelang het geval, voortvloeien uit (a) de OFFERTE, (b) deze AV HANDELSGOEDEREN, (c) de overige bijlagen waarnaar in het OFFERTE wordt verwezen; het CONTRACT komt tot stand door schriftelijke orderbevestiging of medeondertekening door het BEDRIJF aan de KLANT;

"VERTROUWELIJKE INFORMATIE" betekent alle informatie, met inbegrip van gegevens en andere materialen, die door het BEDRIJF of de KLANT, schriftelijk, elektronisch of mondeling, (i) als "vertrouwelijk" is aangemerkt of anderszins als vertrouwelijk is geclassificeerd, of (ii) die een als redelijk te beschouwen DERDE op grond van haar aard of op grond van de omstandigheden als vertrouwelijk zou beschouwen. Dergelijke vertrouwelijke informatie omvat in het bijzonder de KLANTGEGEVENS, informatie over de zakelijke activiteiten en / of processen van de PARTIJEN alsmede alle software, technologieën en knowhow van het BEDRIJF in welke vorm dan ook en de actualiseringen en aanpassingen daarvan, het bedrijfsmodel alsmede de samenwerkingspartners en leveranciers van het BEDRIJF, prijzen, offertedocumenten, (marketing)ideeën,

gen und Bearbeitungen, das Geschäftsmodell sowie die Kooperationspartner und Lieferanten der GESELLSCHAFT, Preise, Angebotsunterlagen, (Marketing-) Ideen, Broschüren, Werbematerialien und Präsentationen, Konzepte sowie sämtliche hiervon erstellte Kopien und Aufzeichnungen. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, (i) die von der offenlegenden PARTEI ausdrücklich als "nicht vertraulich" gekennzeichnet wurden; (ii) die die empfangende PARTEI ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung rechtmäßig entwickelt oder erworben hat; (iii) die bereits allgemein bekannt sind oder nachträglich allgemein bekannt werden, ohne dass die empfangende PARTEI dies zu vertreten hat oder dies auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist; (iv) die der empfangenden PARTEI von einem DRITTEN, welcher zur Offenlegung berechtigt ist, ohne Verstoß gegen diese AGB SOFTWAREPFLEGE mitgeteilt oder überlassen werden oder (v) die von der offenlegenden PARTEI mit ausdrücklicher schriftlicher Erlaubnis zur Bekanntmachung freigegeben wurden;

"WERKTAG" meint die Wochentage von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage am Sitz der GESELLSCHAFT).

brochures, reclamemateriaal en presentaties, concepten alsmede alle daarvan gemaakte kopieën en optekeningen. Niet onder vertrouwelijke informatie valt informatie (i) die uitdrukkelijk als "niet-vertrouwelijk" is aangemerkt door de openbaarmakende PARTIJ; (ii) die rechtmatig is ontwikkeld of verkregen door de ontvangende PARTIJ zonder enige verplichting tot geheimhouding; (iii) die reeds algemeen bekend is of naderhand algemeen bekend wordt zonder toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ontvangende PARTIJ of indien dit toe te schrijven aan een inbreuk op het CONTRACT; (iv) die aan de ontvangende PARTIJ is bekendgemaakt of verstrekt door een DERDE die het recht heeft tot openbaarmaking zonder dat er sprake is van een inbreuk op deze AV HOTLINE; of (v) die door de openbaarmakende PARTIJ met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming voor openbaarmaking is vrijgegeven;

"WERKDAG" betekent de weekdays van maandag tot vrijdag (met uitzondering van wettelijk erkende feestdagen ten plaatse van de statutaire zetel van het BEDRIJF).
