

storm® Terms & Conditions

1. Auftragserteilung

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für die Bereitstellung von Omnichannel Contact Centre as a Service (CCaaS) und Customer Experience (CX) Leistungen, wie in einem ausgeführten Auftrag und/oder einer Leistungsbeschreibung beschrieben (die "**Leistungen**"). Alle von Ihnen (dem "**Kunden**") an Content Guru ("**CG**") (zusammen die "**Parteien**" einzeln jeweils „**Partei**“) erteilten "**Aufträge**", stellen ein Angebot an CG dar, und es entstehen keine Verpflichtungen, bis ein Auftrag von CG in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen angenommen wurde. Die Nutzung der Leistungen wird nur Unternehmen im Sinne des § 14 BGB angeboten; Unternehmer sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Auftrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- 1.2 Soweit sich Bestimmungen in (1) dem Auftrag, (2) der Leistungsbeschreibung, (3) dem Service Level Agreement ("**SLA**"), (4) diesen Bedingungen, (5) dem Endnutzer-Lizenzvertrag ("**EULA**") oder (6) dem Datenverarbeitungsvertrag ("**DPA**"), die zusammen den "Vertrag" bilden, widersprechen, bestimmt sich der Vorrang nach dieser Reihenfolge. Im Fall von Widersprüchen zwischen einem den vorgenannten Dokumenten und dem DPA, die datenschutzspezifische Themen betreffen, hat das DPA Vorrang.
- 1.3 Das Verfahren für die Beauftragung, Lieferung und Abnahme von Leistungen ist wie folgt, sofern die Parteien schriftlich nichts anderes vereinbart haben:
- i. Um die SaaS-Leistungen von CG nutzen zu können, müssen vorab Implementierungs- bzw. Konfigurierungsleistungen erbracht werden. Diese Leistungen sind als Dienstleistungen im Sinne des § 611 BGB einzustufen. In der Leistungsbeschreibung wird weitergehend detailliert ausgeführt, für welche Leistungen diese Ziffer 1.3 gilt.
 - ii. Auf Anfrage von CG stellt der Kunde ein Anforderungsprofil („**Statement of Requirements**“, „**SOR**“) zur Verfügung, in dem er die gewünschten Leistungen detailliert beschreibt (CG stellt dem Kunden bei Bedarf ein entsprechendes Dokument zum Ausfüllen zur Verfügung);
 - iii. CG erstellt ein Preisangebot („**Price Quote**“, „**PQ**“) mit einer eindeutigen Referenzkennung für die Leistungen, die auf den SOR des Kunden basieren, aber aus kommerziellen oder technischen Gründen abweichen können. Jegliche Dokumentation, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Benutzerhandbücher, Angebotsinformationen oder ergänzende Dokumentation, auf die in der PQ verwiesen wird, ist Teil der PQ. Die PQ (oder jede Änderungsmitteilung („**Change Notice**“, „**CN**“), die sich auf eine bereits bestehende PQ bezieht) bildet die Grundlage für die Beauftragung der Leistungen durch den Kunden und nicht die SOR;
 - iv. Der Kunde unterzeichnet die PQ oder CN und füllt eine Basisspezifikation aus (Vorlage wird von CG zur Verfügung gestellt), um einen Auftrag zu erteilen, der eine Bestellung („**Purchase Order**“, „**PO**“) darstellt;
 - v. Die Abteilung Auftragsmanagement von CG stellt per E-Mail eine Auftragsannahme aus, um die PO zu akzeptieren. CG kann die PO nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Wird die PO angenommen, tritt der Auftrag in Kraft und die anfängliche Laufzeit für die Leistungen beginnt;

- vi. CG wird sich dann in angemessener Weise bemühen, die Leistungen bereitzustellen und dem Kunden die Lizenzen für den Zugang zu den Leistungen und deren Nutzung innerhalb von fünf (5) Werktagen (d.h. von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr, ausgenommen geltende lokale Feiertage) zur Verfügung zu stellen;
- vii. CG erstellt (in Zusammenarbeit mit dem Kunden) eine Leistungsbeschreibung, die die Gesamtheit der von CG zu erbringenden Leistungen enthält (und die die SOR, die Basisspezifikation und/oder den PO ersetzt). Die Leistungsbeschreibung(en) enthält/enthalten alle anwendbaren Benutzerhandbücher, Handbücher und/oder Dokumentationen für die jeweiligen Leistungen. Keine andere Dokumentation soll die zu erbringenden Leistungen definieren;
- viii. Der Kunde muss die Leistungsbeschreibung(en) innerhalb des in der/den Leistungsbeschreibung(en) vereinbarten Zeitrahmens oder innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen unterzeichnen, falls in der Leistungsbeschreibung(en) kein abweichender Zeitrahmen angegeben ist (); danach wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Leistungsbeschreibung(en) akzeptiert hat, wobei der Kunde über diese Rechtsfolge in der Leistungsbeschreibung informiert wird;
- ix. CG erbringt die Leistungen in Übereinstimmung mit der/den Leistungsbeschreibung(en), wobei die Erbringung der Leistungen nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf (Verzögerungen, die ganz oder teilweise nicht von CG verursacht wurden oder CG nicht zuzurechnen sind, sind jedoch entschuldigt);
- x. Nach der Lieferung der Leistungen führt der Kunde User Acceptance Testing (UAT) in Übereinstimmung mit dem in der/den Leistungsbeschreibung(en) vereinbarten Prozess und Zeitrahmen durch, oder innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen, falls in der/den Leistungsbeschreibung(en) kein abweichender Zeitrahmen angegeben ist; und
- xi. Der Kunde muss die UAT innerhalb des in der/den Leistungsbeschreibung(en) vereinbarten Zeitrahmens oder innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen, falls in der/den Leistungsbeschreibung(en) kein abweichender Zeitrahmen angegeben ist, abzeichnen. Wenn CG innerhalb dieses Zeitraums keine wesentlichen Abweichungen von der Leistungsbeschreibung gemeldet werden, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Lieferung der Leistungen vollständig akzeptiert hat und eine Abnahmefiktion greift und die Leistungen von CG als "live" betrachtet werden ("**Datum des Leistungsbeginns**"). Werden CG wesentliche Abweichungen gemeldet, wird CG diese innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben, woraufhin der Kunde die UAT innerhalb eines weiteren Zeitraums von zehn (10) Arbeitstagen nach der Benachrichtigung, dass die Tests erneut durchgeführt werden können, erneut durchführt (die Bedingungen dieser Klausel gelten für diese weiteren Tests).

2. Gebühren und Zahlung

2.1 Die Leistungen werden wie folgt in Rechnung gestellt:

- i. „**Einrichtungsgebühren**“ – einmalige (oder gestaffelte einmalige) Gebühren im Zusammenhang mit der Implementierung der Leistungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gebühren für professionelle Leistungen und Lizenzaktivierungsgebühren) – werden bei Auftragsannahme in Rechnung gestellt;
- ii. „**Lizenzgebühren**“ – wiederkehrende Abonnementgebühren für den Zugang zu den Leistungen (einschließlich Service-Bundles und AI-Tokens) - jährlich im Voraus,

werden ab Auftragsannahme in Rechnung gestellt (vorbehaltlich einer im Auftrag vereinbarten Rabattperiode);

- iii. „**Support-Gebühren**“ – wiederkehrende Gebühren für Service-Management und Reporting - jährlich im Voraus, werden ab Auftragsannahme in Rechnung gestellt (vorbehaltlich einer im Auftrag vereinbarten Rabattperiode); und
- iv. „**Nutzungsgebühren**“ – wiederkehrende Gebühren für die Nutzung der Leistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Überschreitungsgebühren (Nutzung über das Abonnement hinaus), Gesprächsminutenvolumen, Nachrichtengebühren, Datendips und Datenspeicherung – werden monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt, je nach tatsächlichem Anfallen.

Wenn für einen Auftrag eine Rabattperiode gilt, beginnt die Rechnungsstellung für monatlich wiederkehrende Gebühren gemäß (ii)-(iv) oben ab dem früheren der folgenden Zeitpunkte:

- a. Datum des Leistungsbeginns;
- b. Nutzung der Leistungen durch den Kunden in einer Live-Umgebung (mit Ausnahme von Testnutzung oder UAT, die in einer Produktionsumgebung stattfinden können); oder
- c. Ablauf der vereinbarten Rabattperiode.

- 2.2 Der Preis für die Leistungen ist der im Auftrag angegebene, oder, wenn kein Preis angegeben wurde, der nicht abgezinste Preis für die betreffende(n) Leistung(en), der in der Standardpreisliste von CG (in der jeweils gültigen Fassung, auf Anfrage erhältlich) zum Zeitpunkt der Auftragsannahme durch CG aufgeführt ist. Die Vergütung ist zahlbar in der angegebenen Währung, ohne Abzug, Einbehalt oder Aufrechnung und in voller Höhe innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Rechnungsdatum ("**Fälligkeitsdatum**").
- 2.3 CG behält sich das Recht vor, maximale Kreditlimits, die CG auf das Kundenkonto gewährt ("**Kreditlimits**"), auf den Wert der für den Kunden erbrachten Leistungen anzuwenden. Jegliche Kreditlimits werden dem Kunden mitgeteilt, nachdem CG einen Bisnode D&B Credit Report ("**D&B Report**") erstellt hat, der als Grundlage für die Bestimmung jeglicher Kreditlimits verwendet wird. Die Auftragsbestätigung und -annahme erfolgt erst nach Erhalt des D&B-Berichts. Sollte der Kunde die angewandten Kreditlimits überschreiten, behält sich CG das Recht vor, alle Leistungen so lange auszusetzen, bis die fälligen Beträge eingegangen sind und der Saldo, den der Kunde CG schuldet, die Kreditlimits nicht mehr überschreitet. Darüber hinaus kann CG nach eigenem Ermessen transaktionsbasierte Kreditlimits durch die sofortige Aussetzung weiterer Transaktionsdienste durchsetzen, wenn der addierte Wert der in Rechnung gestellten sowie der nicht in Rechnung gestellten Nutzungsgebühren die vereinbarten Kreditlimits überschreitet.
- 2.4 Wenn der Kunde eine Zahlung bei Fälligkeit nicht leistet, werden zusätzlich zu allen anderen zur Verfügung stehenden Rechtsmitteln: (a) Verzugszinsen auf Tagesbasis berechnet auf jede überfällige Zahlung sowohl vor als auch nach einem gerichtlichen Urteil, und zwar ab dem Datum, an Fälligkeitsdatum, bis zum Datum der tatsächlichen Zahlung. Die Verzugszinsen betragen 4,0 % pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz. Sie werden monatlich berechnet und beinhalten entsprechend monatliche Zinseszinsen; und (b) der Kunde muss CG alle Kosten erstatten, die CG bei der Eintreibung von verspäteten Zahlungen oder Zinsen entstehen, einschließlich Anwalts-, Gerichts- und Inkassobürokosten. Die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt davon unberührt.

- 2.5 Bestreitet der Kunde nach Treu und Glauben eine Rechnung ganz oder teilweise, so hat er dies CG innerhalb von sieben (7) Tagen nach Rechnungsdatum schriftlich mitzuteilen und dabei den strittigen Betrag bzw. die strittigen Beträge und die Gründe für die Bestreitung anzugeben. Alle Rechnungsbeträge, die CG nicht schriftlich als strittig gemeldet wurden, werden vom Kunden gemäß diesem Vertrag bezahlt. Der Kunde wird mit CG zusammenarbeiten, um alle Streitigkeiten zeitnah beizulegen. Einigen sich die Parteien darauf, dass der gesamte oder ein Teil des strittigen Betrages ordnungsgemäß fällig ist, zahlt der Kunde diesen Betrag in voller Höhe innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach dieser Einigung oder dem Fälligkeitsdatum, je nachdem, was später eintritt.
- 2.6 Der Kunde ist verpflichtet, alle Lizenz- und Nutzungsgebühren per SEPA-Lastschriftverfahren zu zahlen. Die Zahlung der Lizenz- und Nutzungsgebühren wird am letzten Arbeitstag des Monats, auf den die Rechnung datiert ist, von dem vom Kunden angegebenen Bankkonto abgebucht und auf das Bankkonto von CG überwiesen.
- 2.7 Für den Fall, dass bei der Nutzung der Leistung durch den Kunden Nutzungsgebühren für eingehende oder ausgehende Anrufe, SMS oder anderen Datenverkehr anfallen, für die keine speziellen Tarife zwischen den Parteien vereinbart wurden, gilt für solche Transaktionen die Standardpreisliste von CG, bis die Tarife zwischen CG und dem Kunden vereinbart wurden.
- 2.8 Bei der Einrichtung der Leistungen für den Kunden blockiert CG standardmäßig abgehende Anrufe zu Premium-Tarifen oder internationalen Zielen, es sei denn, in der zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsbeschreibung ist ausdrücklich etwas anderes vorgesehen.
- 2.9 Alle Transaktionskosten, die durch die Nutzung der Leistungen durch den Kunden entstehen und CG von einem Netzbetreiber, Dienstanbieter oder einem anderen Dritten in Rechnung gestellt werden, liegen in der Verantwortung des Kunden und sind vom Kunden an CG zu zahlen; sie sind in den Nutzungsgebühren enthalten, unabhängig davon, ob die Transaktionskosten vom Kunden oder einem anderen Kunden des Kunden verursacht wurden. Dies gilt insbesondere auch für Transaktionen, die aus einer betrügerischen Nutzung der Leistungen des Kunden resultieren.
- 2.10 CG behält sich das Recht vor, die Gebühren durch schriftliche Mitteilung spätestens drei (3) Monaten vor Ablauf einer Erstlaufzeit und/oder einer Verlängerungszeit anzupassen, wenn sich die Faktoren, die die Kosten der Leistungen beeinflussen (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen, die sich auf das SaaS auswirken, Personal-, Material- und Ausrüstungskosten, Preiserhöhungen von Lieferanten), entsprechend der Änderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an den Gebühren ändern. Dies gilt sowohl für kostensteigernde als auch für kostenreduzierende Faktoren. CG kann die Gebühren auch durch schriftliche Mitteilung innerhalb derselben Frist ändern, wenn und soweit die vereinbarten Gebühren aus anderen Gründen nicht mehr üblich oder angemessen sind. In diesem Fall bestimmt CG die Änderung der Entgelte nach billigem Ermessen (§ 315 BGB). Dies gilt ebenfalls sowohl für Erhöhungen als auch für Senkungen der Entgelte. Die geänderten Entgelte dürfen in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung für die betreffenden Leistungen geltenden Listenpreise von CG übersteigen. Beträgt die Erhöhung mehr als zehn Prozent (10 %), hat der Kunde das Recht, den Auftrag und/oder den Vertrag in Bezug auf die betroffenen Vertragsprodukte innerhalb von sechzig (60) Kalendertagen nach Mitteilung der Erhöhung durch CG mit Wirkung zum Ende der Erstlaufzeit oder der jeweiligen Verlängerungszeit zu kündigen.
- 2.11 CG behält sich das Recht vor, alle fälligen Beträge mit den an den Kunden zu zahlenden Beträgen zu verrechnen, abzuziehen oder einzubehalten.

3. Verpflichtungen des Kunden

- 3.1 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Leistungen jederzeit in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen und dem EULA erfolgt und so beworben, betrieben und präsentiert wird, dass der Name, die Marke und die Leistungen von CG nicht in Verruf geraten oder wahrscheinlich in Verruf geraten (basierend auf der alleinigen und angemessenen Meinung von CG).
- 3.2 Der Kunde wird mit CG in allen Angelegenheiten, die die Leistungen betreffen, zusammenarbeiten und die Anweisungen von CG befolgen. Der Kunde gewährt CG (ohne Kosten für CG) Zugang zu seinen Räumlichkeiten (und unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um CG Zugang zu den Räumlichkeiten Dritter zu verschaffen), zu Systemen, Personal und Informationen, die erforderlich sind, damit CG seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllen kann.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, jederzeit die durch geltendes Recht auferlegten Verpflichtungen und Vorschriften einzuhalten, soweit sie sich auf die Leistungen auswirken, und auf Verlangen von CG jederzeit die Informationen zur Verfügung zu stellen und die Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um CG in die Lage zu versetzen, alle Vorschriften, Anweisungen, Bedingungen und Verpflichtungen zu erfüllen, die CG von Zeit zu Zeit oder anderweitig gesetzlich in Bezug auf die Leistungen auferlegt werden. CG hat jederzeit das Recht, die Leistungen zu überwachen, um die Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrags sicherzustellen.
- 3.4 Der Kunde ergreift alle Maßnahmen, die vernünftigerweise notwendig sind, um seinen Zugang zu den Leistungen zu gewährleisten, insbesondere um sicherzustellen, dass die lokale Infrastruktur (z.B. angemessene Firewalls und Konnektivität) vorhanden ist, um die Leistungen zu nutzen und die gesamte vernünftigerweise erwartete Nachfrage seinerseits zu befriedigen.
- 3.5 Um CG in die Lage zu versetzen, die Plattformkapazitäten zu verwalten, wird der Kunde CG vierteljährlich eine Prognose der erwarteten monatlichen ein- und ausgehenden Transaktionsvolumina für die Leistungen übermitteln. CG behält sich das Recht vor, im Falle eines ungewöhnlichen oder unerwartet hohen Kontaktvolumens (z. B. eines DDoS-Angriffs (Distributed Denial of Service) auf die Leistungen des Kunden), das die Leistungen des Kunden oder die von CG für andere Kunden erbrachten Leistungen stören könnte, in angemessener Weise Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. CG benachrichtigt den Kunden umgehend und bemüht sich in angemessener Weise, einen Aktionsplan zu vereinbaren, um das anormale Kontaktvolumen zu bewältigen und zu lösen. Für den Fall, dass sich die Parteien nicht auf einen Aktionsplan einigen können, behält sich CG (in angemessener Weise) das Recht vor, den/die betroffenen Service(s) nach eigenem Ermessen auszusetzen, zu sperren, einzuschränken oder zu beenden.
- 3.6 Die Fähigkeit, Anrufe an die Notrufnummern 110 oder 112 zu tätigen, kann in Fällen, in denen der Kunde die Leistungen nutzt, um ausgehende Anrufe über eine verschlechterte Verbindung zu tätigen, beeinträchtigt werden. Die Notrufdienste erhalten möglicherweise keine genauen Informationen über den Standort der Anrufer, oder die Anrufe können aufgrund von Strom- oder Verbindungsausfällen fehlschlagen. Vorbehaltlich des SLA kann CG die Konnektivität nicht garantieren und übernimmt daher keine Haftung für das Scheitern solcher Anrufe; Kunden sollten daher sicherstellen, dass sich alle Nutzer dieser Einschränkungen bewusst sind und über alternative Möglichkeiten des Zugriffs auf diese Notrufdienste verfügen. In Fällen, in denen der Kunde (oder sein Endkunde) Anrufe zu den Notrufdiensten über ein Netz leitet, das nicht von CG bereitgestellt oder betrieben wird, kann CG keine Haftung für die Leistung einer solchen Verbindung übernehmen.
- 3.7 Der Kunde stellt sicher, dass alle Standortinformationen (einschließlich Adressinformationen, Caller Line Identification (CLI) und die zugehörige Standortadresse) in

jeder Hinsicht aktuell und korrekt sind und dass alle erforderlichen Geräte so konfiguriert sind, dass sie eine CLI anzeigen, die dem jeweiligen Standort korrekt entspricht, so dass CG in der Lage ist, den Notdiensten genaue Standortinformationen zu liefern. Der Kunde ist verpflichtet, CG unverzüglich zu informieren, wenn sich diese Standortinformationen ändern. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für die Nichteinhaltung seiner gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen insbesondere der Verpflichtungen gemäß dieser Klausel und erklärt sich damit einverstanden, CG in vollem Umfang für alle Kosten, Ausgaben, Schäden, Verbindlichkeiten und Verluste (ob direkt oder indirekt) jeglicher Art freizustellen, zu entschädigen und schadlos zu halten, einschließlich (ohne Einschränkung) aller Zinsen, Bußgelder, Zinsen, Bußgelder, Anwalts- und andere Honorare und Kosten, die CG zugesprochen wurden oder entstanden sind, weil der Notdienst aufgrund der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Klausel an einen anderen Ort als den Ort, von dem der Anruf an 110 oder 112 ausging, entsandt wurde.

- 3.8 Der Kunde erkennt an, dass er für die Aktivitäten und die Kommunikation aller Mitarbeiter, Vertreter oder Beauftragten des Kunden, die Zugang zur *Storm*-Plattform haben und/oder diese nutzen ("**Kundenpersonal**"), im Zusammenhang mit den Leistungen, einschließlich der Kommunikation auf der *Storm*-Plattform, sowie für die Einhaltung dieses Vertrags und insbesondere der EULA durch das gesamte Kundenpersonal verantwortlich ist.
- 3.9 Der Kunde stellt CG von jeglicher Haftung, Kosten, Verlusten, Schäden, Ausgaben, Zinsen, Bußgeldern, Rechtskosten und anderen professionellen Kosten und Ausgaben frei, die sich aus einem Verstoß oder einer anderen Handlung, Unterlassung oder Nichterfüllung des Kunden im Rahmen oder in Bezug auf diesen Vertrag ergeben. Um die Bedingungen der Haftungsfreistellung in diesem Vertrag zu erfüllen, muss der Kunde eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens 5.000.000 € bei einem renommierten Versicherer abschließen und aufrechterhalten.

4. Verpflichtungen von CG

- 4.1 CG erbringt die Leistungen mit angemessener Sorgfalt, Fachkenntnis und Gewissenhaftigkeit in Übereinstimmung mit der besten Branchenpraxis. CG ist im Besitz aller erforderlichen Lizenzen und Genehmigungen und hält sich an alle relevanten Gesetze in Bezug auf die Leistungen.
- 4.2 CG erbringt die Leistungen wie im Auftrag beschrieben und stellt sicher, dass die Leistungen bei der Erbringung in allen wesentlichen Aspekten mit der Leistungsbeschreibung übereinstimmen. Alle in einem Auftrag angegebenen Liefertermine sind unverbindlich und nur Annäherungen an den tatsächlichen Liefertermin und Content Guru haftet nicht für Verzögerungen bei der Erbringung der Leistungen. Nach der Lieferung der Leistungen wird CG die Leistungen unter normalen Betriebsbedingungen in Übereinstimmung mit diesem Vertrag und dem SLA aufrechterhalten.
- 4.3 CG behält sich das Recht vor, (a) die geltenden täglichen oder halbtäglichen Gebühren für professionelle Leistungen in Rechnung zu stellen, wenn der Support außerhalb der im SLA festgelegten Supportzeiten erforderlich ist, und (b) einen zusätzlichen Betrag für den Support in Rechnung zu stellen, wenn das Problem dadurch entstanden ist, dass der Kunde Parameter und Leistungen oder Softwarekonfigurationen ohne vorherige schriftliche Benachrichtigung und Zustimmung von CG geändert hat.
- 4.4 Auf eine gültige Supportanfrage des Kunden hin verpflichtet sich CG bzw. sein Vertreter oder Unterauftragnehmer, sich in angemessener Weise um die Lösung der Supportanfrage zu bemühen. Um Zweifel auszuschließen, wird im Rahmen dieses Vertrags kein weiterer Support angeboten, es sei denn, die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart.
- 4.5 Falls der Kunde im Rahmen eines Auftrags Hardware erwirbt, verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche des Kunden innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Datum

der Auslieferung der Hardware an den Kunden. Alle nachfolgenden Hardwarefehler nach Ablauf dieser Frist liegen in der Verantwortung des Kunden.

5. Dauer des Auftrags, Aussetzung und Beendigung

- 5.1 Die "**Erstlaufzeit**" eines Auftrags entspricht den Angaben im Auftrag und beginnt mit der Auftragsannahme. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, gelten alle zusätzlichen Leistungen, die der CN im Rahmen eines Auftrags erwirbt, für die gleiche Dauer wie die ursprüngliche Laufzeit.
- 5.2 Nach Ablauf der Erstlaufzeit verlängern sich die Aufträge automatisch um aufeinander folgende Zeiträume, die der Erstlaufzeit entsprechen (jeweils eine "**Verlängerungslaufzeit**"), es sei denn, eine der Parteien kündigt den Auftrag mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der Erstlaufzeit oder der Verlängerungslaufzeit schriftlich. Die Gebühren für die Verlängerungslaufzeit(en) eines Auftrags werden – vorbehaltlich anderer Regelung zur Preiserhöhung in diesem Vertrag - an den nicht abgezinsten Preis für die betreffende(n) Leistung(en) angepasst, der in der jeweils aktuellen Standardpreisliste von CG aufgeführt ist.
- 5.3 Möchte der Kunde einen Auftrag vor dem Datum des Leistungsbeginns stornieren, muss er CG schriftlich davon in Kenntnis setzen und sofort Folgendes zahlen: (a) die im Auftrag angegebenen Einrichtungsgebühren und (b) die Lizenzgebühren für die ersten zwölf (12) Monate der ursprünglichen Laufzeit, wie im Auftrag angegeben (wobei ein etwaiger Rabattzeitraum aufgehoben wird).
- 5.4 Falls der Kunde einen Auftrag nach dem Datum des Leistungsbeginns kündigen möchte, muss er CG schriftlich benachrichtigen und sofort Folgendes zahlen: (a) die in dem Auftrag angegebenen Einrichtungsgebühren; (b) die Lizenz- und Supportgebühren für den Rest der Erstlaufzeit oder der Verlängerungslaufzeit; und (c) die Nutzungsgebühren bis einschließlich des Datums der Beendigung der Leistungen.
- 5.5 CG kann die Leistungen aussetzen: (a) wenn der Kunde die Gebühren für die Leistungen bei Fälligkeit nicht bezahlt; (b) um einem Gesetz, einer Vorschrift, einer Anfrage, einer Anordnung, einer Anweisung, einem Urteil, einem Beschluss eines Gerichts oder einer zuständigen Verwaltungs- oder Regulierungsbehörde nachzukommen oder wenn eine solche Behörde oder ein Gericht seine Zustimmung gibt ; (c) wenn CG Grund zu der Annahme hat, dass Betrug oder Täuschung (einschließlich der betrügerischen Generierung von Datenverkehr von einer beliebigen Quelle zu den Leistungen) in Verbindung mit den Leistungen stattgefunden hat oder wahrscheinlich stattfinden wird; (d) um eine Notfallwartung oder -reparatur der Leistungen durchzuführen; (e) zur Durchführung geplanter Wartungs-, Reparatur- oder Verbesserungsarbeiten an den Leistungen (in diesem Fall wird CG die Aussetzung mindestens fünf (5) Werkzeuge im Voraus ankündigen und, soweit möglich, mit dem Kunden vereinbaren, wann und wie lange die Leistungen ausgesetzt werden); oder (f) wenn CG begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass der Kunde eine seiner Verpflichtungen in Bezug auf die Nutzung der Leistungen gemäß diesem Vertrag verletzt hat oder wahrscheinlich verletzen wird.
- 5.6 Jede Partei kann einen Auftrag und/oder diesen Vertrag jederzeit durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei außerordentlich fristlos kündigen, wenn: (a) die andere Partei eine wesentliche Verletzung einer Bestimmung dieses Vertrags begeht und (im Falle einer Verletzung, die behoben werden kann) es versäumt, innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung der anderen Partei die Verletzung zu beheben (eine solche Aufforderung muss eine Warnung über die Kündigungsabsicht der betreffenden Partei enthalten); oder wenn unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen eine Situation eintritt, in Anbetracht derer CG die Fortsetzung einzelner Aufträge oder des Vertrages nicht zugemutet werden kann, insbesondere im Hinblick auf Umstände, die darauf

hindeuten, dass der Kunde nicht mehr in der Lage ist, seine vertraglichen (insbesondere, aber nicht ausschließlich, finanziellen) Pflichten zu erfüllen;

- 5.7 Ungeachtet gegenteiliger ausdrücklicher oder stillschweigender Bestimmungen an anderer Stelle des Vertrags kann CG (unbeschadet seiner sonstigen Rechte) jeden Auftrag und diesen Vertrag oder die im Rahmen dieses Vertrags erbrachten Leistungen nach schriftlicher Mitteilung sofort kündigen, wenn: (a) der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt oder einzustellen droht; (b) der Kunde unbestrittene Gebühren nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Fälligkeitsdatum der Rechnung bezahlt; oder (c) CG von der Bundesnetzagentur oder einer anderen zuständigen Behörde (direkt oder indirekt) angewiesen wird, die Leistungen nicht mehr zu erbringen oder deren Nutzung durch seine Kunden nicht mehr zu ermöglichen oder zu gestatten. Sollte CG diesen Vertrag aus wichtigem Grund kündigen, werden die Kündigungsgebühren gemäß 5.4 mit sofortiger Wirkung fällig und zahlbar.
- 5.8 Soweit auf die Leistungen deutsches Mietvertragsrecht (§§ 535 ff. BGB) Anwendung findet, gelten die nachfolgenden Bestimmungen: Der Kunde ist nur dann berechtigt, den Vertrag oder einen Auftrag aus wichtigem Grund gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB zu kündigen, wenn er eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt hat und diese erfolglos verstrichen ist oder der Versuch der Nacherfüllung fehlgeschlagen ist.
- 5.9 Nach Beendigung eines Auftrags und/oder dieses Vertrags wird CG auf Verlangen des Kunden jede für den Kunden zumutbare Unterstützung leisten, um den reibungslosen Übergang der Leistungen auf den Kunden oder einen von ihm benannten Ersatzlieferanten zu ermöglichen. Die Parteien vereinbaren den Umfang des Ausstiegs- und Übergangsleistungen, die nach angefallenem Aufwand zu den üblichen Preisen von CG für professionelle Leistungen berechnet werden.
- 5.10 Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Übertragung bzw. Portierung einer Nummer, die für eine von CG erbrachte Leistung verwendet wird, es sei denn, der Kunde hat die Nummer über einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ununterbrochen für dieselbe Leistung verwendet. CG ist berechtigt, in allen Fällen eine Gebühr für die Nummernübertragung zu erheben. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Informationen zur Nummernübertragung richtig und vollständig sind und rechtzeitig übermittelt werden. Alle Nummern, die im Rahmen dieses Vertrags überragen, portiert, zugeteilt und/oder genutzt werden, unterliegen den Regeln und Vorschriften der jeweiligen lokalen Regulierungsbehörde(n).

6. Vertraulichkeit

Jede Partei verpflichtet sich gegenüber der anderen, Informationen oder Materialien technischer oder kommerzieller Art, die sich in irgendeiner Weise auf das Geschäft, die Produkte oder die Leistungen der anderen Partei beziehen und die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages erhalten oder erlangen, ohne die Zustimmung der anderen Partei geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass ihre Direktoren, Angestellten und Vertreter diese geheim halten und vertraulich behandeln und sie nicht verwenden oder an andere Personen weitergeben. Diese Verpflichtung gilt nicht für vertrauliche Informationen, die: (a) sich bereits vor der Offenlegung durch die offenlegende Partei gegenüber der empfangenden Partei im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Partei befanden und ihr zur freien Verfügung standen; (b) der empfangenden Partei von einem Dritten rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsverpflichtung offengelegt werden; (c) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden, ohne dass die empfangende Partei oder ihre Direktoren, Angestellten oder Bevollmächtigten eine Handlung oder ein Versäumnis begangen haben; (d) von der anderen Partei selbstständig, unabhängig und ohne Zugang zu, Kenntnis von oder Bezugnahme auf die vertraulichen Informationen entwickelt

wurden; oder (e) auf Anordnung gegenüber einer zuständigen und hierzu befugten Regierungs- oder Aufsichtsbehörde oder einem Gericht offengelegt werden müssen.

Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass das Kopieren, die Offenlegung, die Nutzung oder die Änderung der Leistungen oder der vertraulichen Informationen von CG in einer Weise, die nicht mit den Bedingungen dieses Vertrags übereinstimmt, CG einen irreparablen Schaden zufügt. CG ist befugt, in diesen Fällen vorläufigen Rechtsschutz zu suchen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf einstweilige Verfügungen, ohne dass dadurch die anderen gesetzlichen oder sonstigen Rechtsmittel von CG eingeschränkt werden. Diese Klausel gilt auch nach Beendigung eines Auftrags oder dieses Vertrags.

7. Höhere Gewalt

Mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen des Kunden haftet keine der Parteien für die Verletzung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag oder für Verluste oder Schäden, die aufgrund von Ursachen, Ereignissen oder Umständen entstehen, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Ausfall, Unterbrechung oder Mangel an Strom oder Versorgungsleistungen, Überschwemmung, Dürre, Blitzschlag oder Feuer, Epidemie, Pandemie, Streik, Aussperrung, Handelsstreitigkeiten oder Arbeitsunruhen, Handlungen oder Unterlassungen der Regierung, anderer zuständiger Behörden, Autobahnbehörden, Ausfall von Telekommunikations- oder Versorgungsunternehmen, Sanktionen, Embargo, Krieg, Terroranschlag, militärische Operationen oder Aufruhr ("**Ereignis Höherer Gewalt**"). Eine Partei, die von einem Ereignis Höherer Gewalt betroffen ist, hat die andere Partei unverzüglich schriftlich über Art und Umfang des Ereignisses zu unterrichten, und die Parteien arbeiten zusammen, um die Auswirkungen des Ereignisses abzumildern oder angemessene alternative Regelungen zu vereinbaren. Dauert ein Ereignis Höherer Gewalt länger als neunzig (90) Tage an, kann jede Partei den betroffenen Auftrag oder diesen Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei unverzüglich kündigen, ohne der anderen Partei gegenüber zu haften und unbeschadet aller Rechte und Pflichten, die vor der Kündigung entstanden sind.

8. Geistiges Eigentum

8.1 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass CG alle Rechte, Titel und Interessen (einschließlich aller Marken, Patente, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse und sonstiger Eigentums- und geistiger Eigentumsrechte sowie sonstiger Schutzrechte) an den Leistungen und allen zugehörigen und zugrundeliegenden Technologien und Dokumentationen, abgeleiteten Werken, Änderungen oder Verbesserungen der vorgenannten (die "**CG-Technologie**") behält. CG gewährt dem Kunden eine voll bezahlte, unentgeltliche, nicht exklusive und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der CG-Technologie für die Dauer des Auftrags und in Übereinstimmung mit den in diesem Vertrag genannten Einschränkungen.

8.2 CG stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Behauptung basieren, dass die normale Nutzung der Leistungen eine direkte Verletzung der geistigen Eigentumsrechte Dritter darstellt, vorausgesetzt, der Kunde: (a) informiert CG unverzüglich über den jeweiligen Anspruch; (b) beeinträchtigt nicht die Verteidigung von CG gegen einen solchen Anspruch und stimmt insbesondere keinem Vergleich zu oder erklärt kein Anerkenntnis; und (c) gewährt CG jegliche angemessene Unterstützung und räumt CG die alleinige Befugnis ein, die Verteidigung und jegliche damit verbundene Beilegung einer solchen Behauptung zu kontrollieren. CG hat keine Verpflichtungen gemäß diesem Abschnitt 8.2 und haftet nicht für Ansprüche Dritter, die sich daraus ergeben, dass: (a) Modifikationen, Änderungen oder Erweiterungen der anwendbaren CG-Technologie durch andere natürliche oder juristische Personen als CG; (b) die Verwendung der anwendbaren CG-Technologie durch den Kunden in einer Weise, für die die Leistungen nicht konzipiert wurden, oder in einer anderen Weise, die nicht mit der Leistungsbeschreibung oder der Dokumentation übereinstimmt; (c) die

Kombination, der Betrieb oder die Verwendung der anwendbaren CG-Technologie oder eines Teils davon in Kombination mit Geräten, Software, Daten, Leistungen oder Dokumentation, die nicht von CG genehmigt wurden; (d) Materialien, Gegenstände, Ressourcen oder Leistungen, die vom Kunden oder einem Drittanbieter bereitgestellt oder erbracht werden (unabhängig davon, ob sie in Verbindung mit den Leistungen verwendet werden oder in diese integriert sind); oder (e) die Fortsetzung der mutmaßlich rechtsverletzenden Aktivität durch den Kunden, nachdem er über diese Aktivität informiert wurde oder nachdem er über Änderungen und von ihm durchzuführende Maßnahmen, die die mutmaßliche Rechtsverletzung vermieden hätten, informiert wurde und ihnen diese mitgeteilt wurden.

- 8.3 Falls ein Anspruch wegen Verletzung von Rechten Dritter entsteht oder falls CG vernünftigerweise davon ausgeht, dass ein Anspruch geltend gemacht werden könnte, hat CG das Recht, (a) den betreffenden Teil der CG-Technologie so zu modifizieren, dass er nicht verletzend, aber funktionell gleichwertig ist; oder (b) den betreffenden Teil der CG-Technologie so zu ersetzen, dass sie keine Rechte Dritter mehr verletzt, aber funktionell gleichwertig ist; oder (c) dem Kunden das Recht zu verschaffen, den betreffenden Teil der CG-Technologie zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen zu nutzen; oder (d) den rechtsverletzenden Anteil der CG-Technologie zu entfernen, wenn dieser Teil ohne wesentliche Beeinträchtigung der betreffenden CG-Technologie entfernt werden kann.
- 8.4 Das Vorstehende stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden und die gesamte Haftung von CG in Bezug auf Ansprüche, die auf der Verletzung von Rechten Dritter basieren, dar.
- 8.5 Der Kunde gewährt CG und jedem Unternehmen ihres Konzerns (im Sinne der §§ 15 ff. AktG) („**Verbundene Unternehmen**“) eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz zur Verwendung des Namens (oder einer Abkürzung davon), der Marken oder des Logos (oder einer Anpassung davon) des Kunden in allen Werbe- und Verkaufsförderungsmaterialien, einschließlich der Websites von CG, oder für andere kommerzielle Zwecke im Zusammenhang mit der Förderung der Produkte und Leistungen von CG. Nach Unterzeichnung dieses Vertrages erklärt sich der Kunde bereit, bei der Erstellung und Verteilung einer gemeinsamen Pressemitteilung mit CG mitzuwirken. Während der Laufzeit dieses Vertrags erklärt sich der Kunde außerdem bereit, als Referenzkunde mitzuwirken, indem er die Bewertung der Leistungen von CG durch den Kunden an andere potenzielle Kunden oder Partner von CG weitergibt, sofern dies von CG gewünscht wird.

9. Haftungsbeschränkung

- 9.1 CG haftet für alle Schäden unter dem Vertrag, die durch die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten entstehen, d.h. grundlegender Pflichten, die den Kern des Vertrages bilden, die für den Abschluss des Vertrages entscheidend waren und auf deren Erfüllung die Parteien vertrauen dürfen (Kardinalpflichten) nur in Höhe des Betrages, der für CG zum Zeitpunkt Erbringung der jeweiligen Leistung vorhersehbar und vertragstypisch ist. Die Parteien sind sich einig, dass der vertragstypische und zum Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen Leistung vorhersehbare Schaden nicht die in dem jeweiligen Kalenderjahr, in welchem der Schaden entsteht, anfallenden Lizenzgebühren übersteigt. Die Parteien sind sich einig, dass die oben genannte Haftungsbeschränkung insgesamt für alle Schäden unter dem Vertrag und nicht pro Schadensfall gilt.
- 9.2
- 9.3 Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a BGB ist ausgeschlossen.

- 9.4 CG haftet nicht für Ansprüche, die sich aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ergeben, soweit sie sich auf entgangenen Gewinn, Firmenwert, entgangene Geschäftsmöglichkeiten oder erwartete Einsparungen, Datenverlust, Rufschädigung, verschwendete Managementzeit, indirekte Schäden oder Folgeschäden beziehen unabhängig davon, ob die betreffende Partei von der Möglichkeit des betreffenden Verlustes oder Schadens wusste oder Grund dazu hatte, dies zu wissen.
- 9.5 Keine Bestimmung dieses Vertrags schränkt die Haftung einer der Parteien ein oder schließt sie aus für: (a) Schäden an Leib oder Leben; (b) vorsätzliches, arglistiges oder grob fahrlässiges Verhalten; oder (c) jeden anderen Verlust oder Schaden, dessen Ausschluss oder Beschränkung nach geltendem Recht (z. B. nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz) verboten ist.
- 9.6 CG haftet nicht für Verzögerungen oder Ausfälle bei der Lieferung oder Erbringung der Leistungen, die nicht durch CG verursacht wurden oder CG zuzuschreiben sind. Sofern der Kunde einen Teil der Leistungen von einem Drittanbieter bezieht, übernimmt CG keine Haftung in Bezug auf die Erbringung dieser Leistungen.
- 9.7 Soweit es sich bei den Leistungen um Werkleistungen im Sinne des § 631 BGB handelt, verjähren die Rechte des Kunden bei Mängeln in einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten, beginnend mit dem Tag der Abnahme und/oder der fingierten Abnahme. Für etwaige Schadensersatzansprüche gelten die Einschränkungen in Ziffer 9.4. Soweit auf die Leistungen das Mietrecht (§§ 535 ff. BGB) Anwendung findet, ist der Kunde bei Mängeln der Leistungen nicht zur Minderung der Vergütung berechtigt. Etwaige Rückzahlungsansprüche im Sinne der §§ 812 ff. BGB bleiben hiervon unberührt. Die Gewährleistungspflicht entfällt, wenn der Kunde die Leistungen ändert, durch Dritte ändern lässt oder in sonstiger Weise eingreift und diese Änderung oder dieser Eingriff den Mangel verursacht. Gleiches gilt, wenn Mängel durch Fehlfunktionen oder unsachgemäße Verwendung solcher Software verursacht werden, die CG nicht zur Verfügung gestellt hat. Das Recht auf Selbstvornahme ist für sämtliche Leistungen unter diesem Vertrag ausgeschlossen.

10. Beilegung von Streitigkeiten

Sollte sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag eine Streitigkeit ergeben („**Streitigkeit**“), so werden die Parteien das folgende Verfahren einhalten:

- i. Jede Partei muss der anderen Partei eine schriftliche Mitteilung über die Streitigkeit zukommen lassen, in der die Art der Streitigkeit und ihre vollständigen Einzelheiten dargelegt werden („**Streitigkeitsmitteilung**“);
- ii. Nach der Zustellung der Streitigkeitsmitteilung bemühen sich die Vertreter der Parteien nach Treu und Glauben um eine Beilegung der Streitigkeit;
- iii. Sind die Vertreter der Parteien nicht in der Lage, die Streitigkeit innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Zustellung der Streitigkeitsmitteilung beizulegen, wird die Streitigkeit an die leitenden Vertreter (*Senior Management*) der Parteien verwiesen, die nach Treu und Glauben versuchen, die Streitigkeit beizulegen;
- iv. Sind die leitenden Vertreter der Parteien nicht in der Lage, die Streitigkeit innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach der Verweisung an sie beizulegen, versuchen die Parteien, die Streitigkeit im Wege der Schlichtung beizulegen. Die Schlichtung erfolgt gemäß dem Musterschlichtungsverfahren des Zentrums für die wirksame Beilegung von Streitigkeiten (Centre for Effective Dispute Resolution, CEDR); und
- v. wird die Streitigkeit nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Überweisung zur Mediation beigelegt, kann jede Partei gerichtliche Schritte einleiten.

11. Einhaltung der Anti-Korruptionsvorschriften

- 11.1 Jede Partei verpflichtet sich:
- i. alle geltenden Gesetze, Satzungen, Vorschriften und Kodizes zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption einzuhalten;
 - ii. während der gesamten Laufzeit dieses Vertrags Richtlinien und Verfahren einzuführen und beizubehalten, um die Einhaltung dieser Anforderungen zu gewährleisten, und sie gegebenenfalls durchzusetzen; und
 - iii. der anderen Partei unverzüglich alle Ersuchen oder Forderungen nach unzulässigen finanziellen oder sonstigen Vorteilen jeglicher Art zu melden, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrags erhalten hat.
- 11.2 Jede Partei stellt sicher, dass jede mit ihr verbundene Person, die Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag erbringt, dies nur auf der Grundlage eines schriftlichen Vertrags tut, der Regelungen enthält, die denen der Parteien in diesem Vertrag entsprechen. Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass ihre Vertreter die Regelungen dieses Vertrags einhalten und erfüllen und haftet gegenüber der anderen Partei unmittelbar für jeden Verstoß gegen diese Regelungen.
- 11.3 Ein Verstoß gegen diese Klausel gilt als wesentlicher Verstoß gegen den Vertrag.

12. Allgemeines

- 12.1 Dieser Vertrag enthält die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand und ersetzt alle früheren schriftlichen oder mündlichen Verträge, Zusicherungen oder Absprachen zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand und macht diese ungültig. Jede Partei erkennt an und akzeptiert, dass sie sich beim Abschluss dieses Vertrags auf keine Zusicherungen, Verpflichtungen oder Versprechen verlassen hat, die nicht in diesem Vertrag enthalten sind. Nichts in diesem Vertrag soll dazu dienen, Zusicherungen auszuschließen, die in betrügerischer Absicht gemacht wurden und auf die sich eine der Parteien nachweislich verlassen hat.
- 12.2 Änderungen eines Auftrags oder dieses Vertrags sind nur dann wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen und von bevollmächtigten Vertretern der Parteien unterzeichnet sind. CNs werden von den Parteien festgelegt und vereinbart, einschließlich Aktualisierungen der Leistungen, der Gebühren und des Zeitplans für die Lieferung. Ungeachtet des Vorstehenden hat CG das Recht, diesen Vertrag jederzeit durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zu ändern, um gesetzliche Vorschriften, Bestimmungen oder andere Anforderungen zu erfüllen, die für CG gelten oder ihr von einer zuständigen Behörde auferlegt werden.
- 12.3 Alle "**Mitteilungen**" im Rahmen dieses Vertrages müssen schriftlich erfolgen. Eine solche Mitteilung kann persönlich, durch einen frankierten Brief (an die in dem Auftrag angegebene Adresse des Empfängers oder eine andere vom Empfänger schriftlich angegebene Adresse) oder per E-Mail (an legal@contentguru.com, wenn CG der Empfänger ist) zugestellt werden. Mitteilungen gelten als zugestellt, wenn sie persönlich zugestellt werden; wenn sie per Post verschickt werden, achtundvierzig (48) Stunden nach der Aufgabe zur Post; oder wenn sie per E-Mail verschickt werden, zum Zeitpunkt der Übermittlung (wenn diese außerhalb eines Werktages am Empfangsort liegt, am nächsten Werktag).
- 12.4 Dieser Vertrag ist für die Rechtsnachfolger der Parteien verbindlich und gilt auch für diese; sie darf von keiner Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abgetreten werden. Ungeachtet des Vorstehenden kann CG seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag an jedes Verbundene Unternehmen abtreten oder ein solches Verbundenes Unternehmen als Unterauftragnehmer einbeziehen.
- 12.5 Das Versäumnis einer der Parteien, ein durch diesen Vertrag verliehenes Recht auszuüben oder durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf ein solches Recht und schließt die Ausübung

oder Durchsetzung dieses Rechts oder eines anderen Rechts bei einer späteren Gelegenheit nicht aus.

- 12.6 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags von einer zuständigen Behörde ganz oder teilweise für nichtig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so bleibt dieser Vertrag hinsichtlich der anderen Bestimmungen dieses Vertrags und des Rests der betroffenen Bestimmung weiterhin gültig.
- 12.7 Durch diesen Vertrag wird weder eine Partnerschaft noch ein Verhältnis zwischen Kunde und Vertreter oder Arbeitgeber und Arbeitnehmer zwischen den Parteien begründet, noch kann dies als solche angesehen werden.
- 12.8 Eine Person, die nicht Vertragspartei dieses Vertrags ist, hat keine Rechte aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag.
- 12.9 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UNCISG) und ist entsprechend auszulegen. Die Parteien unterwerfen sich hiermit der Gerichtsbarkeit der deutschen Gerichte. Als ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird Köln, Deutschland, vereinbart.
- 12.10 Die ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter der Parteien können jeden Auftrag mit einer elektronischen Signatur unterzeichnen. Die Parteien sind sich einig, dass die elektronischen Signaturen die Zustimmung dazu ausdrücken, dass dieser Vertrag rechtsverbindlich ist und als Beweismittel in gleicher Weise wie ein handschriftlich unterzeichnetes Papierdokument dient.