

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Auch wir kommen um das Kleingedruckte leider nicht herum. Schließlich handelt es sich bei den Mauve Internet-Diensten um Lösungen mit vielen Einzelementen. Unsere Geschäftsbedingungen haben das Ziel, die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und uns verbindlich und fair für alle zu regeln. Grundlage einer Bestellung und eines Vertrages sind daher immer die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, deren Kenntnisnahme und Einbeziehung Sie mit einer Bestellung bei uns anerkennen und bestätigen. Sie können daher die Geschäftsbedingungen an dieser Stelle einsehen und bei Bedarf gleich ausdrucken. Schauen Sie doch einmal genau hin. Sie werden sehen, dass sich Mauve auch hier nicht zu verstecken braucht.

## Präambel

Mauve Mailorder Software GmbH & Co. KG, Laurentiusweg 83, 45276 Essen (nachfolgend „Mauve“ genannt) ist Hersteller und Anbieter von Software (Webshops, Fakturierung, Warenwirtschaft, etc.) und Diensten (Web-Hosting, Domain-Hosting, E-Mail-Hosting, Bonitätsanfragen, Support, Individualprogrammierung, etc.) für Versandhändler. Die Webshops und Server-Software werden von Mauve in einem Rechenzentrum gehostet und den Kunden zur Online-Nutzung als „Software-as-a-Service“ (nachfolgend „SaaS“) bereitgestellt.

Mauve ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Der Kunde hat das Recht, einer solchen Änderung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam. Mauve weist seine Kunden schriftlich oder via E-Mail bei Beginn der Frist besonders darauf hin, dass die Änderungsmitteilung als akzeptiert gilt, wenn der Kunde ihr nicht binnen 6 Wochen widerspricht.

Mauve erbringt seine Dienste ausschließlich auf Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

## § 1 Leistungen von Mauve

1. Mauve räumt dem Kunden die Möglichkeit ein, die Anwendungssoftware über einen Internetzugang im Rahmen des SaaS-Dienstes zu nutzen. Dafür wird die Anwendungssoftware als Download und die zur Nutzung erforderliche Rechenleistung im Mauve-Rechenzentrum vorgehalten.
2. Mauve gewährleistet eine Erreichbarkeit seiner Internet-Infrastruktur von 98,5% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich vom Provider liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) eingeschränkt ist.
3. Soweit Mauve kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellt, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Der Provider ist befugt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb einer Frist von 24 Stunden einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In diesem Fall informiert Mauve den Kunden unverzüglich.
4. Mauve behält sich das Recht vor, den Leistungsumfang des SaaS-Dienstes jederzeit in zumutbarer Weise zu verändern, insbesondere zu erweitern, und Leistungen einzustellen, die nicht mehr dem aktuellen Standard entsprechen.
5. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, kann Mauve die ihm obliegenden Leistungen auch von fachkundigen Mitarbeitern oder Dritten erbringen lassen.
6. Soweit nicht ausdrücklich mit dem Kunden schriftlich vereinbart, gewährt der Provider dem Kunden keine kostenlose technische Unterstützung (Support). Geleistet wird der Support werktags via E-Mail und Telefon innerhalb der normalen Bürozeiten. Der Provider leistet keinen direkten Support für Kunden des Kunden, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden.
7. Von Dritten veränderte oder angepasste Programmversionen unterstützt Mauve nicht.
8. Mauve räumt dem Kunden an der spezifizierten Anwendungssoftware ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung im Rahmen des SaaS-Dienstes ein.
9. Die Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte erfolgt im Rahmen der Bereitstellung von Wartungsupdates oder durch Zurverfügungstellung von allgemein freigegebenen Hinweisen zur Fehlerbehebung an den Anwender bzw. Workarounds. Die Entscheidung, ob es sich bei der vom Anwender gemeldeten Störung um einen Programmfehler oder um einen Bedienungsfehler handelt, obliegt Mauve.
10. Mauve ist frei in der Bestimmung des Inhaltes der Updates. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten der unterstützten Produkte. Die Anpassung an Änderungen zwingender rechtlicher Vorschriften und Normen ist nur insoweit geschuldet, als die Änderungen während der Vertragslaufzeit in Kraft treten.

## § 2 Mitwirkung des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, notwendige Daten vollständig und richtig anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für die Adressdaten, die Bankverbindung und die E-Mail-Adresse. Mauve kann Informationen und Erklärungen, die das Vertragsverhältnis betreffen, sowie Rechnungen an die E-Mail-Adresse des Kunden schicken. Der Kunde wird die E-Mail-Adresse, die Mauve gegenüber als Kontaktadresse dient, regelmäßig abrufen.
2. Die Nutzung des SaaS-Dienstes erfordert dem Stand der Technik entsprechende Computersysteme mit funktionsfähigem Internetzugang.
3. Der Aufbau der Verbindung zur Internetplattform von Mauve sowie der Betrieb der notwendigen Client-Rechner zur Nutzung der Anwendungssoftware liegen im Verantwortungsbereich des Kunden.
4. Für die ordnungsgemäße Funktion des SaaS-Dienstes ist eine Anmeldung mit Nutzerkennung und Passwort, welches der Kunde mit den üblichen Sicherheitsvorkehrungen geheim zu halten hat und Dritten nicht zugänglich machen darf, als Mitwirkungshandlung des Kunden erforderlich.

5. Der Kunde benennt Mauve einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner..
6. Sollten die von Mauve benannten Lösungsschritte seitens des Anwenders nicht umgesetzt werden können, so hat der Kunde für die Bereitstellung eines qualifizierten Dritten Sorge zu tragen.
7. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Inhalte, die ihm über den SaaS-Dienst zugänglich gemacht werden, ausschließlich bestimmungsgemäß und nur für seinen eigenen Gebrauch zu nutzen. Jede bestimmungswidrige Nutzung, insbesondere die Vornahme strafrechtlich relevanter Handlungen, wie z.B. das Bereitstellen pornographischer oder auch rassistischer oder rechtsradikaler Inhalte, sind ihm untersagt. Verstöße dagegen begründen ein sofortiges außerordentliches Kündigungsrecht für Mauve.
8. Der Kunde verpflichtet sich ferner, die vom Provider gestellten Ressourcen nicht für folgende Handlungen einzusetzen:
  - a. unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking);
  - b. Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (Spam/Mail-Bombing),(c) Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning);
  - c. Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, sofern er nicht davon ausgehen darf, dass der Empfänger ein Interesse hieran hat (z.B. nach Anforderung (Double Opt-In) oder vorhergehender Geschäftsbeziehung);
  - d. das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren.
9. Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt, ist Mauve zur sofortigen Einstellung aller Leistungen berechtigt. Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.
10. Der Kunde stellt Mauve von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die gegen Mauve aufgrund einer widerrechtlichen Nutzung durch den Kunden erhoben werden, und erstattet Mauve sämtliche Kosten der Rechtsverteidigung und sonstige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, die im Zusammenhang mit derartigen Ansprüchen entstehen.
11. Der Kunde verpflichtet sich, jegliche Mängel oder Schäden, die die Sicherheit oder den Betrieb des SaaS-Dienstes beeinträchtigen könnten, unverzüglich Mauve zu melden. Der Kunde wird dabei in zumutbarem Rahmen alle Maßnahmen treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen bzw. deren Beseitigung erleichtern.

### **§ 3 Vergütung, Abrechnung, Laufzeit**

1. Die in diesem Auftrag vereinbarten Entgelte bucht der Auftragnehmer monatlich im Voraus innerhalb der ersten Kalenderwoche per Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden ab. Setupgebühren und wegen Vertragsschluss, Vertragsänderung oder ähnlichen Fällen anteilig anfallende Entgelte werden sofort per Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Konto im Abbuchungszeitraum ausreichende Deckung aufweist. Sollten dem Auftragnehmer durch die Zahlungsverweigerung des kontoführenden Instituts Kosten entstehen, wird der Kunde diese auf Anforderung unverzüglich erstatten.
2. Für den Fall, dass der Kunde seine Zahlungsverpflichtung nicht rechtzeitig erfüllt, schuldet er – sofern er Vollkaufmann ist – vom Fälligkeitszeitpunkt an zusätzlich Zinsen in Höhe von 10 % jährlich. Sollte sich der Kunde länger als 30 Tage mit seinen fälligen Zahlungen in Verzug befinden, ist Mauve zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt.
3. Sofern der Kunde Nicht-Kaufmann ist, schuldet er im Falle des Verzugs Zinsen in Höhe von 10 % jährlich, falls er keinen wesentlich niedrigeren Zinsschaden nachweist.
4. Mauve ist, sofern der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen ist, berechtigt, die Preise jederzeit zu erhöhen. Sofern die Preissteigerung deutlich über dem Anstieg der allgemeinen Lebenshaltungskosten liegt, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der neuen Preise zu. Übt der Kunde das Kündigungsrecht nicht aus, wird der Vertrag mit den neuen Konditionen fortgesetzt.
5. Mauve ist berechtigt, die Aktivierung einer Domain erst nach Zahlung der für die Registrierung vereinbarten Entgelte vorzunehmen.
6. Die gelieferte Ware bleibt Eigentum der Mauve bis zur Erfüllung sämtlicher auch künftiger Zahlungsverpflichtungen des Kunden aus der Geschäftsverbindung.
7. Alle Erklärungen von Mauve können auf elektronischem Weg an den Kunden gerichtet werden. Dies gilt auch für Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses.
8. Der Vertrag gilt zunächst für eine erstmalige Vertragsperiode von zwei Jahren ab Vertragsabschluss. Er verlängert sich stillschweigend um weitere Vertragsperioden von jeweils einem Jahr, wenn er nicht von einer Vertragspartei schriftlich zu dem Ende der erstmaligen oder jeder darauf folgenden Vertragsperiode gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate.

### **§ 4 Gewährleistung**

1. Mauve weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. Mauve garantiert nicht, dass von Mauve eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software den Anforderungen des Kunden genügen, für bestimmte Anwendungen geeignet ist, ferner, dass diese absturz-, fehler- und virusfrei ist. Mauve gewährleistet während der Laufzeit des Nutzungsverhältnisses nur, dass die genutzte Software nicht mit Mängeln behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Zweck aufheben oder mindern. Eine nur geringfügige Minderung bleibt außer Betracht.
2. Mögliche Fehler/Störungen sind Mauve unverzüglich mit einer nachvollziehbaren Beschreibung per E-Mail an das Ticketsystem von Mauve zu melden.
3. Störungen des SaaS-Dienstes wird Mauve nach Möglichkeit innerhalb einer Frist von 24 Stunden nach Bekanntwerden der Störung beseitigen. Eine angemessene Verlängerung im Einzelfall bleibt vorbehalten. Fehler an der Anwendungssoftware werden von Mauve innerhalb angemessener Frist beseitigt. Kleinere Fehler, die zu keiner nennenswerten Funktionsbeeinträchtigung führen, werden durch Updates beseitigt, die Mauve innerhalb angemessener Zeiträume regelmäßig zur Verfügung stellt. Die vorstehenden Pflichten für Mauve kommen nicht zum Tragen, wenn der Fehler oder die Störung auf Umstände zurückzuführen sind, auf die Mauve keinen Einfluss hat oder durch höhere Gewalt hervorgerufen wurden. Dazu zählen insbesondere nicht von Mauve stammende Hardware- oder Softwarebestandteile sowie Störungen des Datennetzes.
4. Bei schwer identifizierbarer Ursache eines Mangels oder bei komplizierter Fehlerbehebung akzeptiert der Kunde hinreichende (Nach-)Fristverlängerung für Mängelbeseitigung, wenn Mauve dieses verlangt.

5. Ist die Fehlerbehebung innerhalb dieser Frist nicht möglich und erfolgt sie auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist nicht, so kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Eine Rückerstattung von Gebühren ist dabei ausgeschlossen.
6. Mauve wird regelmäßig Wartungsleistungen ausführen und sich bemühen, dies außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten zu tun. Während der Wartungsarbeiten ist die Nutzung des SaaS-Dienstes nur eingeschränkt möglich.
7. Aufwendungen für die Verifizierung und Untersuchung behaupteter Fehler, die tatsächlich nicht der Mängelbeseitigungsverpflichtung von Mauve unterliegen, werden dem Kunden berechnet.
8. Bei unerheblichen Mängeln ist die Minderung durch den Kunden ausgeschlossen. Die Mängelansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr ab Übergabe der Software.
9. Schadenersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sowie seine Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen sind ausgeschlossen, es sei denn, die Schadensursache beruht auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung oder auf einer zumindest fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten); letzterenfalls ist die Haftung der Höhe nach auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
10. Die Haftung für alle übrigen Schäden, insbesondere Folgeschäden, mittelbare Schäden oder entgangenen Gewinn, ist ausgeschlossen.
11. Soweit die Haftung von Mauve ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Mauve.

## **§ 5 Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder anlässlich dieses Vertrages ist Essen, soweit der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Für alle Ansprüche gleicher Art, die aus oder anlässlich dieses Vertrages entstehen, gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).