

# SEE4SERVICE

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



### 1. GELTUNGSBEREICH, VERTRAGSPARTNER

(1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen uns (nachfolgend „Anbieter“ oder „wir“) und dem Kunden, insbesondere für Lizenzverträge über die see4service-Software für Servicegeber (nachfolgend „Software“), die wir auf unserer Webseite [www.see4service.de](http://www.see4service.de) anbieten, gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich zu.

Unser Angebot zum Erwerb der Software richtet sich ausschließlich an Unternehmer. Unternehmer im Sinne dieser AGB sind alle natürlichen oder juristischen Personen oder rechtsfähigen Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Mit Verbrauchern wird kein Vertrag geschlossen.

(2) Der Vertrag kommt zustande mit:

Heinrich Heinz

Inhaber Markus Saalman

Borkener Damm 17a

D-48712 Gescher

Deutschland

Telefon: +49 (0) 2542 9562802

Telefax: +49 (0) 2542 9562807

E-Mail: [info@see4service.de](mailto:info@see4service.de)

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 299604550

### 2. PRODUKTINFORMATIONEN

(1) Die see4service-Software wird ausschließlich Internetbasiert angeboten, d.h. der Kunde kann von jedem beliebigen Internet angebotenen PC über eine passwortgeschützte Internetseite auf die Software zugreifen. Er erhält weder einen Datenträger, noch lädt er die Software auf seinen PC herunter. Derzeit ist der Zugriff auf die Software nur über den Google Chrome Browser möglich. Wenn der Kunde die Software auch auf einem Tablet nutzen möchte, benötigt er zusätzlich die Servicegeber-App („see4service-customer-App“), die er sich kostenlos im App Store (Apple Store oder Google Play Store) herunterladen kann. Für die Verbindung seiner Endgeräte mit dem Internet ist der Kunde selbst verantwortlich.

(2) Wir stellen die Software nicht auf einem eigenen Server bereit, sondern setzen hierfür einen Dienstleister ein. Wir gewähren dem Kunden eine Verfügbarkeit der Software von 97% bezogen auf einen Jahreszeitraum. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, an denen wegen planmäßiger Wartungsarbeiten an der Software oder dem Serversystem nicht auf die Software zugegriffen werden kann. Außerplanmäßige Wartungsarbeiten werden, soweit keine zwingenden Gründe entgegenstehen, außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Samstag von 9 Uhr bis 18 Uhr) vorgenommen.

(3) Der Kunde hat die Möglichkeit, das im Rahmen einer Video-Support-Anfrage erstellte Live-Video als Ganzes und/oder einzelne Sequenzen des Live-Videos als Screenshots im Speicher seines Endgeräts zu speichern. Der Kunde sollte vorher mit dem Servicenehmer abklären, ob dieser mit einer Speicherung des Videos und/oder von Screenshots einverstanden ist. *Wir weisen insofern auf das Strafbarkeitsrisiko nach §§ 201, 201a StGB hin.*

## 3. LIZENZUMFANG

(1) Wir räumen dem Kunden mit vollständiger Bezahlung des jeweiligen Lizenzpreises ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht sublizensierbares und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Software und der see4service-customer-App in dem in diesen AGB beschriebenen Umfang ein. Eine Weitergabe oder Veräußerung der Softwarelizenz an Dritte, insbesondere durch Weitergabe der Zugangsdaten, ist unzulässig. Die Softwarelizenz umfasst auch die Listung des Kunden in der Unternehmensliste der see4service-Servicenehmer-App („Servicenehmer-App“).

(2) Eine Lizenz kann auf beliebig vielen PCs und Tablets genutzt werden, sie ist nicht auf eine bestimmte Anzahl von Endgeräten beschränkt. Wenn der Kunde die Software allerdings zeitgleich auf mehreren PCs und/oder Tablets nutzen möchte, z.B. um mehrere Video-Support-Anfragen gleichzeitig bearbeiten zu können, benötigt er die entsprechende Anzahl an Lizenzen.

(3) Dem Kunden ist eine Umarbeitung, Änderung, Vervielfältigung oder Dekompilierung der Software oder der see4service-customer-App nicht gestattet, soweit diese nicht durch §§ 69d, 69e UrhG erlaubt sind.

(4) Der Kunde hat Vorkehrungen gegen unberechtigte Zugriffe Dritter auf die Software sowie die see4service-customer-App zu treffen. Er hat insbesondere für die Geheimhaltung seiner Zugangsdaten Sorge zu tragen.

## 4. BESTELLVORGANG, VERTRAGSSCHLUSS UND FREISCHALTUNG

(1) Der Kunde kann Lizenzen für die Software in unserem Webshop auf [www.see4service.de](http://www.see4service.de) erwerben. Hierzu wählt der Kunde die gewünschte Anzahl an Lizenzen aus und legt diese durch Anklicken des entsprechenden Buttons „in den Warenkorb“ und geht dann „Zur Kasse“. Sollte der Kunde erstmalig bei uns bestellen, muss er ein Kundenkonto eröffnen und im Rahmen dessen die zur Bearbeitung der Bestellung erforderlichen Daten angeben (Firma, Name, Firmenanschrift, Emailadresse, Passwort). Sollte der Kunde bereits ein Kundenkonto für unseren Webshop haben, gibt er nur seine Emailadresse und sein Passwort ein.

(2) Vor Abschluss des Bestellvorgangs erscheint eine Zusammenfassung der Bestellung (Anzahl der zu erwerbenden Lizenzen, Gesamtpreis, Rechnungsadresse, Zahlungsart etc.), die es dem Kunden ermöglicht, seine Angaben vor Absenden der Bestellung noch einmal zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Die Bestellung kann nur abgesendet werden, wenn der Kunde vorher durch Anklicken des entsprechenden Kästchens unsere AGB akzeptiert. Über den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Kunde dann ein rechtlich bindendes Angebot zum Abschluss des Lizenzvertrags ab.

(3) Nach Eingang der Bestellung erhält der Kunde von uns eine E-Mail, mit der wir den Eingang seiner Bestellung bestätigen und deren Einzelheiten noch einmal aufführen („Bestellbestätigung“). Der Bestellbestätigung ist zudem die Rechnung mit unseren Kontoinformationen beigelegt. Die Bestellbestätigung stellt zugleich auch unsere Vertragsannahme dar; sie enthält auch einen Link zu den AGB. Der Vertragstext wird bei uns nicht gespeichert. Sofern der Kunde seine Bestelldaten in gedruckter Form wünscht, kann er die Bestellbestätigung sowie diese AGB ausdrucken. Der Vertragsschluss erfolgt in deutscher Sprache.

(4) Nach Zahlungseingang erhält der Kunde eine E-Mail, die seinen Zahlungseingang bestätigt und einen Link zu seinem Kundenkonto enthält. Nach Anmeldung kann der Kunde dann unter der Rubrik „Meine Bestellungen“ nach Anklicken des Buttons „App konfigurieren“ die Informationen eingeben, die in seinem Unternehmensprofil in der Servicenehmer-App gelistet werden sollen. Dies sind Firma, Ansprechpartner, Firmenanschrift und Telefonnummer. Ferner kann eine kurze Beschreibung des Unternehmens bzw. der angebotenen Dienstleistungen hinterlegt und ein Foto/Logo hochgeladen werden. Der Kunde muss sicherstellen, dass die von ihm für das Unternehmensprofil hochgeladenen Inhalte keine Rechte Dritter verletzen oder sonst sitten-/rechtswidrig sind. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass er über die notwendigen Rechte zur Veröffentlichung des Fotos/Logos verfügt. Das Unternehmensprofil wird dann in der Regel innerhalb von 1 bis 12 Stunden in der Servicenehmer-App freigeschaltet. Zudem muss der Kunde seine Zugangsdaten (E-Mail-Adresse und Passwort) für den Zugriff auf die Software festlegen. Wir empfehlen, unterschiedliche Passwörter für Webshop und Software auszuwählen. Unsere Webseite arbeitet mit einer Passwortverschlüsselung, so dass wir keinen Zugriff auf die Passwörter des Kunden haben. Ferner enthält die E-Mail einen Link zur webbasierten Software. Dort kann der Kunde sich mit den vom ihm gewählten Zugangsdaten (E-Mail-Adresse und Passwort) einloggen und die Software nutzen.

## 5. VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

(1) Der Lizenzvertrag läuft zunächst für ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Vertragsjahrs vom Kunden gekündigt wird. Wenn der Kunde mehrere Lizenzen erworben hat, kann er bei Bedarf auch nur einzelne Lizenzen kündigen. Die Anzahl der zu kündigenden Lizenzen ist in der Kündigung anzugeben. Dem Anbieter steht erstmals nach Ablauf des dritten Vertragsjahrs das Recht zur Kündigung zu. Auch für ihn gilt eine Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Vertragsjahrs. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(2) Nach Vertragsbeendigung wird das Unternehmensprofil des Kunden in der Servicenehmer-App gelöscht. Die im Unternehmensprofil angegebenen Daten/Inhalte wird der Anbieter von seinen Systemen löschen, es sei denn, den Anbieter treffen bezüglich der Daten gesetzliche Aufbewahrungspflichten. Ferner wird der Zugang des Kunden zur Software gesperrt.

## 6. PREISE, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN UND VERZUG

(1) Den Lizenzpreis für das erste Jahr sowie den Lizenzpreis für die Folgejahre entnehmen Sie bitte den Angaben auf unserer Webseite bzw. Ihrer Bestellbestätigung. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Kunde ist zur Vorleistung verpflichtet.

(2) Der Lizenzpreis für das erste Jahr wird unmittelbar nach Erhalt der mit der Bestellbestätigung übersandten Rechnung zur Zahlung fällig. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung, gerät der Kunde in Verzug. Es fallen Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz an, § 288 Abs. 2 BGB. Wir akzeptieren die folgenden Zahlungsmethoden: Vorkasse (Überweisung), PayPal, Kreditkarte (MasterCard, Visa).

(3) Über den Lizenzpreis für ein Verlängerungsjahr senden wir dem Kunden jeweils 14 Tage vor Ablauf des laufenden Vertragsjahres eine Rechnung per Email zu. Der Lizenzpreis wird mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung, gerät der Kunde in Verzug. Es fallen Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz an, § 288 Abs. 2 BGB. Wir akzeptieren die folgenden Zahlungsmethoden: Vorkasse (Überweisung) und PayPal. Wenn der Kunde per PayPal zahlen möchte, muss er den in der Email enthaltenen Link zur PayPal-Seite anklicken. Die Zahlung per Kreditkarte steht nicht zur Verfügung.

(4) Wenn der Kunde mit der Zahlung des Lizenzpreises für ein Verlängerungsjahr in Verzug gerät, behalten wir uns vor, die Listung seines Unternehmensprofils in der Servicenehmer-App für die Zeit des Verzugs auszusetzen und so von unserem gesetzlichen Zurückbehaltungsrecht Gebrauch zu machen.

## 7. GEWÄHRLEISTUNG

(1) Für Mängel der Software und der see4service-customer-App, die bereits bei Vertragsschluss vorliegen, ist die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters ausgeschlossen.

(2) § 377 HGB findet Anwendung

(3) Für Mängel und außerplanmäßige Einschränkungen der Verfügbarkeit der Software und Mängel der see4service-customer-App sind dem Anbieter unverzüglich zu melden. Der Anbieter wird Mängel und außerplanmäßige Einschränkungen der Verfügbarkeit unverzüglich beheben bzw. beheben lassen.

## 8. HAFTUNG

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes haftet der Anbieter unabhängig vom Grad des Verschuldens ebenfalls unbeschränkt.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des Anbieters der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Als wesentliche Vertragspflichten werden dabei abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

(3) Eine weitergehende Haftung des Anbieters besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung für anfängliche Mängel, soweit nicht die Voraussetzungen der Absätze 1, 2 vorliegen.

(4) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Anbieters.

(5) Für die vom Kunden in seinem Unternehmensprofil eingestellten Inhalte (Unternehmensbeschreibung, Fotos/Logos etc.) ist dieser verantwortlich. Der Anbieter übernimmt keine inhaltliche Verantwortung für diese Inhalte. Den Anbieter trifft auch keine Pflicht, die Inhalte auf ihre Richtigkeit und Rechtmäßigkeit zu überprüfen. Soweit diese Inhalte Rechtsverstöße enthalten oder Rechte Dritter verletzen, stellt der Kunde den Anbieter von sämtlichen hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei und trägt die daraus resultierenden Kosten des Anbieters einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.

## 9. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

(1) Auf Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden findet das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit Vertragsverhältnissen zwischen dem Anbieter und dem Kunden ist der Sitz des Anbieters.

(3) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch diejenige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

*Stand 8/2015*