



CLOUD Nutzungsbedingungen

Version 3

Gültig ab dem 20. Januar 2021

Luware AG
Pfingstweidstraße 102
CH-8005 Zürich

solutions@luware.com
+41 58 404 28 00
www.luware.com

VOR DER NUTZUNG DER HOSTING-SERVICES VON LUWARE ("**LUWARE**", "**UNSER**", "**UNS**", "**WIR**") LESEN SIE BITTE DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR CLOUD-SERVICES ("**NUTZUNGSBEDINGUNGEN**") SORGFÄLTIG DURCH. DURCH DIE NUTZUNG DER SERVICES ERKLÄREN SIE ("**KUNDE**") SICH MIT ALLEN BESTIMMUNGEN DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN EINVERSTANDEN. WENN SIE DEN BESTIMMUNGEN DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN NICHT ZUSTIMMEN, DÜRFEN SIE DIE SERVICES NICHT ABONNIEREN ODER NUTZEN.

SIE ERKENNEN HIERMIT AN UND STIMMEN ZU, DASS ES IN IHRER ALLEINIGEN VERANTWORTUNG LIEGT, ALLE GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN IN DEN LÄNDERN, IN DENEN SIE DIE SERVICES NUTZEN, EINZUHALTEN.

DIE LUWARE AG SOWIE ALLE MIT IHR WELTWEIT VERBUNDENEN UNTERNEHMEN KÖNNEN JEWEILS ANGEBOTUNTERLAGEN AN KUNDEN AUSSTELLEN. EINZELNE VEREINBARUNGEN IN EINEM ANGEBOT GEHEN DEN JEWEILIGEN BESTIMMUNGEN DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN IN BEZUG AUF DIE ANGEGEBENE(N) KLAUSEL(N) VOR.

Diese Nutzungsbedingungen, einschließlich etwaiger spezifischer Änderungen in einem Angebot, werden zwischen der Luware AG (Pfingstweidstrasse 102, 8005 Zürich, Schweiz, CHE-115.547.880) und dem Kunden (im Folgenden zusammen auch als "**Parteien**" oder einzeln als "**Partei**" bezeichnet) geschlossen. Diese Nutzungsbedingungen gelten ab dem Datum, an dem der Kunde die Services zum ersten Mal nutzt oder darauf zugreift ("**Datum des Inkrafttretens**").

1 Definitionen

"**Abonnementlaufzeit**" bedeutet die anfängliche Laufzeit von 36 Monaten sowie jede nachfolgende Verlängerungslaufzeit von 12 Monaten, sofern in einem Angebot nicht anders vereinbart.

"**Abonnementtyp**" bezeichnet die verschiedenen Arten von Services, die wir dem Kunden von Zeit zu Zeit in der Web-App anbieten.

"**Autorisierter Nutzer**" bezeichnet den Kunden selbst oder diejenigen seiner Mitarbeiter, die gemäß dem gewählten Abonnementtyp zur Nutzung der Services berechtigt sind.

"**Datenschutzgesetz(e)**" sind alle auf die Services anwendbaren Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere die Allgemeine Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) (EU) 2016/679 (<https://gdpr-info.eu/>) und die Datenschutzgesetze der Schweiz.

"**Dokumentation**" bezeichnet alle schriftlichen Informationen oder Anweisungen, die dem Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung der Services zur Verfügung gestellt werden, einschließlich insbesondere aller Anforderungen an die Kundenumgebung für die ordnungsgemäße Nutzung der Services: <https://help.luware.com/>.

"**Geistige Eigentumsrechte (IP)**" bedeutet und umfasst, soweit nach geltendem Recht anerkannt, Rechte an Software, einschließlich insbesondere Quellcode, und aller zugehörigen Dokumentationen, Patente, Patentanmeldungen, Urheberrechte, Warenzeichen, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Internet-Domain-Namen, Namen von E-Mail-Adressen, Geschäftsgeheimnisse, moralische Rechte, Datenbankrechte, Kundenlisten, Designrechte, Know-how, Techniken, Prozesse, Methoden, Erfindungen (ob patentierbar oder nicht), Konzeptionen, Entdeckungen, Verbesserungen, Chipdesigns, Maskenwerke,

geschützte Informationen, technische Informationen, Spezifikationen und alle anderen Rechte der Urheberschaft und Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum sowie andere gleichwertige oder ähnliche Rechte, die überall auf der Welt bestehen können, unabhängig davon, ob sie registriert sind oder nicht, einschließlich jeder Form der Anmeldung für eines der vorgenannten Rechte.

"Kundendaten" bezeichnet alle Informationen oder Daten (einschließlich personenbezogener Daten) des Kunden, seiner Mitarbeiter oder autorisierten Benutzer, z. B. Name, Geschäftstelefon, Adresse, E-Mail, Benutzer-IDs, die der Kunde Luware zur Verfügung stellt oder die auf eine andere Weise, in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen, während der Bereitstellung der Services in Luware's Besitz gelangen und die Luware, seine verbundenen Unternehmen und Auftragnehmer zum Zweck der Bereitstellung der Services speichern oder anderweitig verarbeiten.

"Personenbezogene Kundendaten" sind alle Informationen des Kunden oder seiner autorisierten Nutzer, die im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen verarbeitet werden und die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, wobei identifizierbar jede natürliche Person bedeutet, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann.

"Ready for Service" bezeichnet das Datum, an dem Luware die notwendigen Konfigurationen durchgeführt hat, damit der Kunde die Services nutzen kann.

"Reseller" ist ein autorisierter Partner von Luware, der berechtigt ist, die Services von Luware im Namen von Luware weiterzuverkaufen.

"Services" bezeichnet die Cloud-basierten Hosting-Services von Luware sowie die dazugehörige Dokumentation, die dem Kunden unter dem jeweiligen Abonnementtyp und während der Abonnementlaufzeit zur Verfügung gestellt werden.

"Software" bezeichnet jede Software, die zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen verwendet wird, und umfasst insbesondere den Quellcode, Datenbankelemente und die begleitende Dokumentation (Bedienungshandbücher, Installations- und Administrationsanleitungen, technische Literatur und sonstige Dokumentation in Papierform und/oder in elektronischer Form).

"Verantwortlicher"; "Auftragsverarbeiter"; "Datensubjekt; "Persönliche Daten" haben die Bedeutung, die ihnen durch die anwendbaren Datenschutzgesetze gegeben wird.

"Verbundene(s) Unternehmen" bedeutet in Bezug auf ein Unternehmen jedes andere Unternehmen, das dieses Unternehmen direkt oder indirekt kontrolliert, von diesem kontrolliert wird oder mit diesem unter gemeinsamer Kontrolle steht (jedoch nur, solange eine solche Kontrolle besteht); wobei "Kontrolle" das Recht bedeutet, direkt oder indirekt mehr als 50 % der Stimmrechte auszuüben, die der Geschäftsführung des Unternehmens zuzurechnen sind, und/oder den Besitz der Befugnis, direkt oder indirekt die Geschäftsführung oder Politik dieses Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen.

"Web-App" bezeichnet die jeweilige Web-App, die in Verbindung mit den dem Kunden von Zeit zu Zeit angebotenen Services verwendet wird.

2 Services

2.1 Die von Luware angebotenen Services werden in der Dokumentation beschrieben und über ein Netzwerk zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann zwischen verschiedenen Abonnementtypen gegen eine jährliche Gebühr wählen. Die einzelnen Abonnementtypen und ihre jeweilige Dokumentation sind integrierender Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

2.2 Der Kunde erhält ein beschränktes, widerrufliches, nicht ausschließliches, nicht abtretbares, unentgeltliches, weltweites Recht, auf die Services gemäß dem gewählten Abonnementtyp während der Abonnementlaufzeit in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen zuzugreifen und diese zu nutzen.

2.3 Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass es sich bei diesen Nutzungsbedingungen um einen Dienstleistungsvertrag handelt und dass Luware dem Kunden im Rahmen der Erbringung der Services keine Kopien oder Lizenzen der Software liefert.

2.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass nur autorisierte Nutzer auf die Services zugreifen und dass diese autorisierten Nutzer die Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen einhalten. Einzelheiten zum Autorisierungsprozess sind in der Dokumentation jeweils beschrieben.

2.5 Die Services sind so konzipiert, dass sie vorbehaltlich von Wartungsarbeiten, rund um die Uhr verfügbar sind. Der Kunde wird über geplante Wartungsarbeiten benachrichtigt. Luware kann nach eigenem Ermessen die Services jederzeit ändern oder einstellen, vorbehaltlich der gesetzlichen Bestimmungen der Gesetze der Schweiz.

3 Nutzungsbedingungen

3.1 Luware und ihre Drittlizenzgeber sind Eigentümer aller geistigen Eigentumsrechte und Titel an der Software, die zur Erbringung der Services verwendet wird, und an den Services, die dem Kunden im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, und der Kunde, seine autorisierten Nutzer und seine verbundenen Unternehmen erwerben keinerlei Rechte daran. Der Kunde ist nur berechtigt, die Services in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen und der Dokumentation während der Abonnementslaufzeit zu nutzen. Sämtliche professionellen Dienstleistungen («professional services»), die dem Kunden im Zusammenhang mit den Services erbracht werden, schaffen für den Kunden keine geistigen Eigentumsrechte und Luware und seine Drittlizenzanbieter behalten sich sämtliche geistigen Eigentumsrechte hierunter vor.

3.2 Soweit es diese Nutzungsbestimmungen nicht ausdrücklich erlauben, ist es dem Kunden untersagt (i) die Services oder die Software zu kopieren oder anderweitig zu reproduzieren; (ii) die Services oder die Software anderen Personen als den autorisierten Nutzern zur Verfügung zu stellen; (iii) die Services oder die Software zu modifizieren, anzupassen, abgeleitete Werke davon zu erstellen, zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder anderweitig in die Services oder die Software einzugreifen; (iv) den Quellcode der für die Bereitstellung der Services verwendeten Software abzuleiten; (v) auf die Services oder die Software zuzugreifen oder sie zu nutzen, um Dritten Dienstleistungen zu erbringen; (vi) auf die Services oder die Software zuzugreifen, um ein ähnliches Produkt zu erstellen, das das geistige Eigentum von Luware oder seinen Drittlizenzanbietern verletzen würde; oder (vii) die Software oder die Services zu lizenzieren, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, zu übertragen, abzutreten, zu verteilen, anzuzeigen, zu hosten, auszulagern, offenzulegen oder anderweitig kommerziell zu nutzen oder Dritten zur Verfügung zu stellen.

4 Pflichten des Kunden

- 4.1 **Zahlung der Abonnementgebühren.** Der Kunde ist für die rechtzeitige Bezahlung der Abonnementgebühren gemäß Ziffer 5 dieser Nutzungsbedingungen verantwortlich.
- 4.2 **Einhaltung von Gesetzen.** Der Kunde stellt sicher, dass er sowie seine autorisierten Nutzer die geltenden Gesetze und Vorschriften einhalten. Die Services dürfen in keiner Jurisdiktion für ungesetzliche, obszöne, beleidigende oder betrügerische Inhalte oder Aktivitäten genutzt werden, wie z.B. Befürwortung oder Verursachung von Schaden, Beeinträchtigung oder Verletzung der Integrität oder Sicherheit eines Netzwerks oder Systems, Umgehung von Filtern, Versenden von unaufgeforderten, missbräuchlichen oder betrügerischen Nachrichten, Viren oder schädlichem Code oder Verletzung von Rechten Dritter. Wenn eine Beschwerde oder ein Hinweis auf einen solchen Verstoss vorliegt, kann das Nutzungsrecht der Services ausgesetzt und beendet werden, sollte der Verstoss nicht umgehend behoben werden. Der Kunde stellt Luware und alle seine verbundenen Unternehmen, Direktoren und Mitarbeiter von allen Ansprüchen frei, die sich aus der Verletzung der geltenden Gesetze und Vorschriften durch den Kunden ergeben.
- 4.3 **Keine unbefugten Nutzer.** Der Kunde darf nur im Umfang der von ihm erworbenen Berechtigungen auf die Services zugreifen und hat sicherzustellen, dass nur autorisierte Nutzer auf die Services zugreifen können. Der Kunde ist für die Nutzung der Services durch die Nutzer verantwortlich, welche mit den Zugangsdaten des Kunden auf die Services zugreifen.
- 4.4 **Kundendaten.** Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Richtigkeit, Genauigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten sowie deren angemessenen Schutz und Sicherung sicherzustellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle notwendigen Rechte und Genehmigungen einzuholen, um Luware und seinen Auftragnehmern die zur Bereitstellung der Services notwendige Nutzung, Speicherung und Verarbeitung von Kundendaten zu ermöglichen. Dies beinhaltet, dass der Kunde die notwendigen Offenlegungen vornimmt und, falls erforderlich, die notwendigen Zustimmungen einholt, bevor Informationen, insbesondere personenbezogene oder andere regulierte Informationen in solchen Kundendaten, bereitgestellt werden. Wenn Kundendaten einer staatlichen Regulierung unterliegen könnten oder Sicherheitsmaßnahmen erfordern, die über die von Luware für ein Angebot spezifizierten hinausgehen, wird der Kunde solche Kundendaten nicht eingeben, bereitstellen oder zulassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich erlaubt oder Luware hat zuvor schriftlich zugestimmt, zusätzliche Sicherheits- und andere Maßnahmen zu implementieren. Der Kunde stellt Luware und alle seine verbundenen Unternehmen, Direktoren und Mitarbeiter von allen Ansprüchen frei, die aus oder im Zusammenhang mit falschen, ungenauen oder rechtswidrigen Kundendaten entstehen.
- 4.5 **Kundenumgebung.** Der Kunde stellt die erforderlichen Zustimmungen und Konnektivitäten für den Zugriff auf die Services und deren Nutzung bereit, einschließlich aller erforderlichen kundenspezifischen URL-Adressen und zugehörigen Zertifikate. Die Dokumentation kann zusätzliche Verantwortlichkeiten des Kunden enthalten.
- 4.6 **Kein Weiterverkauf.** Der Kunde darf den direkten Zugang zu den Services nicht an Dritte außerhalb des Unternehmens des Kunden weiterverkaufen oder die Dienste mit dem Mehrwert des Kunden kombinieren, um eine kommerziell verfügbare Lösung unter der Marke des Kunden zu schaffen.

5 Abonnement und Bezahlung

- 5.1 **Abonnement.** Luware bietet dem Kunden verschiedene Abonnementtypen an. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ihm die gewählte Abonnementart, wie in der Web-App beschrieben, angeboten wird. Eine solche Beschreibung und die dazugehörige Dokumentation sind integrierender Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Eignung des gewählten Abonnementtyps für die vom Kunden beabsichtigte Nutzung und die Kundendaten zu beurteilen. Durch die Nutzung des gewählten Abonnementtyps erkennt der Kunde an, dass dieser den Anforderungen des Kunden entspricht. Der Kunde erkennt an, dass Luware die Beschreibung des Abonnementtyps und der Dokumentation von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass solche Änderungen frühere Versionen ersetzen.
- 5.2 **Support.** Support-Levels zu den Services werden in jedem einzelnen Angebotsdokument von Luware oder ggf. von einem ihrer Reseller definiert.
- 5.3 **Zahlung.** Die Leistungen sind ab dem Zeitpunkt fällig, an dem Luware «Ready für Service» ist. Sofern nicht anders in einem Angebot vereinbart, sind alle Zahlungen für Services innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Luware nimmt alle unter dem jeweiligen Abonnementstyp fälligen Zahlungen vor Beginn der jeweiligen Abonnementlaufzeit entgegen und speichert die Zahlungsinformationen sicher (alternativ werden Gebühren für den jeweiligen Kunden in Rechnung gestellt). Der Kunde erhält die Anmeldedaten, sobald die Zahlung bei Luware eingegangen ist. Sollte der Kunde eine der fälligen Gebühren nicht bezahlen, wird Luware den Kunden benachrichtigen und ihm eine Nachfrist von 10 Tagen setzen, nach Ablauf welcher Luware berechtigt ist, die Bereitstellung und den Zugang zu den Services auszusetzen.
- 5.4 **Kauf über einen Reseller.** Wenn der Kunde die Services über einen Reseller erwirbt, wird der Kunde, anstatt uns zu bezahlen, die entsprechenden Beträge an den Reseller zahlen, wie zwischen dem Kunden und dem Reseller vereinbart. Luware behält sich das Recht vor, die Services auszusetzen oder zu beenden, wenn Luware die entsprechende Zahlung des Resellers nicht fristgerecht erhält. Reseller sind nicht befugt, diese Nutzungsbedingungen zu ändern oder Versprechungen oder Verpflichtungen im Namen von Luware zu machen, und Luware ist an keine anderen Abreden als die in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten gebunden.
- 5.5 **Übermäßige Nutzung.** Luware oder seine Reseller, behalten sich das Recht vor, die Anzahl der autorisierten Nutzer, die den Service nutzen, zu prüfen, vorausgesetzt, dass diese Prüfung auf die ihr zur Verfügung stehenden oder vom Kunden bereitgestellten Dokumente und Aufzeichnungen beschränkt ist. Für den Fall, dass die Nutzung der Services durch den Kunden die abonnierte Menge übersteigt, wird Luware den Kunden benachrichtigen und behält sich das Recht vor, die überschüssige Nutzung gemäß den zu diesem Zeitpunkt geltenden Bedingungen oder, falls zutreffend, gemäß den Nutzungsbedingungen des Drittanbieters in Rechnung zu stellen.
- 5.6 **Automatische Erneuerung.** Sofern in einem Angebot nicht anders vereinbart, verlängert sich das Abonnement nach der anfänglichen Abonnementlaufzeit automatisch alle 12 Monate, es sei denn, eine der Parteien teilt der anderen Partei mindestens neunzig (90) Tage im Voraus schriftlich mit, dass sie keine Verlängerung wünscht. Die Zahlung erfolgt automatisch vor Beginn einer neuen Abonnementlaufzeit (oder wird dem Kunden in Rechnung gestellt). Luware wird den Kunden benachrichtigen, sollte automatische Zahlung nicht vorgenommen werden können, und setzt dem Kunden eine zusätzliche Nachfrist von 10 Tagen, nach Ablauf welcher der Zugang zu den Services entzogen wird. Ungeachtet des Vorstehenden bleibt der Kunde für die Zahlung der entsprechenden Gebühren verantwortlich, es sei denn, er hat das Abonnement gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen gekündigt.

5.7 **Steuern.** Alle zu zahlenden Gebühren verstehen sich exklusive aller Steuern und Mehrwertsteuer. Jede Partei ist, soweit nach geltendem Recht erforderlich, für die Ermittlung und Zahlung aller Steuern, Gebühren und Abgaben verantwortlich, die dieser Partei in Bezug auf die Services im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen auferlegt werden.

5.8 **Gebührenerhöhung.** Nach Ablauf der anfänglichen Abonnementlaufzeit gilt der jeweils aktuelle Listenpreis für den gewählten Abonnementtyp für jede nachfolgende 12-monatige Verlängerungslaufzeit. Der Kunde kann den aktuellen Listenpreis vor der automatischen Verlängerung des Abonnements bei Luware anfordern.

6 Gewährleistungen

6.1 Luware sichert zu, dass die hierunter fallenden Services in einer professionellen Art und Weise im Einklang mit der guten Branchenpraxis und im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Dokumentation erbracht werden.

6.2 Außer im Rahmen der direkt mit Luware vereinbarten und von Luware geleisteten Supportleistungen garantiert Luware nicht, dass die Services fehlerfrei oder ununterbrochen funktionieren oder dass Luware alle Fehler in den Services korrigiert oder sie Störungen durch Dritte oder den Zugriff durch unbefugte Dritte verhindert.

6.3 Die in diesen Nutzungsbedingungen ausdrücklich festgehaltenen Gewährleistungen sind die ausschließlichen Gewährleistungen von Luware und ersetzen alle anderen Gewährleistungen, einschließlich etwaiger stillschweigender Garantien bezüglich Qualität, Marktgängigkeit, Rechtsgewährleistungen und Eignung für einen bestimmten Zweck. Die Gewährleistungen von Luware entfallen, wenn (i) ein Missbrauch, eine Änderung oder ein Fehler vorliegt, der nicht von Luware verursacht wurde; (ii) die Konfiguration oder der Support von einem Reseller oder einem anderen, nicht von Luware beauftragten Dritten bereitgestellt wurde; (iii) der Kunde die für ihn geltenden Gesetze und Vorschriften nicht einhält; oder (iv) der Kunde die von Luware bereitgestellte Dokumentation (einschließlich diese Nutzungsbedingungen) nicht einhält.

6.4 Nicht-Luware-Services werden auf einer «Pass-Through»-Basis verkauft, was bedeutet, dass sie vom jeweiligen Drittanbieter gemäß den Bedingungen dieses Drittanbieters garantiert werden. Der Kunde anerkennt, dass er sich ausschließlich auf die Garantien solcher Drittanbieter verlässt. Luware wählt solche Drittanbieterdienste sorgfältig und entsprechend der guten Branchenpraxis aus.

6.5 Die Gewährleistung für einen gewählten Abonnementtyp endet mit dem Ende der Abonnementlaufzeit.

7 Disclaimer

DIE HIERUNTER FALLENDEN SERVICES WERDEN "AS IS" BEREITGESTELLT. MIT AUSNAHME DER HIERUNTER AUSDRÜCKLICH FESTGEHALTENEN GARANTIEN, DURCH DAS GELTENDE RECHT VERBOTENEN ODER IM UMFANG, IN DEM GESETZLICHE RECHTE GELTEN, DIE NICHT AUSGESCHLOSSEN, EINGESCHRÄNKT ODER AUFGEHOBEN WERDEN KÖNNEN, GEBEN LUWARE UND SEINE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN (I) KEINE ZUSICHERUNGEN ODER GARANTIEN JEDLICHER ART AB, WEDER AUSDRÜCKLICH, STILLSCHWEIGEND, GESETZLICH ODER ANDERWEITIG IN BEZUG AUF DIE SERVICES ODER INHALTE DRITTER; UND (II) SCHLIESSEN ALLE GARANTIEN AUS, EINSCHLIESSLICH JEDLICHER STILLSCHWEIGENDER GARANTIEN (a) DER MARKTGÄNGIGKEIT, QUALITÄT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK; (b) DASS DIE SERVICES UNUNTERBROCHEN, FREI VON FEHLERN

ODER SCHÄDLICHEN KOMPONENTEN SIND ODER DASS LUWARE ALLE FEHLER BEHEBT; UND (c) DASS DIE KUNDENIDATEN SICHER SIND ODER NICHT ANDERWEITIG VERLOREN ODER VERÄNDERT WERDEN.

8 Haftung

DIE GESAMTHAFTUNG JEDER PARTEI UND IHRER VERBUNDENEN UNTERNEHMEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE SICH AUS DER NICHTERFÜLLUNG IHRER VERPFLICHTUNGEN WÄHREND DER LAUFZEIT DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN ERGEBEN, IST AUF DIE TATSÄCHLICH GEZAHLTE ABONNEMENTGEBÜHR FÜR DIE JEWEILIGE ABONNEMENTLAUFZEIT, IN DER DER HAFTUNGSANSPRUCH ENTSTANDEN IST, BESCHRÄNKT. WEDER DIE PARTEI NOCH IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN KÖNNEN FÜR INDIREKTE, EXEMPLARISCHE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN HAFTBAR GEMACHT WERDEN (EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF ENTGANGENEN GEWINN, EINNAHMEN, GESCHÄFTE, WERT, KUNDEN, MÖGLICHKEITEN, ERWARTETE EINSPARUNGEN, FIRMENWERT, RUF, NUTZUNG ODER DATEN). LUWARE IST NICHT FÜR SCHÄDEN VERANTWORTLICH, DIE IN VERBINDUNG MIT DER UNFÄHIGKEIT DES KUNDEN, DIE SERVICES ZU NUTZEN, ENTSTEHEN. DIESE EINSCHRÄNKUNGEN GELTEN KOLLEKTIV FÜR JEDE PARTEI, IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, AUFTRAGNEHMER UND LIEFERANTEN.

9 Rechtsgewährleistungen

9.1 Werden im Zusammenhang mit den unter diesen Nutzungsbedingungen erbrachten Services Schadensersatzansprüche gegen den Kunden geltend gemacht, die auf einer angeblichen Verletzung von geistigem Eigentum Dritter beruhen, verteidigt Luware die Ansprüche auf eigene Kosten und stellt den Kunden von allen direkten Verlusten, Schäden und Aufwendungen (einschließlich angemessener Anwaltskosten) frei, die dem Dritten abschliessend von einem Gericht zugesprochen werden oder denen in einem schriftlichen Vergleich zugestimmt wurde, sofern der Kunde (i) Luware rechtzeitig über die geltend gemachten Ansprüche informiert hat; (ii) alle angemessenen und durchführbaren Maßnahmen ergreift, um zur Abwehr der Ansprüche beizutragen; (iii) die von Luware angeforderten Informationen zur Verfügung stellt; (iv) Luware die Kontrolle über die Verteidigung und Beilegung, einschließlich der Bemühungen zur Schadensminderung, überlässt und in angemessener Weise daran mitwirkt; und (iv) ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Luware nicht selbst einem Urteil oder einen Vergleich in Bezug auf eine solche Forderung zustimmt.

9.2 Ungeachtet des Vorstehenden haftet Luware nicht für Ansprüche die sich aus (i) Kundendaten, Produkten oder Dienstleistungen, die nicht von Luware bereitgestellt wurden, und/oder der Verwendung von Produkten und Dienstleistungen, die nicht direkt von Luware stammen, ergeben; (ii) Änderungen der Services oder der Software durch den Kunden, einen seiner autorisierten Nutzer oder andere von ihm beauftragte Dritte ergeben; (iii) der Nutzung der Services oder der Software durch den Kunden oder seine autorisierten Nutzer, die nicht der Dokumentation und diesen Nutzungsbedingungen entsprechen, ergeben; oder (iv) der Verletzung von Gesetzen oder Rechten Dritter, die durch den Kunden ergeben.

9.3 Ist dem Kunden die Nutzung der Services oder Software gesetzlich untersagt, so kann Luware nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten entweder (i) ein Nutzungsrecht zugunsten des Kunden im Sinne dieser Nutzungsbedingungen erwirken; (ii) betroffene Services oder Software angemessen und ohne unzumutbare Auswirkungen auf den Kunden modifizieren; (iii) betroffene Services oder Software gegen andere Services oder Software austauschen, die dem Kunden eine Nutzung im Sinne dieser

Nutzungsbedingungen ohne unzumutbare Beeinträchtigung des Kunden ermöglichen; oder (iv) dem Kunden bereits geleistete Zahlungen ab dem Zeitpunkt erstatten, ab dem die betroffenen Services oder Software aufgrund der Rechtsverletzung nicht mehr genutzt werden konnten.

10 Vertraulichkeit

10.1 **"Vertrauliche Informationen"** sind alle Informationen jeglicher Art (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geschäfts-, Mitarbeiter-, Mandanten- oder Kundendaten, Geschäftsgeheimnisse, geschäftliche und/oder finanzielle Aufzeichnungen und Abläufe, Produkte, Prozesse, Methoden, Spezifikationen, Know-how, technische Informationen, geistige Eigentumsrechte, Chancen, Marketing- und Vertriebsaktivitäten, Softwarespezifikationen, Kosten und Preise, Lohnsätze, Inhalte von Gesprächen und Verhandlungen), in jeglicher Form, jeglichem Format oder Medium (einschließlich, aber nicht beschränkt auf schriftlich, mündlich, elektronisch, Audio und Video), die eine Partei ("**offenlegende Partei**") der anderen Partei ("**empfangende Partei**") offenlegt oder anderweitig in deren Besitz gelangt, sei es direkt oder indirekt als Folge der Erbringung der Services gemäß dieser Nutzungsbedingungen. Vertrauliche Informationen müssen nicht ausdrücklich als "vertraulich" oder "geheim" gekennzeichnet sein, um als vertrauliche Informationen eingestuft zu werden. Informationen sind auch dann vertraulich, wenn eine vernünftige Person aufgrund ihrer Beschaffenheit annehmen sollte, dass sie vertraulicher Natur sind. Nicht als vertraulich gelten jene Informationen, welche die empfangende Partei nachweislich (i) einer Person gegenüber offengelegt hat, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt, wie z.B. Rechtsanwälten oder Wirtschaftsprüfern, soweit eine solche Offenlegung für den regulären Geschäftsverlauf oder für den Zweck dieser Nutzungsbedingungen angemessen und notwendig ist; (ii) zum Zeitpunkt der Offenlegung gegenüber einem Dritten allgemein bekannt waren; (iii) von ihr rechtmäßig von einem Dritten erlangt wurden, welcher nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet ist; (iv) anderweitig und ohne Fehlverhalten der empfangenden Partei in den öffentlichen Bereich gelangt sind; (v) von ihr unabhängig und ohne Bezugnahme auf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei erstellt wurden; oder (vi) nach zwingend geltendem Recht offengelegt werden müssen.

10.2 Darüber hinaus kann Luware Kundendaten an Luware-Mitarbeiter und Auftragnehmer weitergeben, soweit dies zur Erbringung der Services erforderlich ist.

10.3 Beide Parteien, ihre verbundenen Unternehmen und autorisierten Nutzer sind verpflichtet, alle vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und diese weder an Dritte weiterzugeben oder offenzulegen noch für andere Zwecke als die Zwecke dieser Nutzungsbedingungen oder die ordnungsgemäße Bereitstellung der Services zu verwenden. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieser Nutzungsbedingungen bestehen.

10.4 Beide Parteien sorgen dafür, dass zwischen der jeweiligen Partei und deren Mitarbeitern und ihren autorisierten Nutzern angemessene vertraglich bindende Vertraulichkeitsverpflichtungen eingegangen werden, die im Wesentlichen den in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten Bestimmungen entsprechen. Die Vertraulichkeitsverpflichtungen überdauern die Beendigung dieser Nutzungsbedingungen.

10.5 Der empfangenden Partei ist es untersagt, die vertraulichen Informationen außerhalb des Zwecks dieser Nutzungsbedingungen zu verwenden. Sie verpflichtet sich, die Offenlegung der oder den Zugang zu den vertraulichen Informationen auf diejenigen Mitarbeiter und Dritte zu beschränken, die die vertraulichen Informationen für den Zweck dieser Nutzungsbedingungen kennen müssen.

10.6 Die vertraulichen Informationen werden "as is" offengelegt. Keine der Parteien gibt ausdrückliche oder stillschweigende Zusicherungen oder Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit der vertraulichen Informationen ab.

10.7 Beide Parteien werden unverzüglich nach Beendigung oder Ablauf dieser Nutzungsbedingungen oder auf Verlangen der offenlegenden Partei alle vertraulichen Informationen, die sich in der Macht, im Besitz oder unter der Kontrolle der empfangenden Partei befinden, dauerhaft und sicher löschen, so dass sie nicht mehr abrufbar sind, oder sie der offenlegenden Partei zusammen mit allen Kopien in jeglicher Form und auf jeglichem Medium, aushändigen, es sei denn, eine solche Löschung ist durch die geltenden Gesetze verboten.

11 Datenschutz

11.1 Luware gewährleistet die vollständige Datenintegrität von Kundendaten und persönlichen Kundendaten in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden Datenschutzgesetzen. Einige der Datenschutzmaßnahmen von Luware finden Sie unter <https://luware.com/de/vertraege/tom/>. Zusätzlich kann ein Datenschutz-Whitepaper der entsprechenden Services zusammen mit einem Angebot bereitgestellt werden.

11.2 Wenn der Kunde personenbezogene Daten in den Kundendaten aufnimmt oder andere dazu ermächtigt, sichert der Kunde zu, dass er entweder der Verantwortliche ist oder dass er, bevor er die Services nutzt oder die Vorteile der Services auf andere Verantwortliche ausweitet, von den jeweiligen Verantwortlichen angewiesen wurde oder deren Zustimmung erhalten hat, diese Nutzungsbedingungen einzugehen. Der Kunde ernennt Luware als Datenverarbeiter, um diese personenbezogenen Daten zu verarbeiten. Der Kunde wird die Services nicht in Verbindung mit persönlichen Daten nutzen, soweit dies gegen Datenschutzgesetze verstoßen würde.

11.3 Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten, und der Kunde stellt sicher, dass seine autorisierten Nutzer die geltenden Datenschutzgesetze einhalten. Der Kunde ist der Verantwortliche in Bezug auf die persönlichen Daten des Kunden, die er oder seine autorisierten Nutzer Luware während der Bereitstellung der Services zur Verfügung stellen, und Luware ist der Datenverarbeiter in Bezug auf diese Daten.

11.4 Der Kunde muss, soweit gesetzlich vorgeschrieben, eine gültige Einwilligung des Datensubjekte einholen und nachweisen können, dass er diese erhalten hat und dass die Datensubjekte vor der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten über ihr Recht, diese Einwilligung zu widerrufen, informiert worden sind.

11.5 Auf Verlangen werden Luware, der Kunde oder deren verbundene Unternehmen einen zusätzlichen Luware-Auftragsdatenverarbeitungsvertrag in der gesetzlich vorgeschriebenen Form zum Schutz der personenbezogenen Kundendaten abschließen. Die Parteien vereinbaren (und werden sicherstellen, dass ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen zustimmen), dass eine solche zusätzliche Vereinbarung den Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen unterliegt.

11.6 Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Luware persönliche Kundendaten in Verbindung mit den Services verarbeiten muss. Durch die Übermittlung der persönlichen Daten des Kunden stimmt der Kunde zu, dass Luware und seine verbundenen Unternehmen diese persönlichen Daten in dem Umfang und zu dem alleinigen Zweck verarbeiten und speichern dürfen, der erforderlich ist, damit Luware die Services in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen und gegebenenfalls in Übereinstimmung mit den vom Kunden von Zeit zu Zeit erteilten schriftlichen Anweisungen bereitstellen kann. Luware wird den Kunden benachrichtigen, sollte Luware der Ansicht sein, dass eine Anweisung gegen das anwendbare Recht verstößt.

11.7 Die Parteien sorgen dafür, dass ihre interne Organisation so eingerichtet ist, dass sie die geltenden Datenschutzgesetze und die gute Branchenpraxis einhalten können und dass die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen einen angemessenen Schutz hinsichtlich

Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Kapazität der jeweiligen Systeme bieten. Luware trifft Vorkehrungen und ist in der Lage nachzuweisen, dass jedes System, auf dem personenbezogene Kundendaten aufbewahrt werden, einschließlich der Sicherungsdaten, sicher ist und die vollständige Datenintegrität in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Anforderungen und der guten Branchenpraxis gewährleistet. Luware ist berechtigt, Sicherungskopien der persönlichen Kundendaten anzufertigen, wenn dies für die ordnungsgemäße Erbringung der Services oder aufgrund der geltenden Gesetze und Vorschriften erforderlich ist.

11.8 Beide Parteien stellen sicher, dass personenbezogene Daten nur denjenigen Mitarbeitern oder Dritten offengelegt oder zugänglich gemacht werden, die für die ordnungsgemäße Nutzung oder Erbringung der Services Zugang zu diesen Daten haben müssen.

11.9 Luware wird den Kunden umgehend, in jedem Fall aber innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden, benachrichtigen, wenn ihr ein Verstoß gegen die geltenden Datenschutzgesetze bekannt wird, der sich auf die Integrität der in ihrem Besitz befindlichen personenbezogenen Daten des Kunden auswirken kann.

11.10 Alle von Luware im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen verarbeiteten personenbezogenen Daten werden innerhalb der Europäischen Union, des Europäischen Wirtschaftsraums, der Schweiz und/oder des Vereinigten Königreichs verarbeitet. Die von Luware in Verbindung mit diesen Nutzungsbedingungen zugelassenen Dritten sind: Luware Deutschland GmbH; Luware UK Limited (beide unter <https://luware.com/en/imprint/>); Verint Systems UK Limited, 241 Brooklands Road, Weybridge, Surrey KT13 0RH, Vereinigtes Königreich, (reg. 02602824) und seine verbundenen Unternehmen (wenn Verint-Produkte/Dienstleistungen bestellt werden); Microsoft Azure. Weitere Einzelheiten können auf Anfrage an complicance@luware.com zu Händen des Datenschutzbeauftragten erfragt werden. Luware gibt die personenbezogenen Daten des Kunden nicht an andere Dritte weiter, es sei denn, der Kunde hat dies genehmigt oder angewiesen oder es wird von den geltenden Datenschutzgesetzen gefordert oder von den zuständigen Behörden verlangt.

12 Laufzeit und Beendigung

12.1 Diese Nutzungsbedingungen treten mit dem Datum des Inkrafttretens in Kraft und gelten für den Zeitraum, in dem der Kunde die Services nutzt. Sofern nicht anders in einem Angebot vereinbart, abonniert der Kunde die Services für die Dauer der anfänglichen Abonnementlaufzeit von 36 Monaten, nach der sich das Abonnement automatisch gemäß den Bestimmungen von Ziffer 5 dieser Nutzungsbedingungen verlängert. Vorbehaltlich der Klauseln 12.2 und 12.3 dieser Nutzungsbedingungen ist der Kunde nicht berechtigt, das Abonnement während einer Abonnementlaufzeit zu kündigen und haftet für die rechtzeitige Zahlung der auf ihn entfallenden Gebühren.

12.2 Das Recht zur sofortigen Beendigung des Abonnements nach den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Jede Partei kann diese Nutzungsbedingungen (einschließlich aller zugehörigen Aufträge) kündigen, wenn die andere Partei (i) ihren Betrieb ohne einen Nachfolger einstellt; oder (ii) Schutz im Rahmen eines Konkurs-, Zwangsverwaltungs-, Treuhand-, Vergleichs- oder vergleichbaren Verfahrens sucht oder ein solches Verfahren gegen die Partei eingeleitet wird.

12.3 Luware kann die Nutzung der Services durch den Kunden aussetzen, widerrufen oder einschränken, wenn Luware feststellt, dass ein wesentlicher Verstoß gegen die Verpflichtungen des Kunden, eine Sicherheitsverletzung oder ein Gesetzesverstoß vorliegt. Wenn die Ursache für die Aussetzung in zumutbarer Weise behoben werden kann, teilt Luware mit, welche Maßnahmen der

Kunde ergreifen muss, um die Services wieder nutzen zu können. Wenn der Kunde diese Maßnahmen nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums ergreift, kann Luware die Services kündigen.

12.4 Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Kündigung oder Ablauf dieser Nutzungsbedingungen, aus welchem Grund auch immer, wird Luware verfügbare Kundendaten des Kunden löschen. Luware kann solche Daten in dem Umfang aufbewahren, der durch die geltenden Gesetze, denen Luware unterliegt, erforderlich ist.

13 Verschiedenes

13.1 **Übertragung.** Keine der Parteien darf diese Nutzungsbedingungen oder Rechte, die sich aus diesen Nutzungsbedingungen ergeben, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten. Jede Partei kann jedoch diese Nutzungsbedingungen an einen Nachfolger des gesamten oder eines wesentlichen Teils des Geschäfts der betreffenden Partei abtreten, sei es durch Fusion, Verkauf von Vermögenswerten oder auf andere Weise. Diese Nutzungsbedingungen sind für die Rechtsnachfolger der Parteien verbindlich. Die Abtretung der Rechte von Luware zum Erhalt von Zahlungen oder die Abtretung durch Luware in Verbindung mit dem Verkauf des Teils des Geschäfts von Luware, der die Services umfasst, ist nicht eingeschränkt.

13.2 **Benachrichtigungen.** Luware sendet Mitteilungen über Änderungen dieser Nutzungsbedingungen per E-Mail an den Kunden und der Kunde muss den neuen Bedingungen zustimmen, indem er das entsprechende Kästchen ankreuzt.

13.3 **Trennbarkeit.** Sollten einzelne Klauseln dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise rechtswidrig, unwirksam oder aus sonstigen Gründen nicht durchsetzbar sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsklauseln nicht berührt. Die Parteien sind verpflichtet, nach Treu und Glauben mitzuwirken, um die unwirksamen Klauseln durch solche zu ersetzen, die die Parteien bei Vertragsschluss gewollt hätten und die der unwirksamen Klausel möglichst nahekommen.

13.4 **Gesamter Vertrag.** Diese Nutzungsbedingungen, einschließlich ihrer Anhänge und Links (in der jeweils geänderten oder ersetzten Fassung), gelten als die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien und ersetzen alle früheren Vereinbarungen oder Mitteilungen (ob mündlich oder schriftlich) der Parteien über den Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen.

13.5 **Unabhängigkeit der Parteien.** Nichts in diesen Nutzungsbedingungen ist als Arbeitsverhältnis, Agentur, Partnerschaft oder eine andere Unternehmens- oder Treuhandbeziehung zwischen den Parteien auszulegen. Beide Parteien sind unabhängig und keine Partei ist für die Handlungen oder Unterlassungen der anderen Partei oder ihres Personals verantwortlich, sofern in diesen Nutzungsbedingungen nichts anderes vorgesehen ist.

14 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Nutzungsbestimmungen unterliegen ausschliesslich schweizerischem Recht unter ausdrücklichem Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist Zürich unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen.