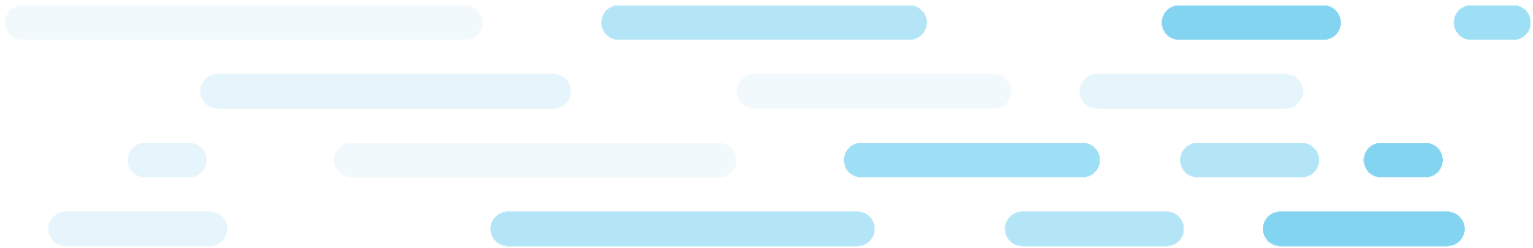


Luware Cloud Nutzungsbedingungen

Version 4.3 | Gültig ab 1. August 2024



Luware AG
Pfingstweidstrasse 102
CH-8005 Zürich

solutions@luware.com

+41 58 404 28 00

www.luware.com



BEVOR SIE DIE HOSTING-SERVICES VON LUWARE ("**LUWARE**", "**UNS**", "**WIR**") NUTZEN, LESEN SIE BITTE DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR CLOUD-SERVICES ("**NUTZUNGSBEDINGUNGEN**") SORGFÄLTIG DURCH. MIT DER ANNAHME DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN ODER DEM ZUGRIFF AUF DIE SERVICES ODER DER NUTZUNG DER SERVICES ERKLÄREN SIE SICH MIT DEN BEDINGUNGEN DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN EINVERSTANDEN.

WENN SIE EINEN SERVICE ALS ANGESTELLTER, VERTRETER ODER AUFTRAGNEHMER EINES UNTERNEHMENS, EINER PARTNERSCHAFT ODER EINER ÄHNLICHEN EINRICHTUNG NUTZEN, ERKLÄREN UND GEWÄHRLEISTEN SIE, DASS SIE BEFUGT SIND, FÜR DIESE EINRICHTUNG ZU HANDELN UND SIE ZU BINDEN UND DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN ALS RECHTSVERBINDLICHE VEREINBARUNG AKZEPTIEREN KÖNNEN.

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

SCHRIFTLICHE EINZELVEREINBARUNGEN IN EINEM ANGEBOT VON LUWARE GEHEN DEN JEWEILIGEN BESTIMMUNGEN DIESER NUTZUNGSBEDINGUNGEN VOR.

Diese Nutzungsbedingungen, einschließlich spezifischer Änderungen in einem Angebot, werden zwischen der Luware AG (Pfungstweidstrasse 102, 8005 Zürich, Schweiz, CHE-115.547.880) und dem Unternehmen, das eine Bestellung für die Services aufgibt oder auf diese zugreift ("**Kunde**") (im Folgenden zusammen auch als "**Parteien**" oder einzeln als "**Partei**" bezeichnet), geschlossen.

Das **Datum des Inkrafttretens** dieser Nutzungsbedingungen ist der frühere der beiden folgenden Zeitpunkte: (i) der erste Zugriff des Kunden auf einen Service oder (ii) das zwischen den Parteien schriftlich festgelegte Datum des Inkrafttretens. Diese Nutzungsbedingungen gelten sowohl für die Erstabonnementlaufzeit des Kunden als auch für alle nachfolgenden Abonnementlaufzeiten.

Luware kann diese Nutzungsbedingungen von Zeit zu Zeit ändern. Sofern von Luware nicht anders angegeben, tritt die aktualisierte Version für den Kunden mit der Verlängerung der aktuellen Abonnementlaufzeit oder dem Abschluss eines neuen Serviceauftrags in Kraft.

1 Definitionen

"**Abonnement**" bezeichnet die verschiedenen Abonnementsarten, die Luware dem Kunden im Rahmen der Cloud-basierten Services anbietet.

"**Abonnementlaufzeit**" bedeutet die Erstabonnementlaufzeit sowie jede nachfolgende Verlängerungslaufzeit von 12 Monaten, sofern in einem Angebot nichts anders vereinbart wurde.

"**Angebot**" ist ein Dokument, das dem Kunden von Luware zur Verfügung gestellt wird, welches auf diese Nutzungsbedingungen verweist und in dem die abonnierten Services, die entsprechenden Gebühren, die Abonnementlaufzeit und andere relevante Servicebedingungen aufgeführt sind.

"**Autorisierte(r) Nutzer**" bezeichnet jeden Angestellten, Berater, Auftragnehmer oder Vertreter des Kunden, der vom Kunden autorisiert ist, die Services gemäß dem gewählten Abonnement zu nutzen.

"**Datenschutzrecht(e)**" sind alle anwendbaren Gesetze und Verordnungen zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere die Allgemeine Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) (EU) 2016/679 (<https://gdpr-info.eu/>) und die Datenschutzgesetze der Schweiz.

"**Datenschutzrichtlinie**" bedeutet die [Luware Datenschutzrichtlinie](#) in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

"Datenschutzverletzung" bedeutet eine tatsächliche oder vermutete Verletzung der Datensicherheit, die zur versehentlichen oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Änderung, zur unbefugten Offenlegung oder zum Zugriff auf die personenbezogenen Kundendaten führt, die von Luware oder einem zugelassenen Dritten übermittelt, gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden.

"Datenverantwortlicher"; "Datenverarbeiter"; "betroffene Person"; "personenbezogene Daten";

"Verarbeitung" haben die Bedeutung, die ihnen in den geltenden Datenschutzgesetzen zugewiesen wird.

"Dokumentation" bezeichnet die dem Kunden zur Verfügung gestellte [Luware Service-Dokumentation](#) in der jeweils aktuellen Fassung, die die Funktionalitäten der Services und alle Anforderungen an die Umgebung des Kunden enthält.

"Erstabonnementlaufzeit" bedeutet die erste Abonnementlaufzeit des Kunden von 36 Monaten (oder in einem Luware-Angebot davon abweichende Vereinbarungen) für einen gewählten Services.

"Gebühr(en)" bezeichnet alle vom Kunden zu zahlenden Gebühren für die Services.

"Geistiges Eigentum (IP)" bedeutet und umfasst, soweit nach geltendem Recht anerkannt, Rechte an Software, insbesondere Quellcode und alle zugehörigen Dokumentationen, Patente, Patentanmeldungen, Urheberrechte, Marken, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Internet-Domainnamen, E-Mail-Adressnamen, Geschäftsgeheimnisse, moralische Rechte, Datenbankrechte, Kundenlisten, Designrechte, Know-how, Techniken, Verfahren, Methoden, Erfindungen (unabhängig davon, ob sie patentierbar sind oder nicht), Konzepte, Entdeckungen, Verbesserungen, Chipdesigns, Maskenarbeiten, geschützte Informationen, technische Informationen, Spezifikationen und alle anderen Urheberrechte und Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum sowie andere gleichwertige oder ähnliche Rechte, die irgendwo auf der Welt bestehen, unabhängig davon, ob sie eingetragen sind oder nicht, einschließlich aller Formen von Anträgen auf eines der vorgenannten Rechte.

"Kundendaten" sind alle Informationen oder Daten (einschließlich personenbezogener Daten) des Kunden und seiner autorisierten Nutzer, z. B. Name, Telefon, Adresse, E-Mail-Adresse, Benutzer-IDs, die Luware, seine verbundenen Unternehmen und zugelassenen Dritten zum Zweck der Bereitstellung der Services verarbeiten.

"Personenbezogene Kundendaten" sind alle Informationen des Kunden oder seiner autorisierten Nutzer, die im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen verarbeitet werden und 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" bedeutet das Datum, an dem Luware die notwendigen Konfigurationen vorgenommen hat, damit der Kunde die Services nutzen kann.

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

"Services" bezeichnet die Cloud-basierten Hosting-Services von Luware sowie die dazugehörige Dokumentation, einschließlich aller Änderungen, abgeleiteten Werke oder Aktualisierungen des Vorgenannten, die dem Kunden im Rahmen eines Abonnements während einer Abonnementlaufzeit angeboten werden.

"Software" bezeichnet jede Software, die für die Erbringung der Services im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen verwendet wird, und umfasst insbesondere den Quellcode, die Datenbankelemente und die begleitende Dokumentation (Betriebshandbücher, Installations- und Verwaltungsanweisungen, technische Literatur und sonstige Dokumentation in Papierform und/oder in elektronischer Form).

"Verbundene(s) Unternehmen" bedeutet in Bezug auf ein Unternehmen jedes andere Unternehmen, das dieses Unternehmen direkt oder indirekt kontrolliert, von ihm kontrolliert wird oder mit ihm 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 eines Unternehmens zuzurechnen sind, und/oder den Besitz der Befugnis, direkt oder indirekt die Geschäftsführung oder die Politik eines solchen Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen.

"**Vertrauliche Informationen**" sind alle Informationen, die von einer Partei ("**offenlegende Partei**") der anderen Partei ("**empfangende Partei**") offengelegt werden, unabhängig von ihrer Form, ihrem Format oder ihrem Datenträger, und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder die eine vernünftige Person angesichts der Art der Informationen und der Umstände der Offenlegung als vertraulich verstehen sollte. Ausgenommen vom Begriff der vertraulichen Informationen sind Informationen, die (i) einer Person gegenüber offengelegt wurden, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt, wie z. B. Rechtsanwälten oder Wirtschaftsprüfern, soweit eine solche Offenlegung im Rahmen des regulären Geschäftsverkehrs angemessen und notwendig ist, (ii) vor dem Zeitpunkt der Offenlegung durch die offenlegende Partei öffentlich bekannt und allgemein zugänglich waren oder ohne Zutun oder Unterlassen der empfangenden Partei öffentlich bekannt und allgemein zugänglich waren, (iii) von der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten erlangt wurden, ohne dass dieser gegen seine Geheimhaltungspflichten verstoßen hat, (iv) von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Bezugnahme auf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wurden, oder (v) nach geltendem Recht zwingend offengelegt werden müssen.

"**Zugelassene(r) Dritte(r)**" bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Agentur oder Einrichtung, die unter der Autorität des Kunden oder von Luware steht und die befugt ist, personenbezogene Daten gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen zu verarbeiten.

2 Services

2.1 Die Services werden von Luware gemäß diesen Nutzungsbedingungen und den geltenden Gesetzen und Vorschriften angeboten. Die Dokumentation, die [Luware Cloud Service Description](#), der [Luware Auftragsverarbeitungsvertrag \("AVV"\)](#) und die [Luware Datenschutzrichtlinie](#) in ihrer jeweils gültigen Fassung sind integraler Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

2.2 Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass es sich um einen Service-Vertrag handelt und dass Luware dem Kunden im Rahmen der Bereitstellung der hier beschriebenen Services keine Kopien oder Lizenzen der Software liefert. Vorbehaltlich der Zahlung aller anfallenden Gebühren wird dem Kunden ein begrenztes, widerrufliches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, weltweites Recht gewährt, auf die Services gemäß dem gewählten Abonnement während der Abonnementlaufzeit in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen zuzugreifen und diese zu nutzen.

2.3 Der Kunde stellt sicher, dass nur autorisierte Nutzer auf die Services zugreifen und dass diese autorisierten Nutzer die Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen einhalten.

2.4 Die Services sind so konzipiert, dass sie - vorbehaltlich Wartung - rund um die Uhr verfügbar sind. Der Kunde wird über geplante Wartungsarbeiten informiert.

2.5 Luware kann die Services von Zeit zu Zeit aktualisieren. Alle Updates der Services unterliegen diesen Nutzungsbedingungen. Der Kunde erkennt an, dass Luware die Dokumentation von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass solche Änderungen die vorherigen Versionen ersetzen.

3 Nutzungsbedingungen und -beschränkungen

- 3.1 **Geistige Eigentumsrechte.** Luware oder, falls zutreffend, seine Drittlizenzgeber sind Eigentümer aller Rechte, Titel und Interessen an der Software, die für die Erbringung der Services und der im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen erbrachten Dienstleistungen verwendet werden, einschließlich aller Rechte an geistigem Eigentum in der ganzen Welt. Der Kunde, seine autorisierten Nutzer und seine verbundenen Unternehmen erwerben keinerlei Rechte daran. Keine professionellen Dienstleistungen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, schaffen neue geistige Eigentumsrechte für den Kunden, und Luware behält sich alle diese Rechte (falls vorhanden) vor.
- 3.2 **Beschränkungen.** Es ist dem Kunden nicht gestattet, (i) die Services oder die Software zu kopieren oder anderweitig zu vervielfältigen oder Dritten zur Verfügung zu stellen, die nicht seine autorisierten Nutzer sind, (ii) die Services oder ihre Komponenten zu modifizieren, anzupassen, abgeleitete Werke davon zu erstellen, zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder anderweitig zu stören oder zu unterbrechen, (iii) zu versuchen, den Quellcode der Software abzuleiten, (iv) auf die Services in einer Weise zuzugreifen oder sie zu nutzen, sodass die geistigen Eigentumsrechte von Luware oder Dritten verletzt würde, (v) die Software oder die Services weiter zu lizenzieren, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, zu übertragen, abzutreten, zu verteilen, zu hosten, auszulagern, offenzulegen oder anderweitig kommerziell zu verwerten oder Dritten zur Verfügung zu stellen, sofern dies nicht im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen gestattet ist, (vi) Inhalte zu speichern oder zu übertragen, die die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen, oder (viii) die Services anderweitig unter Verletzung des geltenden Rechts zu nutzen.
- 3.3 **Zahlung der Gebühren.** Der Kunde ist für die rechtzeitige Zahlung der Gebühren in Übereinstimmung mit Klausel 5 dieser Nutzungsbedingungen verantwortlich.
- 3.4 **Einhaltung von Gesetzen.** Der Kunde stellt sicher, dass er selbst sowie alle autorisierten Nutzer die geltenden Gesetze und Vorschriften einhalten. Die Services dürfen in keiner Gerichtsbarkeit für ungesetzliche, obszöne, beleidigende oder betrügerische Inhalte oder Aktivitäten genutzt werden, wie z. B. für die Befürwortung oder Verursachung von Schaden, die Beeinträchtigung oder Verletzung der Integrität oder Sicherheit eines Netzwerks oder Systems, die Umgehung von Filtern, das Versenden von unaufgeforderten, missbräuchlichen oder betrügerischen Nachrichten, Viren oder schädlichem Code oder die Verletzung der Rechte Dritter. Liegt eine Beschwerde oder ein Hinweis auf einen Verstoß vor, kann die Nutzung bis eine Lösung gefunden wurde suspendiert werden, und beendet werden, wenn die Lösung nicht zeitnah umgesetzt werden kann. Der Kunde verpflichtet sich, Luware und alle mit Luware verbundenen Unternehmen, Direktoren und Mitarbeiter von allen Ansprüchen freizustellen, die sich aus der Verletzung der geltenden Gesetze und Vorschriften durch den Kunden ergeben.
- 3.5 **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 Verwendung der Services durch jeden Nutzer verantwortlich, der mit den Zugangsdaten des Kunden auf die Services zugreift. Der Kunde ist für die Geheimhaltung der Anmeldeinformationen und Zugangsdaten für den Zugriff auf die Services verantwortlich und wird Luware umgehend über jeden Verlust, Missbrauch oder unbefugte Offenlegung dieser Anmeldeinformationen und/oder Zugangsdaten, von denen der Kunde Kenntnis erlangt, informieren. Luware und seine Partner haften nicht für Schäden oder Verluste, die sich aus der Verletzung der vorgenannten Verpflichtungen durch den Kunden ergeben.
- 3.6 **Kundenumgebung.** Der Kunde stellt die erforderlichen Zustimmungen und Konnektivität 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.
- 3.7 **Kein Weiterverkauf.** Der Kunde darf den direkten Zugang zu den Diensten nicht an Dritte außerhalb des Unternehmens des Kunden weiterverkaufen oder die Services mit dem Mehrwert des Kunden kombinieren, um eine kommerziell verfügbare Lösung unter der Marke des Kunden zu schaffen.

4 Kundendaten

4.1 **Rechte an und Verwendung von Kundendaten.** Kundendaten sind vertrauliche Informationen des Kunden. Im Verhältnis zwischen den Parteien behalten der Kunde und seine Lizenzgeber alle Rechte, Titel und Interessen (einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte) an den Kundendaten und allen Änderungen, die im Rahmen des Betriebs der Services daran vorgenommen werden. Im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen gewährt der Kunde Luware und seinen zugelassenen Dritten hiermit ein nicht-exklusives, weltweites, gebührenfreies Recht, die Kundendaten ausschließlich in dem Umfang zu verarbeiten, der für die Bereitstellung der Services erforderlich ist, und alle damit verbundenen Verpflichtungen zu erfüllen, die dem Kunden im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen geschuldet sind, oder wie es das geltende Recht vorschreibt.

4.2 **Kundendaten.** Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Richtigkeit, Genauigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten sowie deren angemessenen Schutz und Sicherung zu gewährleisten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle notwendigen Rechte und Genehmigungen einzuholen, um Luware und seinen zugelassenen Dritten die Nutzung, Bereitstellung, Speicherung und Verarbeitung von Kundendaten in den Services zu ermöglichen. Dies beinhaltet, dass der Kunde die notwendigen Angaben macht und, falls erforderlich, die notwendigen Zustimmungen einholt, bevor Informationen, einschließlich personenbezogener oder anderer regulierter Informationen, in solchen Kundendaten bereitgestellt werden. Wenn Kundendaten einer staatlichen Regulierung unterliegen könnten oder Sicherheitsmaßnahmen erfordern, die über die von Luware in einem Angebot angegebenen Maßnahmen hinausgehen, hat der Kunde solche Kundendaten nicht einzugeben, bereitzustellen oder zuzulassen, 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.

4.3 **Datensicherheit.** Die Parteien halten sich an die Bestimmungen des [Luware AVV](#) in Bezug auf die Bereitstellung und Verarbeitung personenbezogener Kundendaten. Luware wird angemessene technische und organisatorische Maßnahmen in den Services einsetzen, um die personenbezogenen Kundendaten vor unbefugtem Zugriff, Verarbeitung, Verlust oder Offenlegung zu schützen. Die Maßnahmen von Luware sind so konzipiert, dass sie ein Sicherheitsniveau bieten, das dem Risiko der Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten im Rahmen der Services angemessen ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Luware und seine zugelassenen Dritten die personenbezogenen Kundendaten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen, diesen Nutzungsbedingungen, einschließlich des AVV, und der Luware Datenschutzrichtlinie verarbeiten.

4.4 **Nutzungsdaten.** Zu den Nutzungsdaten gehören unter anderem Protokolle und alle Daten (mit Ausnahme von Kundendaten), die sich auf den Betrieb, den Support und/oder die Nutzung der Services durch den Kunden beziehen ("**Nutzungsdaten**"). Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesen Nutzungsbedingungen kann Luware Nutzungsdaten sammeln und verwenden, um seine Produkte und Services zu entwickeln, bestehende zu verbessern, zu unterstützen und zu betreiben.

5 Abonnement und Gebühren

5.1 **Abonnement.** Luware bietet verschiedene Abonnements für die angebotenen Services an. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Eignung des gewählten Abonnements für die vom Kunden beabsichtigte Nutzung und die Kundendaten zu prüfen. Durch die Nutzung der Services erkennt der Kunde an, dass diese den Anforderungen des Kunden entsprechen.

- 5.2 **Support.** Das Support-Angebot von Luware ist in der [Luware Cloud Service Description](#) definiert, welche integraler Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen ist. Der gewählte Support-Level wird im Angebot von Luware oder, falls zutreffend, von einem seiner Reseller festgehalten.
- 5.3 **Bezahlung.** Die Gebühren sind im jeweiligen Angebot festgelegt. Die Zahlungsverpflichtungen sind für die Dauer einer Abonnementlaufzeit unkündbar, unabhängig von der Inanspruchnahme durch den Kunden. Die gezahlten Gebühren werden nicht zurückerstattet, es sei denn, dies ist in diesen Nutzungsbedingungen ausdrücklich vorgesehen. Die Services sind ab dem Datum, an dem Luware „Ready for Service“ ist, und danach zu Beginn jeder Abonnementlaufzeit zahlbar. Sofern in einem Angebot nicht anders vereinbart, sind alle Zahlungen der Services innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum fällig und in voller Höhe zahlbar.
- 5.4 **Verspätete Zahlung.** Sollte der Kunde eine der fälligen Gebühren nicht bezahlen, wird Luware den Kunden benachrichtigen und eine Nachfrist von zehn (10) Tagen setzen, nach der Luware berechtigt ist, die Bereitstellung und den Zugang zu den Services auszusetzen. Der Kunde bleibt für die Zahlung der entsprechenden Gebühren verantwortlich.
- 5.5 **Streitigkeit.** Luware macht von seinen Rechten gemäß Klausel 5.4 dieser Nutzungsbedingungen in Bezug auf die Nichtzahlung keinen Gebrauch, wenn der Kunde die anfallenden Gebühren in angemessener Weise und in gutem Glauben bestreitet und gewissenhaft an der Beilegung der Streitigkeit mitwirkt. Sind die Parteien nicht in der Lage, eine solche Streitigkeit innerhalb von dreißig (30) Tagen beizulegen, hat jede Partei das Recht, alle ihr nach diesen Nutzungsbedingungen zustehenden Rechtsmittel geltend zu machen. Sämtliche unbestrittenen Beträge sind in voller Höhe und fristgerecht zu bezahlen.
- 5.6 **Kauf über einen Reseller.** Der Kunde kann die Services über einen Reseller gemäß einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Reseller beziehen. Erwirbt der Kunde die Services über einen Reseller, zahlt der Kunde die entsprechenden Gebühren nicht an Luware, sondern an den Reseller, wie dies zwischen dem Kunden und dem Reseller vereinbart wurde. Luware behält sich das Recht vor, die Services auszusetzen oder zu beenden, wenn Luware die entsprechende Zahlung vom Reseller nicht erhält. Die Nutzung der Services durch den Kunden, die über einen Reseller bezogen wurden, unterliegt den vorliegenden Nutzungsbedingungen. Reseller sind nicht befugt, im Namen von Luware Versprechungen zu machen oder Verpflichtungen einzugehen, und Luware ist an keine anderen als die in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten Verpflichtungen gebunden.
- 5.7 **Übermäßige Nutzung.** Luware oder, falls zutreffend, seine Reseller, behalten sich das Recht vor, die Anzahl der autorisierten Nutzer, die den Service nutzen, zu prüfen, vorausgesetzt, dass die Prüfung auf die Dokumente und Aufzeichnungen beschränkt ist, die Luware zur Verfügung stehen oder vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. Für den Fall, dass die Nutzung der Services durch den Kunden die abonnierte Menge überschreitet, wird Luware den Kunden benachrichtigen und behält sich das Recht vor, die übermäßige Nutzung gemäß den zu diesem Zeitpunkt geltenden Bedingungen oder, falls zutreffend, gemäß den Bedingungen seiner Drittanbieter in Rechnung zu stellen.
- 5.8 **Erneuerung.** Sofern in einem Angebot nicht anders vereinbart, verlängert sich das Abonnement nach der anfänglichen Abonnementlaufzeit automatisch alle zwölf (12) Monate. Jede Partei kann eine Nichtverlängerung mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der aktuellen Abonnementlaufzeit schriftlich ankündigen. Luware behält sich das Recht vor, die Gebühren zu Beginn einer jeden Abonnementlaufzeit zu erhöhen. Alle Gebühren für eine verlängerte Abonnementlaufzeit werden zum Zeitpunkt der Verlängerung fällig.
- 5.9 **Steuern.** Alle zu zahlenden Gebühren verstehen sich exklusive aller Steuern und Mehrwertsteuer. Jede Partei ist nach geltendem Recht dafür verantwortlich, alle Steuern, Gebühren und Abgaben zu ermitteln und zu zahlen, die dieser Partei in Bezug auf die Transaktion und Zahlungen im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen auferlegt werden.

6 Gewährleistung

6.1 Luware sichert zu, dass die hierunter fallenden Services während der Abonnementlaufzeit in professioneller Weise im Einklang mit der guten Branchenpraxis und im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Dokumentation und der [Luware Cloud Service Description](#) erbracht werden. Das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden unter diesem Abschnitt besteht darin, dass Luware alle Anstrengungen unternimmt die Services so zu korrigieren, dass die vorstehende Gewährleistung erfüllt wird. Sollte Luware nicht in der Lage sein, die Nichtkonformität zu beheben, besteht das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, die verbleibende Abonnementlaufzeit zu kündigen und eine anteilige Rückerstattung der verbleibenden im Voraus bezahlten Gebühren für diesen Service zu erhalten.

6.2 Die in Klausel 6.1 dieser Nutzungsbedingungen dargelegten Garantie und ausschließliche Rechtsbehelf, sind die einzige Garantie und der einzige Rechtsbehelf, die von Luware zugunsten des Kunden gewährt werden. Sofern nicht ausdrücklich in diesen Nutzungsbedingungen festgelegt, durch das geltende Recht verboten oder im Umfang, in dem gesetzliche Rechte gelten, die nicht ausgeschlossen, eingeschränkt oder aufgehoben werden können, geben Luware und seine verbundenen Unternehmen keine anderen Garantien und Zusicherungen jeglicher Art, ob schriftlich oder mündlich, oder ausdrücklich, stillschweigend, gesetzlich, oder anderweitig, einschließlich aller stillschweigenden Garantien der Marktgängigkeit, des Eigentumsrechts, der Interoperabilität, der Datengenauigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck in Bezug auf die Services, die Software, den Support oder jegliche Komponenten davon und schließen diese ausdrücklich aus. Ohne das Vorstehende einzuschränken, garantiert Luware nicht, dass alle Fehler korrigiert werden können oder dass der Betrieb der Services ununterbrochen oder fehlerfrei ist.

6.3 Die Gewährleistung gilt nicht, wenn der Fehler oder die Nichtkonformität durch (i) einen Verstoß des Kunden gegen diese Nutzungsbedingungen, insbesondere durch eine missbräuchliche Nutzung oder Änderung der Services, (ii) Komponenten, die außerhalb der Kontrolle von Luware liegen (z. B. durch Microsoft Teams), (iii) Konfiguration oder Support durch einen Reseller oder einen anderen, nicht von Luware beauftragten Dritten, oder (iv) die Nichteinhaltung der von Luware bereitgestellten Dokumentation durch den Kunden verursacht wurden.

6.4 Nicht-Luware-Services werden auf einer Pass-Through-Basis verkauft, was bedeutet, dass sie vom jeweiligen Anbieter in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Drittanbieters garantiert werden. Der Kunde stimmt zu, dass er sich ausschließlich auf die Garantien dieser Drittanbieter verlässt. Luware wählt solche Drittanbieterdienste sorgfältig und entsprechend der guten Branchenpraxis aus.

7 Haftung

7.1 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 GEBÜHR FÜR DIE JEWEILIGE ABONNEMENTLAUFZEIT, IN DER DER HAFTUNGSANSPRUCH ENTSTANDEN IST, BESCHRÄNKT, UNABHÄNGIG DAVON, OB SOLCHE ANSPRÜCHE AUF EINEM VERTRAG, EINER UNERLAUBTEN HANDLUNG, EINER GEWÄHRLEISTUNG ODER EINER ANDEREN RECHTSTHEORIE BERUHEN. DIESE EINSCHRÄNKUNG GILT FÜR JEDE PARTEI, IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, AUFTRAGNEHMER, UNTERVERARBEITER UND LIEFERANTEN GEMEINSAM.

7.2 WEDER DIE PARTEI NOCH IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN HAFTEN FÜR INDIREKTE, EXEMPLARISCHE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLISSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF AUSFALLKOSTEN UND ENTGANGENEN GEWINN, EINNAHMEN, GESCHÄFTE, WERT, KUNDEN, MÖGLICHKEITEN, ERWARTETE EINSPARUNGEN, GOODWILL, RUF, NUTZUNG ODER DATEN). LUWARE IST NICHT FÜR SCHÄDEN

VERANTWORTLICH, DIE IN VERBINDUNG MIT DER UNFÄHIGKEIT DES KUNDEN ZUR NUTZUNG DER SERVICES ENTSTEHEN. DIESE EINSCHRÄNKUNG GILT FÜR JEDE PARTEI, IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, AUFTRAGNEHMER, UNTERAUFTRAGSVERARBEITER UND LIEFERANTEN GEMEINSAM.

7.3 DIE HAFTUNG DER PARTEIEN IST NICHT AUSGESCHLOSSEN, WENN DER HAFTUNGSGRUND AUF GROBE FAHRLÄSSIGKEIT, VORSÄZLICHEM VERHALTEN, BETRUG ODER IP-ANSPRÜCHEN BERUHT.

8 Rechtsgewährleistung

8.1 **Schadloshaltung durch Luware.** Wenn gegen den Kunden im Zusammenhang mit den unter diesen Nutzungsbedingungen erbrachten Services Schadensersatzansprüche aufgrund einer angeblichen Verletzung von Patenten oder geistigem Eigentum Dritter geltend gemacht werden ("**Schutzrechtsansprüche Dritter**"), verteidigt Luware die Ansprüche auf eigene Kosten und stellt den Kunden von allen Verlusten, Schäden und Ausgaben (einschließlich angemessener Anwaltskosten) frei, die dem Dritten abschließend von einem Gericht zugesprochen oder in einem schriftlichen Vergleich mit Luware vereinbart wurden, sofern der Kunde (i) Luware rechtzeitig über die geltend gemachten Ansprüche informiert hat, (ii) die von Luware angeforderten Informationen zur Verfügung stellt, (iii) Luware die Kontrolle über die Verteidigung und den Vergleich, einschließlich der Bemühungen zur Schadensbegrenzung, überlässt und in angemessener Weise daran mitwirkt, und (iv) dem Erlass eines Urteils oder dem Abschluss eines Vergleichs nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Luware zustimmt. Das Versäumnis des Kunden, Luware von einem Anspruch gemäß dieser Klausel zu benachrichtigen, entbindet Luware nicht von seinen Verpflichtungen gemäß dieser Klausel. Luware haftet jedoch nicht für Prozesskosten, die dem Kunden vor dem Zeitpunkt der Benachrichtigung entstanden sind, oder für Schäden und/oder Kosten, die sich aus der Verzögerung oder dem Versäumnis der Benachrichtigung durch den Kunden ergeben. Jegliche Entschädigungsverpflichtung gemäß dieser Klausel gilt nicht, wenn der Kunde ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Luware einen Vergleich abschließt oder ein Eingeständnis in Bezug auf einen Anspruch macht.

8.2 Luware übernimmt keine Haftung oder Verpflichtung in Bezug auf Ansprüche Dritter, wenn ein solcher Anspruch ganz oder teilweise verursacht wird durch (i) Kundendaten, Produkte oder Dienstleistungen, die nicht von Luware bereitgestellt werden, und/oder die Verwendung von Produkten und Dienstleistungen, die nicht von Luware stammen, (ii) eine Änderung der Services oder der Software durch den Kunden, seine verbundenen Unternehmen, seine autorisierten Nutzer oder einen anderen von ihm beauftragten Dritten, (iii) die Nutzung der Services oder der Software durch den Kunden, seine verbundenen Unternehmen oder seine autorisierten Benutzer, die nicht mit der Dokumentation und diesen Nutzungsbedingungen übereinstimmt, (iv) die Kombination, den Betrieb oder die Nutzung der Services oder der Software mit anderen Daten, Hardware oder Software, die nicht von Luware zur Verfügung gestellt werden, oder (v) eine Verletzung des geltenden Rechts durch den Kunden, seine verbundenen Unternehmen oder seine autorisierten Benutzer.

8.3 Wenn die Nutzung der Services durch den Kunden zu einem IP-Anspruch eines Dritten führt oder nach Ansicht von Luware wahrscheinlich führen wird, kann Luware nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten entweder (i) ein Nutzungsrecht zugunsten des Kunden für die Zwecke dieser Nutzungsbedingungen erwirken, (ii) die betroffenen Services angemessen und ohne unzumutbare Auswirkungen auf den Kunden ändern oder ersetzen, oder (iii) das Abonnement kündigen und dem Kunden die bereits gezahlten Gebühren für den entsprechenden ungenutzten Teil des Abonnements anteilig erstatten.

8.4 Die Ziffern 8.1 bis 8.3 dieser Nutzungsbedingungen regeln die gesamte Haftung von Luware und den ausschließlichen Rechtsbehelf des Kunden in Bezug auf Ansprüche aufgrund von Verletzungen des geistigen Eigentums Dritter.

8.5 **Schadloshaltung durch den Kunden.** Der Kunde verteidigt Luware und seine verbundenen Unternehmen gegen alle Ansprüche Dritter und stellt Luware und seine verbundenen Unternehmen von allen Schäden und Kosten

frei, die Luware und seinen verbundenen Unternehmen zugesprochen werden oder denen der Kunde im Rahmen eines Vergleichs zustimmt (einschließlich angemessener Anwaltskosten) und die aus solchen Ansprüchen resultieren, soweit sie durch Folgendes verursacht werden: (i) die unbefugte Bereitstellung, Offenlegung oder Verarbeitung von Kundendaten und personenbezogenen Kundendaten durch den Kunden oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen, oder (ii) die Verletzung von Gesetzen durch den Kunden oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen, die auf die Geschäftstätigkeit des Kunden oder ein mit ihm verbundenes Unternehmens Anwendung finden.

9 Vertraulichkeit

9.1 Die empfangende Partei schützt die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei vor unbefugter Nutzung, unbefugtem Zugriff oder unbefugter Offenlegung in der gleichen Weise, wie sie ihre eigenen vertraulichen Informationen ähnlicher Art schützt, und in jedem Fall aber mit nicht weniger als mit angemessener Sorgfalt.

9.2 Sofern in diesen Nutzungsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, darf die empfangende Partei die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei ausschließlich zur Ausübung ihrer Rechte und zur Erfüllung ihrer Pflichten im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen verwenden und wird diese vertraulichen Informationen nur an jene Mitarbeiter, Vertreter und Beauftragten weitergeben, die diese vertraulichen Informationen für diese Zwecke kennen müssen und die zur Geheimhaltung dieser vertraulichen Informationen verpflichtet sind.

9.3 Jede Partei sorgt dafür, dass zwischen ihr und ihren Angestellten, Vertretern, Beauftragten und sonstigen befugten Dritten angemessene vertraglich bindende Vertraulichkeitsverpflichtungen eingegangen werden, die im Wesentlichen den in diesen Nutzungsbedingungen enthaltenen Verpflichtungen entsprechen. Die Vertraulichkeitsverpflichtungen überdauern die Beendigung dieser Nutzungsbedingungen.

9.4 Ist die empfangende Partei aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder gerichtlicher Anordnungen verpflichtet, vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei offenzulegen, so wird die empfangende Partei die offenlegende Partei im Rahmen des rechtlich Zulässigen vorab informieren und bei den Bemühungen um eine vertrauliche Behandlung der vertraulichen Informationen kooperieren.

9.5 Die empfangende Partei anerkennt, dass die Offenlegung vertraulicher Informationen einen erheblichen Schaden verursachen kann, für den Schadenersatz allein nicht ausreichen würde, und dass daher die offenlegende Partei nach einer solchen Offenlegung durch die empfangende Partei berechtigt ist, zusätzlich zu allen anderen ihr gesetzlich zustehenden Rechtsbehelfen angemessene Rechtsmittel einzulegen.

9.6 Die vertraulichen Informationen werden "wie besehen" offengelegt. Die Parteien geben keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Zusicherungen oder Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit der vertraulichen Informationen.

10 Datenschutz und Sicherheitsmaßnahmen

10.1 Die Informationssicherheits-Whitepaper für die Services von Luware sind Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen. Sie beschreiben die Sicherheitsmaßnahmen, die in Bezug auf den/die jeweiligen Service(s) getroffen wurden, im Detail:

- (i) [Luware Nimbus Security Whitepaper](#)
- (ii) [Luware Recording Security Whitepaper](#)

10.2 Der Kunde anerkennt und stimmt zu, dass Luware personenbezogene Kundendaten in Verbindung mit den Services verarbeiten muss. Luware stellt die Integrität der personenbezogenen Kundendaten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und dem [Luware AVV](#) in seiner jeweils gültigen Fassung sicher. Durch die Bereitstellung der personenbezogenen Kundendaten erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass Luware und seine zugelassenen Dritten diese Daten in dem Umfang und zu dem alleinigen Zweck der Bereitstellung der Services und, falls zutreffend, in Übereinstimmung mit den vom Kunden von Zeit zu Zeit erteilten schriftlichen Anweisungen verarbeiten und speichern dürfen.

10.3 Die Parteien verpflichten sich, die geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten, und der Kunde stellt sicher, dass seine autorisierten Nutzer die geltenden Datenschutzgesetze einhalten. Der Kunde ist der Datenverantwortliche in Bezug auf die personenbezogenen Kundendaten und Luware ist der Datenverarbeiter in Bezug auf diese Daten.

10.4 Wenn der Kunde personenbezogene Daten in die Kundendaten im Service aufnimmt oder andere dazu ermächtigt, sichert der Kunde zu, dass er entweder der für die Datenverarbeitung Verantwortliche ist oder dass er, bevor er die Services nutzt oder die Vorteile der Services auf andere für die Datenverarbeitung Verantwortliche und/oder betroffene Personen ausweitet, von den betreffenden für die Datenverarbeitung Verantwortlichen und/oder betroffenen Personen angewiesen wurde oder deren Zustimmung eingeholt hat. Der Kunde muss gegebenenfalls eine gültige Einwilligung des für die Datenverantwortlichen und/oder der betroffenen Person einholen und nachweisen können, dass er diese erhalten hat und die betroffene Person vor der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten über ihr Recht, diese Einwilligung zu widerrufen, informiert worden ist. Der Kunde wird die Services nicht in Verbindung mit personenbezogenen Daten nutzen, soweit dies gegen Datenschutzgesetze verstoßen würde.

10.5 **Zugelassene Dritte.** Unmittelbar an der Erbringung der Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrags beteiligt sind die verbundenen Unternehmen von Luware: *Luware Deutschland GmbH*, *Luware UK Limited*, *Luware Poland Sp. z o.o* (<https://luware.com/en/imprint/>), Verint Systems UK Limited, 241 Brooklands Road, Weybridge, Surrey KT13 0RH, Vereinigtes Königreich, (reg. 02602824) und ihre verbundenen Unternehmen (wenn Verint-Produkte/Dienstleistungen bestellt werden), Microsoft Ireland Operations Ltd. Diese Anbieter gelten als zugelassene Dritte für die unmittelbare Erbringung von Services im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen.

10.6 **24/7 Premium-Support.** Der 24/7-Support von Luware wird von Mitarbeitern in Kanada (Vancouver) (Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission) zusammen mit den bei Luware beschäftigten Mitarbeitern sowie allen unter Ziffer 10.5 aufgeführten verbundenen Unternehmen geleistet. Diese Mitarbeiter unterliegen den konzernweiten Prozessen und Richtlinien von Luware, einschließlich entsprechender Background Checks.

10.7 **Datenschutzrichtlinie.** Die Datenschutzrichtlinie von Luware, die von Zeit zu Zeit geändert wird, legt die Art und Weise fest, wie Luware mit Drittverarbeitern und mit personenbezogenen Daten umgeht, und ist integrierender Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

11 Laufzeit und Beendigung

11.1 **Laufzeit und Beendigung.** Diese Nutzungsbedingungen treten mit dem Datum des Inkrafttretens in Kraft und gelten für den Zeitraum, in dem der Kunde die Services nutzt. Sofern in einem Angebot nichts anderes vereinbart wurde, abonniert der Kunde die Services für die Dauer der Erstabonnementslaufzeit, nach der sich das Abonnement gemäß den Bestimmungen von Ziffer 5 dieser Nutzungsbedingungen automatisch jeweils um zwölf (12) Monate verlängert. Vorbehaltlich der Klauseln 11.2 und 11.3 dieser Nutzungsbedingungen ist der Kunde nicht berechtigt, das Abonnement während einer Abonnementlaufzeit zu kündigen und ist verantwortlich für die rechtzeitige Zahlung der Gebühren. Die Beendigung dieser Nutzungsbedingungen schränkt die Haftung der Parteien für Verpflichtungen, die zum Zeitpunkt der Beendigung oder davor aufgelaufen sind, oder für Verstöße gegen diese Nutzungsbedingungen nicht ein.

11.2 **Beendigung aus wichtigem Grund.** Jede Partei kann diese Nutzungsbedingungen (einschließlich aller zugehörigen Aufträge) durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen, wenn die andere Partei (i) ihren Betrieb ohne einen Nachfolger einstellt, (ii) Schutz im Rahmen eines Konkurses, einer Zwangsverwaltung, eines Treuhandvertrags, eines Gläubigervergleichs oder eines vergleichbaren Verfahrens sucht oder wenn ein solches Verfahren gegen diese Partei eingeleitet wird, oder (iii) diese Nutzungsbedingungen wesentlich verletzt und diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer solchen Mitteilung behebt.

11.3 **Aussetzung.** Luware kann den Zugang des Kunden zu den Services aussetzen, wenn (i) der Kunde unbestrittene Gebühren nicht bezahlt, (ii) die Services vom Kunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen gekündigt wurden, oder (iii) der Kunde oder seine autorisierten Nutzer gegen Klausel 3.2 dieser Nutzungsbedingungen verstoßen. Kann die Ursache für die Aussetzung in zumutbarer Weise behoben werden, teilt Luware dem Kunden mit, welche Maßnahmen er ergreifen muss, um die Services wieder in Betrieb zu nehmen. Kann der Kunde diese Maßnahmen nicht innerhalb einer angemessenen Frist umsetzen, kann Luware die Services kündigen.

11.4 **Sicherheitsunterbrechung.** Luware kann den Zugang des Kunden zu den Services aussetzen, wenn dies notwendig ist, um die Eindringung bössartiger Software, einen Sicherheitsvorfall oder andere Schäden für den Kunden, Luware oder andere Kunden von Luware zu verhindern oder zu beheben. Luware informiert den Kunden über eine solche Sperrung. Luware wird sich bemühen, die Unterbrechung so weit wie möglich zu begrenzen und wird die Verfügbarkeit der Services, sobald die zur Unterbrechung geführten Probleme gelöst sind, wiederherstellen.

11.5 Bei Beendigung oder Ablauf dieser Nutzungsbedingungen, stellt Luware Kundendaten für dreißig (30) Tage ab dem Datum der Beendigung oder des Ablaufs dieser Nutzungsbedingungen für den Export zur Verfügung ("**Exportzeitraum**"). Für Kundendaten, die von Luware aufbewahrt werden und exportierbar sind, und vorausgesetzt, dass der Kunde alle anfallenden Gebühren bezahlt hat, kann der Kunde Luware innerhalb des Exportzeitraums über support@luware.com kontaktieren und Kundendaten gegen eine zu vereinbarende Gebühr von Luware exportieren lassen. Nach Ablauf des Exportzeitraums löscht Luware die entsprechenden personenbezogenen Kundendaten, es sei denn, die weitere Verarbeitung ist erforderlich, um den rechtlichen Verpflichtungen von Luware nachzukommen, Streitigkeiten beizulegen und diese Nutzungsbedingungen durchzusetzen. Einmal gelöschte Kundendaten können nicht wiederhergestellt werden.

12 Sonstiges

12.1 **Gesamte Vereinbarung.** Diese Nutzungsbedingungen, zusammen mit jedem Angebot, der [Luware Datenschutzrichtlinie](#), dem [Luware Auftragsverarbeitungsvertrag](#), der [Luware Cloud Service Description](#) und der [Dokumentation](#), in ihrer jeweils gültigen Fassung, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzen alle früheren Vereinbarungen oder Mitteilungen zwischen den Parteien bezüglich des Gegenstands dieser Vereinbarung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den einzelnen Teilen dieser Nutzungsbedingungen gilt die folgende Rangfolge: (1) jede individuelle Vereinbarung zwischen den Parteien in einem Angebot von Luware; (2) der AVV; (3) die Luware Cloud Service Description; (4) diese Nutzungsbedingungen.

12.2 **Abtretung.** Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei (die nicht unangemessen verweigert werden darf) abtreten. Jede Partei kann jedoch diese Nutzungsbedingungen ohne Zustimmung der anderen Partei an einen Nachfolger des gesamten oder eines wesentlichen Teils des Geschäfts der betreffenden Partei abtreten, sei es durch Fusion, Übernahme, Unternehmensumstrukturierung oder Verkauf eines wesentlichen Teils ihrer Vermögenswerte. Diese Nutzungsbedingungen sind für die Rechtsnachfolger der Parteien bindend und kommen ihnen zugute. Die Abtretung der Rechte von Luware, Zahlungen zu erhalten, oder die Abtretung durch Luware in Verbindung mit dem Verkauf des Teils des Geschäfts von Luware, der die Services umfasst, wird nicht eingeschränkt.

12.3 **Trennbarkeit.** Sollten einzelne Klauseln dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise rechtswidrig, unwirksam oder aus sonstigen Gründen nicht durchsetzbar sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Klauseln dieser Nutzungsbedingungen nicht berührt. Die Parteien sind verpflichtet, nach Treu und Glauben daran mitzuwirken, die unwirksamen Bestimmungen durch solche zu ersetzen, die die Parteien bei Abschluss der Nutzungsbedingungen beabsichtigt hätten und die der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommen.

12.4 **Unabhängigkeit der Parteien.** Keine Bestandteile dieser Nutzungsbedingungen sind als Agentur, Partnerschaft oder eine andere Unternehmens- oder Treuhandbeziehung zwischen den Parteien anzusehen. 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 bestimmt ist.

12.5 **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet gegenüber der anderen für Verzögerungen oder Versäumnisse bei der Erfüllung von Verpflichtungen aus diesen Nutzungsbedingungen, wenn die Verzögerung oder das Versäumnis aus Gründen resultiert, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle dieser Partei liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Regierungsakte, Terrorakte oder zivile Unruhen, Internetausfälle oder Handlungen Dritter, die nicht unter der Kontrolle der ausführenden Partei stehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf „Denial-of-Service-Angriffe“ ("**Ereignis höherer Gewalt**"). Sollte ein Ereignis höherer Gewalt für einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen andauern, kann die andere Partei diese Nutzungsbedingungen durch schriftliche Mitteilung an die nicht leistende Partei kündigen. Ist Luware die Partei, die von höherer Gewalt betroffen ist, und kündigt der Kunde diese Nutzungsbedingungen, erstattet Luware dem Kunden die vom Kunden gezahlten Gebühren anteilig ab dem Datum, an dem das Ereignis höherer Gewalt begann.

12.6 **Einhaltung von Exportgesetzen und Nutzungsbeschränkungen.** Die Services oder Komponenten der Services können Exportkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetzen, -regeln und -vorschriften ("**Exportgesetze**") unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle Exportgesetze einzuhalten, soweit sie sich auf den Zugang zu den Services und deren Nutzung durch den Kunden und die autorisierten Nutzer beziehen. Der Kunde darf nicht auf die Services zugreifen oder sie nutzen, wenn er in einem Land ansässig ist, in dem die Erbringung der Services nach den geltenden Gesetzen verboten ist, insbesondere in einem Land oder Gebiet, das Handelssanktionen unterliegt, und der Kunde darf einer Regierung, einer Einrichtung oder einer Einzelperson, die sich in einem solchen Land befindet, keinen Zugang zu den Services gewähren. Der Kunde sichert zu, gewährleistet und verpflichtet sich, dass (i) der Kunde nicht auf einer staatlichen Liste von Personen oder Körperschaften aufgeführt ist, denen der Empfang von Exporten oder der Geschäftsverkehr mit Personen untersagt ist, und dass er sich auch nicht im Eigentum oder unter

der Kontrolle einer solchen Partei befindet, (ii) der Kunde kein Staatsangehöriger eines solchen Landes ist, sich in einem solchen Land befindet oder ein dort eingetragenes Unternehmen ist, (iii) der Kunde es autorisierten Nutzern nicht erlaubt, die Services unter Verletzung von Exportgesetzen zu nutzen, und (iv) keine vom Kunden erstellte oder übermittelte Kundendaten einer Beschränkung hinsichtlich Offenlegung, Übertragung, Herunterladen, Export oder Reexport gemäß den Exportgesetzen unterliegen.

12.7 Melde- und Abhilfeverfahren. Sollte der Kunde oder ein Mitarbeiter des Kunden bestimmte Informationen auf unseren Services für rechtswidrig halten, ist dies Luware umgehend mitzuteilen. Zu diesem Zweck kann der Kunde sich über compliance@luware.com zu Händen der Luware Trusted Function mit dem Betreff "Trusted Function - Concern" an die Luware Trusted Function wenden. Die Meldung sollte nach Möglichkeit folgende Angaben enthalten: (i) eine hinreichend begründete Erläuterung, warum die betreffende Person oder Einrichtung die fraglichen Informationen als rechtswidrige Inhalte ansieht; (ii) eine eindeutige Angabe des genauen elektronischen Speicherorts dieser Informationen, etwa die präzise URL-Adresse bzw. die präzisen URL-Adressen, oder, soweit erforderlich, weitere, hinsichtlich der Art der Inhalte und der konkreten Art des Services zweckdienliche Angaben zur Ermittlung der rechtswidrigen Inhalte; (iii) den Namen und die E-Mail-Adresse der meldenden Person oder Einrichtung, es sei denn, es handelt sich um Informationen, bei denen davon ausgegangen wird, dass sie eine in den Artikeln 3 bis 7 der Richtlinie 2011/93/EU genannte Straftat betreffen; und (iv) eine Erklärung darüber, dass die meldende Person oder Einrichtung in gutem Glauben davon überzeugt ist, dass die in der Meldung enthaltenen Angaben und Anführungen richtig und vollständig sind. Luware übermittelt dieser natürlichen oder juristischen Person zeitnah eine Empfangsbestätigung für die Meldung. Luware teilt der natürlichen oder juristischen Person seine Entscheidung in Bezug auf die eingegangene Meldung mit.

13 Geltendes Recht und Gerichtsstand

Diese Nutzungsbedingungen und ihre Anhänge unterliegen ausschließlich schweizerischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist Zürich unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen.