

## § 1 Geltungsbereich dieser Geschäftsbedingungen

1.1. Gegenstand dieser Bedingungen sind Lieferungen von Dienst- oder Werkleistungen der crm-now GmbH (nachfolgend crm-now genannt) sowie Wartungs-, Beratungs- und andere Dienstleistungen und Software Produkten. Der Umfang der von crm-now im Einzelnen geschuldeten Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Bestellschein und diesen Vertragsbedingungen. Angebote von crm-now sind freibleibend. Ein Vertrag kommt mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch crm-now zustande, spätestens jedoch durch Ausführung des Vertrages durch crm-now. crm-now Leistungen werden, sofern es sich nicht ausschließlich um die Lieferung von Softwareprodukten handelt, regelmäßig im Auftrag als Werk- oder Dienstleistungen vereinbart.

1.2. crm-now behält sich das Recht vor, auch nach Abschluss eines Vertrages die versprochene Lieferung oder Leistung zu ändern oder von ihr abzuweichen, soweit die Änderung oder Abweichung handelsüblich oder unwesentlich ist und keine garantierte Beschaffenheit betrifft. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen.

1.3. Änderungen, Ergänzungen und Neufassungen dieser Geschäftsbedingungen sind jederzeit und ohne Angabe von Gründen möglich. Sie werden den Vertragspartnern mit einer angemessenen Frist im Voraus schriftlich bekanntgegeben. Dieser hat das Recht, der Änderung zu widersprechen. Sie gelten als angenommen, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Bekanntgabe schriftlich Widerspruch einlegt. Auf diese Folge wird crm-now den Kunden besonders hinweisen.

## § 2 Leistungsumfang

2.1. crm-now räumt dem Kunden an den Dienstleistungen und Software Produkten von crm-now sowie den erzielten Arbeitsergebnissen, nach erfolgter Vergütung, das nicht ausschließliche, zeitlich unbegrenzte, einfache Recht ein, diese im vereinbarten Umfang für interne Zwecke zu nutzen. Der Umfang eines eingeräumten Nutzungsrechts (kapazitäts- und nutzungsbezogen) ergibt sich aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung und dem zugrundeliegenden Nutzungszweck.

2.2. Die von crm-now auf Grundlage dieser AGB sowie der Service- und Lizenzvereinbarung (SLA) erbrachten Dienstleistungen können den Einsatz bestimmter Internet Browser und eine schnelle Internetverbindung voraussetzen. Bei der Nutzung von Online Diensten hängt die maximale Übertragungsrates und maximale Nutzungsgeschwindigkeit vom eingesetzten Computer oder mobilen Endgerät und der verfügbaren Internet Zugangstechnologie des Kunden ab. Der Kunde muss den benötigten Internetzugang und Computertechnik auf eigene Kosten zur Verfügung stellen.

Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der crm-now Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrung und behördliche Anordnung sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen von crm-now oder wegen sonstiger Maßnahmen ergeben, die für einen ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Dienstleistungen erforderlich sind.

Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die crm-now zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. crm-now wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um Störungen baldmöglichst zu beseitigen oder beseitigen zu lassen. Dauert eine von crm-now zu vertretende Störung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung der Nutzungsgebühr berechtigt.

2.3. crm-now Softwareprodukte erfordern bestimmte Leistungsmerkmale der vom Kunden verwendeten Computer oder anderen Endgeräten. Der Kunde muss die benötigte Technik auf eigene Kosten zur Verfügung zu. Der Leistungsumfang der Software, sowie deren Gewährleistung und Lizenzbestimmungen ergibt sich aus den mit der Software gelieferten Unterlagen.

2.4. crm-now erbringt ihre Leistungen mit Sorgfalt unter Beachtung des aktuellen Standes der Technik. Liefer- und Leistungsfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Vereinbarte Termine verlängern sich bei Auftreten von nicht von crm-now zu vertretenden Störungen sowie verspäteten Lieferungen durch Zulieferer und allen Fällen höherer Gewalt. Von crm-now aufgrund von Wünschen des Kunden festgesetzte Termine sind nach Rückbestätigung durch crm-now für den Kunden verbindlich. Bei nachträglichen terminlichen Änderungswünschen behält sich crm-now vor, Mehraufwand zu berechnen. crm-now ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter zu bedienen. Es können auch Teillieferungen und Teilleistungen erbracht werden.

## § 3 Nutzung von Online Systemen

### 3.1. Lizenzgewährung

crm-now gewährt einem Lizenznehmer eine Lizenz zur Nutzung einer Software (Nutzungslizenz). Die Nutzungslizenz umfasst das Speichern und Laden von Daten und das Ausführen und Anzeigen der Software. Ein Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software zu verändern oder Funktionen der Software zu verändern oder zu deaktivieren. Der Lizenznehmer erhält das nicht ausschließliche Recht, Personen ("Nutzer") zu ermächtigen die von crm-now bereitgestellte Software ausschließlich im Rahmen der Bearbeitung seiner unternehmensinternen Abläufe zu nutzen. Die maximale Anzahl der Nutzer, die der Lizenznehmer ermächtigt die Software zu nutzen, darf zu keiner Zeit die Anzahl der vom Lizenznehmer erworbenen Nutzerlizenzen übersteigen. Die Lizenzen dürfen auch nicht mehrfach oder von mehr als einem Nutzer genutzt werden. Der Lizenznehmer wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, eine unbefugte Nutzung der von crm-now bereitgestellten Software durch Dritte zu verhindern.

### 3.2. Eigentümer

Die von crm-now zur Verfügung gestellte Software ist das Ergebnis einer gemeinschaftlichen Arbeit verschiedener Hersteller und crm-now. crm-now ist nicht Eigentümer der Software der anderen Hersteller. Die Verwendung dieser Software ist im Einzelnen durch die anderen Hersteller bestimmt. Die Nutzungslizenz gibt dem Lizenznehmer keinerlei Rechtstitel oder Eigentumsrechte an der Software und ist nicht mit dem Verkauf von Rechten an der Software verbunden. crm-now behält sich sämtliche Rechte vor, die nicht ausdrücklich durch diesen Vertrag eingeräumt werden. Der Lizenznehmer erwirbt lediglich die Nutzungsrechte, die ihm durch diesen Vertrag ausdrücklich eingeräumt werden. Der Eigentümer der vom Lizenznehmer geladenen oder gespeicherten Daten oder Informationen ist der Lizenznehmer.

### 3.3. Kopien und Bearbeitungen

Der Lizenznehmer erteilt crm-now das Recht, die vom Lizenznehmer übermittelten Daten oder Informationen zu vervielfältigen, zu übertragen und in sonstiger Weise zu nutzen, soweit dies ausschließlich dazu erforderlich ist, dem Lizenznehmer die Daten und Informationen im Rahmen der Nutzungslizenz zur Verfügung zu stellen.

### 3.4. Speicherung von Daten nach Erlöschen der Lizenz

Alle Daten werden nach Erlöschen einer Nutzungslizenz durch crm-now unaufgefordert für einen Zeitraum von 10 Tagen gespeichert und danach gelöscht. Innerhalb dieses Zeitraumes kann der Lizenznehmer jederzeit die Übergabe der von dem Lizenznehmer geladenen oder gespeicherten Daten verlangen.

### 3.5. Vertragsdauer/ Kündigung/ Zahlungsbedingungen

Die Mindest-Vertragslaufzeit für die Lizenzvereinbarung wird vereinbart. Zahlungen sind grundsätzlich für die gesamte Laufzeit im Voraus zu leisten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann die Lizenzvereinbarung von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Eine Rückzahlung von bereits gezahlten Lizenzgebühren erfolgt nicht. Gerät ein Lizenznehmer mit seinen Zahlungen in Verzug, hat crm-now das Recht den Zugang zu der Software so lange zu sperren, bis die ausstehenden Zahlungen, zzgl. eventueller Gebühren und Zinsen, erfolgt sind.

### 3.6. Speicherplatz

crm-now stellt im Rahmen dieser Lizenzvereinbarung jedem Nutzer einen Speicherplatz entsprechend der Preisliste zur Verfügung. Dieser Speicherplatz ist auf andere Nutzer des Lizenznehmers übertragbar. Bei Bedarf kann die Speicherkapazität kostenpflichtig erweitert werden.

### 3.7. Webtraffic

crm-now gewährt im Rahmen dieser Lizenzvereinbarung jedem Nutzer entsprechend der Preisliste eine bestimmte Menge an Online Übertragungsvolumen (Webverkehr). Dieses Übertragungsvolumen ist auf andere Nutzer des Lizenznehmers übertragbar. Bei Bedarf kann das Volumen kostenpflichtig erweitert werden.

### 3.8. Paketlösungen

Entsprechend der Preisliste sind Paketlösungen Lizenzen mit einer vorgegebenen Nutzerzahl. Diese Nutzerzahl darf vom Lizenznehmer nicht überschritten werden.

3.8.1. Überschreitung der Nutzerzahlen für Paketlösungen Am 25. jeden Monats (Stichtag) überprüft crm-now die Anzahl der eingerichteten Nutzer. Überschreitet die Anzahl der eingerichteten Nutzer am Stichtag die Anzahl der Nutzer, die durch die erworbene Paketlösung lizenziert worden sind, berechnet crm-now die Lizenzgebühr für die entsprechend zutreffende Paketlösung unaufgefordert. Die Vertragslaufzeit verlängert sich dadurch um weitere 12 Monate. Bereits bezahlte Lizenzgebühren werden anteilmäßig entsprechend ihrer Laufzeit angerechnet.

## 3.8.2 Temporäre zusätzliche Nutzer für Paketlösungen

Der Lizenznehmer ist berechtigt, zusätzliche Nutzer auch bei Überschreitung der durch die erworbene Lizenz vorgegebene Nutzerzahl einzurichten und ihnen den Zugang zum CRM System zu erlauben. Das ist aber nur außerhalb des Stichtages zulässig. Zum Stichtag müssen die zusätzlichen Nutzer, welche die durch die Lizenz vorgegebene Anzahl überschreiten, wieder entfernt worden sein.

## § 4 Auftragserteilung

crm-now akzeptiert ausschließlich Aufträge in Schriftform mit vollständigen Angaben zum Auftraggeber und der Rechnungsadresse (§ 312d BGB findet keine Anwendung).

## § 5 Vergütung

5.1. Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte zuzüglich der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer fristgerecht zu zahlen. Preise und Vergütungen ergeben sich aus dem jeweils gültigen Angebot von crm-now ansonsten aus der jeweils aktuellen Preisliste. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbarte Vergütungen behalten ihre Gültigkeit nur bis zum Enddatum der vereinbarten Vertragsdauer. Im Falle einer allgemeinen Preisänderung während der Vertragslaufzeit passt sich die Vergütung gemäß der aktuellen Preisliste ab dem Zeitpunkt der automatischen Vertragsverlängerung an. Preisänderungen werden den Vertragspartnern mit einer angemessenen Frist im Voraus bekanntgegeben.

5.2. crm-now führt nach eigenem Ermessen bestimmte Lieferungen und Leistungen nur gegen Vorkasse durch.

5.3. Jede Rechnung wird zu Beginn des vereinbarten Leistungszeitraumes netto ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Überschreiten von Zahlungszielen ist crm-now berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 4 % über dem jeweils gültigen Basiszinssatz zu berechnen. Rechnungseinwendungen hat der Kunde innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung bezeichneten Anschrift zu erheben.

5.4. Gegen Forderungen von crm-now kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen.

5.5. Einstellungen von Leistungen und Löschen von Daten

a) Ist der Kunde mit fälligen Zahlungen im Verzug, so ist crm-now auch ohne Nachfristsetzung berechtigt, ihre Leistungen umgehend einzustellen und den Zugriff zu Online Systemen bis zum Zahlungseingang des offenen Betrages vorübergehend zu sperren. Eine Sperre erfolgt erst nach Vorankündigung. Die Freischaltung eines gesperrten Online Zugangs wird mit 50,00 EUR berechnet.

b) Ist der Kunde auch nach Ablauf einer angemessenen Fristsetzung in Zahlungsverzug, ist crm-now berechtigt, alle Dienstleistungen für den Kunden einzustellen und Daten des Kunden zu löschen. Dies gilt insbesondere für den Zugriff auf Online Systeme, Webserver, Mailserver, Nameserver. Betrifft der Zahlungsverzug auch Pflichten aus der Führung von Domains, ist crm-now berechtigt, diese bei den zuständigen NIC ohne weitere Fristsetzung zu löschen oder nach Wahl zu verfahren.

## § 6. Kündigung

6.1. Bei Verstößen gegen die Nutzungsvereinbarungen (vgl. § 5 dieser AGB) steht der crm-now das Recht zur fristlosen Kündigung zu. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzung von crm-now Dienstleistungen oder Produkten mit sofortiger Wirkung einzustellen und haftet für den entstandenen Schaden vollumfänglich.

6.2. Soweit im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, gilt für Verträge über regelmäßige crm-now Dienstleistungen eine Kündigungsfrist von einem Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit. Wird nicht gekündigt, verlängert sich der Vertrag um jeweils den Zeitraum der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit.

Kündigungen haben in Schriftform zu erfolgen. Eine anteilige Rückerstattung von Vorauszahlungen erfolgt nicht.

6.3. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## § 7 Pflichten und Haftung des Kunden

7.1. Der Kunde informiert crm-now unverzüglich über jede Änderung seiner bei crm-now hinterlegten Kontaktdaten.

7.2. Der Kunde erhält bei der Bereitstellung von Online Diensten Zugangsdaten. Die Passwörter oder Kennwörter sind vom Kunden sofort zu ändern. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten und ihm mitgeteilte oder von ihm eingerichtete Pass- oder Kennwörter vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.

7.3. Der Kunde verpflichtet sich, mit den Produkten der crm-now:

7.3.1. keine Viren, Trojanischen Pferde, Würmer, Zeitbomben oder ähnliche Software zu verbreiten, die geeignet sind, Daten, Informationen oder das Eigentum anderer an solchen Daten oder Informationen erheblich zu stören, zu schädigen oder zu entziehen bzw. den Einsatz solcher Software, mit dem Ziel, Daten oder Informationen heimlich abzufangen;

7.3.2. keine Informationen über einen Dritten ohne dessen ausdrückliche Zustimmung offenzulegen, zusammenzutragen oder sonst wie zu sammeln;

7.3.3. keine Junk-E-Mails, Spam, Umfragen, Wettbewerbe, Pyramidenspiele, Kettenbriefe oder anderen unaufgeforderte E-Mails oder Massensendungen zu versenden;

7.3.4. sowie nicht gegen Gesetze, Verordnungen oder Vorschriften (insbesondere Gesetze zu unlauterem Wettbewerb, Verhinderung von Anti-Diskriminierung und Urheberrecht) zu verstoßen.

7.4. Verstößt der Kunde gegen die Pflichten gemäß § 7 Absatz 7.2. oder 7.3. ist crm-now berechtigt, alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz des Online Dienstes oder zur Beseitigung der Missstände zu ergreifen. Bei schuldhafter Pflichtverletzung haftet der Kunde gegenüber crm-now auf Schadenersatz und crm-now ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt. Darüber hinaus stellt der Kunde crm-now von jeglicher Haftung und sämtlichen Ansprüchen oder Kosten Dritter frei, die Dritten aus Rechtsverletzungen in diesem Zusammenhang gegen crm-now entstanden sind.

## § 8 Schutzrechtsverletzungen

Im Falle einer Verletzung eines Schutzrechtes Dritter wird crm-now nach eigener Wahl und auf eigene Kosten die von crm-now erbrachte Leistung bzw. Lieferung so abändern, dass diese nicht mehr verletzend ist oder dem Kunden das Nutzungsrecht verschaffen oder die von crm-now erbrachten Leistungen bzw. Lieferungen unter Rückzahlung der Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsgebühr zurücknehmen.

crm-now haftet nicht für Schutzrechtsverletzungen, die auf eingebrachten Unterlagen oder Informationen sowie einer nicht vereinbarungsgemäßen Verwendung der Leistung / des Produkts beruhen.

## § 9 Haftung

Zum Ersatz von unmittelbaren Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist crm-now nur verpflichtet,

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe
- beim Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft in Höhe des vorhersehbaren Schadens
- in allen anderen Fällen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet wird.

Bei zu vertretendem Überschreiten verbindlicher Liefer- und Leistungsfristen ist der Kunde berechtigt, für jede vollendete Woche des Verzugs pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 0,5 % des rückständigen Auftragswertes zu verlangen, maximal jedoch 5 % hieraus. Das Recht des Kunden zum Rücktritt nach fruchtlosem Ablauf einer crm-now gesetzten Nachfrist bleibt hiervon unberührt.

Darüber hinaus schließt crm-now in vollem gesetzlich zulässigen Umfang für sich selbst und seine Zulieferer jegliche Haftung für zufällige, mittelbare oder besondere (Spezial) Schäden, Folgeschäden, Strafschäden jeglicher Art, Gewinn- oder Einkommensverlust, Geschäftsverlust, Verlust von Informationen, Daten oder andere finanzielle Verluste, die aus dem Verkauf, der Installation, Wartung, Benutzung, Leistung, dem Ausfall oder der Betriebsunterbrechung von Produkten, von crm-now gelieferten Lösungen, oder in Verbindung damit resultieren, aus, unabhängig davon, ob vertraglich, quasivertraglich oder in Deliktshaftung (einschließlich Fahrlässigkeit) begründet. Dies gilt auch, wenn crm-now oder seine autorisierten Händler über die Möglichkeit dieser Schäden informiert wurden. Dieser Haftungsausschluss für Schäden bleibt unberührt, selbst wenn die zur Verfügung gestellten Rechtsmittel ihren wesentlichen Zweck verfehlen.

## § 10 Werkleistungen

10.1. Die Entwicklung von individueller Software oder ähnlicher Leistungen erfolgt ausschließlich auf der Grundlage einer vereinbarten Leistungsbeschreibung. Teilleistungen können gesondert in Rechnung gestellt werden.

10.2. Werkleistungen unterliegen der Abnahme. Für abgrenzbare Teilleistungen kann crm-now die Durchführung von Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt die Gesamtleistung mit der letzten Teilabnahme als abgenommen.

crm-now erklärt dem Kunden gegenüber die Abnahmefähigkeit der Leistung. Nach dieser Erklärung hat der Kunde die jeweilige Leistung unverzüglich zu testen und innerhalb von 10 Werktagen die Abnahme zu erklären. Die Abnahme ist zu erklären, wenn die Leistung in wesentlichen Teilen den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entspricht.

Als abnahmehindernde Mängel gelten nur Mängel, die eine Gesamtfunktionalität erheblich beeinträchtigen. Die Abnahme gilt vom Kunden auch mit einer Nutzung im Echtbetrieb als erteilt.

Nimmt der Kunde die Abnahme innerhalb der vorgenannte Frist nicht vor, gilt die Abnahme als erteilt, wenn nicht gleichzeitig berechnete Mängel gerügt werden. Das Abnahmeverfahren wird von crm-now definiert, wobei es Sache des Kunden ist, ggf. Testdaten zur Verfügung zu stellen. Bei der Abnahme ist ein von beiden Seiten zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen, dem eine Liste der ggf. festgestellten Mängel beigefügt wird.

Wesentliche Mängel sind crm-now unverzüglich und in nachvollziehbarer Form mitzuteilen. Diese werden in angemessener Zeit beseitigt. Anschließend findet eine erneute Abnahme im Hinblick auf die gerügten Mängel statt.

## § 11 Bereitstellung von Demo- und Testsystemen

Für die Bereitstellung von kostenlosen Demo- und Testsystemen gelten besondere Vereinbarungen, welche vor der Bereitstellung dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Für kostenlose Demo- und Testsystemen besteht kein Anspruch auf kostenlose Wartung und Support.

## § 12 Zusätzlich Dienstleistungen

12.1. Zusätzliche Dienstleistungen sind Dienstleistungen, welche über die Zusagen aus der Lizenz- und Servicevereinbarung (SLA) hinausgehen. Erbrachte Dienstleistungen werden auf Aufwands unter Zugrundelegung der im Angebot ausgewiesenen Preise, ansonsten der Listenpreise, vergütet. Die Vergütung ist mit Erbringung der Leistung und Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Geschuldet wird die Tätigkeit, nicht der Erfolg.

12.2. Beschreibungen von Dienstleistungen in Produktflyern oder sonstigen Papieren sowie auf den crm-now Webseiten sind nicht Vertragsgrundlage, es sei denn, diese sind ausdrücklich schriftlich vereinbart worden.

## § 13 Verlust von Zugangsdaten

Nach einem Verlust der Zugangsdaten zu crm-now Online Systemen ist crm-now dem Kunden unter strenger Beachtung von datenschutzrechtlichen Bestimmungen behilflich, wieder Zugang zu erlangen. Dazu ist durch den Kunden eine eindeutige Berechtigung für den Zugang nachzuweisen.

Die Dienstleistung bei Verlust eines Passwortes wird mit 25,00 EUR berechnet.

## § 14 Gewährleistung

crm-now leistet Gewähr dafür, dass die gelieferten Produkte bzw. Leistungen die schriftlich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und das dem Übergang der vereinbarten Befugnisse auf den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen.

## § 15 Gewährleistungsfall

15.1. crm-now ist im Gewährleistungsfall berechtigt, zunächst durch Nachbesserung oder Nachlieferung, auch in Form eines Updates oder einer Umgehungslösung, den Mangel zu beseitigen. Fehlermeldungen des Kunden haben schriftlich und unter Beschreibung des Fehlers in nachvollziehbarer Form zu erfolgen. Falls es crm-now nicht gelingt, einen Mangel nach wiederholtem Versuch innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen, ist der Kunde unter Ausschluss weitergehender Ansprüche berechtigt, wahlweise Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen.

15.2. crm-now übernimmt keine Gewähr und Verantwortung dafür, dass seine Softwareprodukte den Anforderungen des Kunden entsprechen, in Kombination mit Hardware- oder Anwendersoftware-Produkten dritter Parteien funktionieren, die Softwareprodukte störungsfrei und fehlerlos funktionieren oder alle Mängel der Softwareprodukte behoben werden.

15.3. Ein crm-now Produkt kann Software Dritter enthalten oder in Kombination mit dieser ausgeliefert werden, deren Benutzung in einem separaten Endnutzer-Lizenzvertrag geregelt ist. Die Gewährleistung von crm-now gilt nicht für Software einer dritten Partei. Der Kunde hat sich über die anwendbare Gewährleistung im Endnutzer-Lizenzvertrag oder in der mit solcher Software ausgelieferten Dokumentation zu informieren.

15.4. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demoversionen bestehen keine Gewährleistungsansprüche.

## § 16 Rechte

16.1. crm-now ist ausschließlich Eigentümer und Inhaber der Dienstleistung, der Software, aller Grafiken, Logos, Marken und Namen, die von crm-now im Zusammenhang mit den Leistungen verwendet werden.

16.2. Ferner wird crm-now mit der Erstellung der Dienstleistung Inhaber aller immateriellen Vermögensrechte, insbesondere von Urheberrechten, an den Ergebnissen, z.B. an Konzepten, Planungsunterlagen, Spezifikationen, Entwicklungen, Dokumentationen, Studien, Erfindungen, Benutzer- oder Handbüchern sowie sonstigen Dokumentationen.

16.3. Es steht dem Kunden frei, Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistungen an crm-now zu richten. Damit bestätigt und erkennt der Kunde jedoch an, dass sämtliche Rechte an den mit diesen Vorschlägen einhergehenden Verbesserungen und / oder Änderungen der crm-now zustehen und die crm-now keiner Verpflichtung unterliegt, den Kunden für diese Vorschläge zu entschädigen.

16.4. Sofern der Kunde durch seine Mitarbeit Urheberrechte an den Ergebnissen erwirbt, überträgt er der crm-now das ausschließliche, örtlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte Recht, diese Ergebnisse auf jede erdenkliche Art zu bearbeiten, zu verwerten, zu vermarkten und sonst wie zu nutzen.

16.5. Sind die Ergebnisse schutzfähig, so ist crm-now berechtigt, die entsprechenden Schutzrechte nach freiem Ermessen und auf eigenen Namen in beliebigen Ländern anzumelden, diese aufrecht zu erhalten oder auch jederzeit fallen zu lassen.

16.6. Dem Kunden steht nach vollständiger Bezahlung an den Arbeitsergebnissen das Einfache, zeitlich auf die Dauer der Vertragslaufzeit begrenzte, inhaltlich für eigene Zwecke im projektierten Umfang beschränkte Nutzungsrecht zu, sofern hiervon nichts Abweichendes vereinbart worden ist.

## § 17 Vertraulichkeit und Datenschutz

17.1. Die Vertragsparteien behandeln die ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehungen bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der anderen Vertragspartei auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung vertraulich.

17.2. crm-now und mit Vertragserfüllung beauftragten Personen beachten bei der Nutzung der aus der Geschäftsbeziehung mit dem Vertragspartner bekannt gewordenen personenbezogenen Daten die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). crm-now wird angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gegen eine unbefugte und widerrechtliche Verarbeitung, Verlust, Zerstörung oder Beschädigung dieser Daten treffen.

## § 18 Sonstige Bestimmungen

Erweist sich eine Bestimmung als unwirksam oder nichtig, so berührt dies die Wirksamkeit der Bestimmungen im Übrigen nicht. In diesem Fall werden sich die Vertragspartner auf wirksame Ersatzbestimmungen einigen, die den unwirksamen in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommen. Änderungen und Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

## § 19 Gerichtsstand, Rechtswahl

Bei Kaufleuten im Sinne des Handelsgesetzbuches oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts wird Berlin als Gerichtsstand vereinbart. Für das bestehende und alle im Zusammenhang entstehenden Rechtsverhältnisse gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des deutschen Internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts.