

**Allgemeine Geschäftsbedingungen**

**1. Vertragsparteien**

1.1. Vertragsparteien sind die KONVERTO AG (im Folgenden Auftragnehmer genannt), mit Sitz in I-39100 Bozen, Bruno-Buozzi-Str. 8, MwSt.-Nr.02254110212, und der Kunde (im Folgenden Auftraggeber genannt). Auftraggeber der KONVERTO kann nur eine physische oder juristische Person sein, die Dienstleistungen der KONVERTO in eigenem Namen und auf eigene Rechnung in Anspruch nimmt.

**2. Allgemeine Beschreibung diverser Dienste**

2.1. Die telematische Anbindung erfolgt nach den angegebenen maximalen und garantierten Bandbreiten und unterliegt der FAP (Fair Access Policy). Die bereits unterzeichnete Bestellung wird nichtig, wenn es dem Auftragnehmer aus technischen Gründen nicht möglich ist, dem Auftraggeber die gewünschte telematische Anbindung zu liefern.

2.2. Bei Softwareprojekten gewährleistet der Auftragnehmer, dass der Vereinbarungsgegenstand die Vorgaben der Planung und Realisierung erfüllt und zum Zeitpunkt der Onlineschaltung dem aktuellen Stand der Technik entspricht. Beanstandungen können nur schriftlich und innerhalb von 60 Tagen nach Lieferung des Release Candidate (RC1 bzw. abschließende Testversion inkl. aller Funktionen) vorgebracht werden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, innerhalb einer angemessenen Frist ihm nachweislich anlastbare Planungs- und Programmierungsfehler nachzubessern. Werden innerhalb dieser Frist keine Mängel schriftlich beanstandet, gilt der Vereinbarungsgegenstand als angenommen und die letzte Zahlung ist zu begleichen. Zudem hat der Auftraggeber nach Erhalt der oben genannten Software für einen Monat das Anrecht auf kostenfreien Telefon- und E-Mail-Support. Wurde vom Auftraggeber kein Wartungsvertrag angenommen, werden nach Verstreichen dieses Monats alle beanspruchten Leistungen zum gängigen Stunden- und Tagessatz in Rechnung gestellt. Nach Auftragserteilung gewünschte zusätzliche Ergänzungen, wie z. B. Strukturänderungen in der Sitemap oder im Layout und Funktionsänderungen werden als Change-Request (Änderungsantrag) schriftlich formuliert und von beiden Parteien gegengezeichnet. Größere Änderungen werden nach erfolgter Onlineschaltung als neues Projekt, dem ein gesondertes Angebot zugrunde liegt, abgewickelt. Sämtliche vom Auftragnehmer vorgenommene Anpassungen, Weiterentwicklungen und Programmierungen sowie Erstellung von Quellcodes und Programmcodes bleiben grundsätzlich Eigentum des Auftragnehmers und können nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers vom Auftraggeber übernommen werden. Alle Urheberrechte bleiben im Eigentum des Auftragnehmers. Der Auftraggeber erhält innerhalb des gegenständlichen Projekts das uneingeschränkte und nicht ausschließliche Nutzungsrecht. Daraus folgt, dass der Quellcode bzw. der Programmcode von Seiten des Auftraggebers weder veräußert, verliehen, verleast oder vermietet, noch in sonstiger Weise weitergegeben werden kann. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Sicherheitsvorkehrungen anzuwenden, damit der Quellcode bzw. der Programmcode nicht von Dritten kopiert, verändert, gelöscht oder anderweitig missbräuchlich verwendet werden kann. Der Auftragnehmer behält sich ausdrücklich das Recht vor, den für den Auftraggeber erstellten Quell- oder Programmcode in anderen Projekten auch für andere Auftraggeber zu verwenden.

2.3. Der VoIP-Dienst (Internettelefonie) versteht sich nicht als Ersatz der traditionellen Telefonie (PSTN), sondern als Mehrwert-Anwendung, die über einen Internetzugang geliefert wird. Der mittels VoIP-Technologie angebotene Telefoniedienst setzt einen geeigneten Breitband-Internet-Anschluss, eine unterbrechungsfreie Stromversorgung und die Interoperabilität der vom Auftraggeber verwendeten Geräte voraus. Es ist dem Auftraggeber bekannt, dass mangelnde Stromversorgung, Interoperabilitätsprobleme bei den Geräten und die mangelnde Verfügbarkeit eines kontinuierlichen, ununterbrochenen Breitbandzugangs, dazu führen, dass keine ausgehende und/oder eingehende Kommunikation möglich ist. Aus den hier dargestellten Gründen wird empfohlen, für Anrufe bei der Euronotrufnummer 112 und bei sonstigen Notrufnummern mobile Rufnummern zu verwenden. Der Auftraggeber hat Anspruch auf einen unentgeltlichen Eintrag im öffentlichen nationalen Telefonbuch (nachträgliche Änderungen sind kostenpflichtig). Hierzu erhält der Auftraggeber vom Auftragnehmer ein entsprechendes Formular, mit dem er über die Verfahrensweise bei der Telefonbucheintragung und die Nutzung, Änderung und Löschung personenbezogener Daten des Auftraggebers im Telefonbuch entsprechend den gesetzlichen Regelungen informiert wird. Die Erstellung der Telefonverzeichnisse erfolgt durch Dritte, sodass der Auftragnehmer nicht für eine fehlende und/oder ungenaue Eintragung, sofern dies auf Dritte oder den Auftraggeber selbst zurückzuführen ist, haftbar gemacht werden kann. Die Zuweisung der geografischen Rufnummer ist in den Systemen des Auftragnehmers mit der vom Auftraggeber angegebenen Anschrift verknüpft. Der Auftraggeber darf die geografische Rufnummer ausschließlich im jeweiligen Telefonbezirk verwenden. Der Auftragnehmer ist bestrebt, die dem Auftraggeber zugewiesene Rufnummer, während der Vertragszeit beizubehalten. Eine Änderung der Rufnummern kann aber aufgrund nationaler Richtlinien oder anderer Gründe jederzeit nötig sein. Nach Vertragsauflösung oder Kündigung seitens des Auftraggebers, ohne dass der Auftraggeber die Portierung in Auftrag gegeben hat, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, nach Ablauf der gesetzlichen Frist, die Rufnummern anderen Kunden zuzuweisen.

Der Auftragnehmer wird von jeder direkten oder indirekten Verantwortung, die durch die Zuweisung der Rufnummern, die Eintragung im Telefonverzeichnis oder Unterbrechung jeglicher Art entstehen kann, befreit. Der Auftragnehmer gestattet es, anstelle des Vor- und Zunamens einen eigenen "Nickname" (Pseudonym) bei der Identifizierung der Anrufe zu verwenden. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer innerhalb des eigenen Netzes imstande ist, den "Nickname" mit dem Vor- und Zunamen des Auftraggebers zu verknüpfen. Im Falle einer Rufnummernmitnahme, auch Service Provider Portability (SPP) genannt, hält sich der Auftragnehmer an die Vorgaben der „Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni“.

2.4. SMS-Dienst: Der unaufgeforderte Versand von Werbe- und Marketingmaßnahmen über dem Gateway vom Auftragnehmer an beliebige Endkunden ist verboten (Spam). Der Auftragnehmer hat das Recht, regelmäßige Stichproben von den versendeten Nachrichten zu machen. Bei Zuwiderhandlung gegen

das Spam-Verbot, kann der laufende Versand vom Auftragnehmer sofort gestoppt werden. Der laufende Vertrag mit dem Auftraggeber kann in diesem Falle vom Auftragnehmer sofort fristlos gekündigt werden.

- 2.5. Soft- und Hardwareverkauf: Die angegebene Lieferzeit wird nach Möglichkeit eingehalten. Die Angabe zur Lieferzeit ist lediglich ein Richtwert und nicht verbindlich. Die Ware muss zum Zeitpunkt des Verkaufs frei von Mängeln sein und die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Die Gewährleistungsfrist besteht zwei Jahre ab Übergabe der Ware. Mängel müssen vom Auftraggeber innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungsfrist (acht Tage), ab Entdeckung bzw. Erkennbarkeit des Mangels durch Einschreiben mit Empfangsbestätigung oder PEC gerügt werden. Für die Bedingungen und Fristen des Klageanspruchs gelten die Bestimmungen gemäß Art. 1495 ZGB.

Im Falle eines Kaufvertrages zwischen Auftraggeber und einem privaten Konsumenten finden bei Produktmängeln die Bestimmungen zur gesetzlichen Gewährleistungspflicht gemäß Legislativdekret Nr. 206 vom 6. September 2005 Anwendung.

Ausgenommen von Gewährleistung und Garantie sind u. a.:

- Bedienungsfehler
- Überspannung/Stromschlag
- äußerliche Beeinflussung wie z. B. Fall- und Wasserschäden
- abgelaufene Garantiezeiten

- 2.6. Der Internet-Dienst der E-Mail ermöglicht dem Auftraggeber den weltweiten Zugang zu seinem persönlichen Postfach über WebMail der KONVERTO. Der Auftraggeber nutzt einen bestehenden Internet-Zugang (Internet-Abo, Internetcafé, öffentliche Einrichtung, Surfstationen, Mobilfunk, usw.).

### 3. Dauer des Vertrages

- 3.1. Die Nutzung des Dienstes beginnt mit dem Aktivierungsdatum der bestellten Dienstleistung oder mit Datum des technischen Einsatzes.

- 3.2. Der Beginn der Leistungserbringung kann sich verzögern, falls die Verzögerung auf Versäumnisse des Auftraggebers (z.B. fehlende Kundenbereitstellungen), höhere Gewalt, außerordentliche technische Probleme oder auf Leistungen durch Dritte, welche nicht Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers sind, zurückzuführen ist. Der Auftragnehmer haftet in diesem Fall nicht für Nachteile des Auftraggebers und ist nicht zur Zahlung einer Pönale oder eines wie auch immer gearteten Schadensersatzes verpflichtet.

- 3.3. Sofern nichts anderes vereinbart ist, hat der Vertrag hinsichtlich aller von ihm geregelten Leistungen eine Mindestlaufzeit von 3 (drei) Jahren ab Aktivierungsdatum und wird im Anschluss stillschweigend um jeweils 1 (ein) Jahr verlängert, wenn er nicht innerhalb von 60 Tagen vor Ablauf des Jahres schriftlich mittels Einschreibebriefes mit Rückantwort oder PEC gekündigt wird. Die Auftraggeber, bei denen es sich um Klein- oder Kleinstunternehmen oder gemeinnützige Organisationen handelt, billigen, dass Artikel 98 septies-decies, Absatz 1, der Rechtsverordnung Nr. 259/2003 nicht zur Anwendung gelangt. Die Auftraggeber, bei denen es sich um Klein- oder Kleinstunternehmen oder gemeinnützige Organisationen handelt, billigen, dass Artikel 98 septies-decies, Absatz 1, der Rechtsverordnung Nr. 259/2003 nicht zur Anwendung gelangt. Für die fristgerechte Kündigung gilt das Erhaltsdatum des Schreibens. Die gekündigten Leistungen bleiben bis zum eigentlichen Laufzeitende aktiv, sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich schriftlich deren sofortige oder vorzeitige Beendigung beantragt und dieser Termin technisch geprüft und gegenbestätigt wurde. Im Falle einer Kündigung vor der Mindestlaufzeit verrechnet der Auftragnehmer dem Auftraggeber als Entschädigung für den vorzeitigen Rücktritt die Monatsgebühr für die verbleibende Dauer. Auf eine Verrechnung der entgangenen monatlichen Konsumdaten (z.B. Telefongebühren) verzichtet der Auftragnehmer.

- 3.4. Gemäß den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 40/2007 i.g.F. kann der Auftraggeber als Verbraucher den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich mittels Einschreibebriefes mit Rückantwort oder PEC kündigen. Unbeschadet des Art. 3.8, bei Vertragsende ist der Auftraggeber als Verbraucher verpflichtet, dem Auftragnehmer das Entgelt für die von Auftragnehmer bis zum Inkrafttreten der Kündigung erbrachten Leistungen zu entrichten, d.h. er ist verpflichtet, alle Ausgaben zu erstatten, die sich direkt aus der begonnenen Durchführung ergeben.

Sollte der Auftraggeber als Verbraucher vor Ablauf der Mindestlaufzeit kündigen, kann der Auftragnehmer zudem die Erstattung nachweislich aufgewendeter Kosten wie beispielsweise Deaktivierungskosten und/oder Drittkosten verlangen. Diese sind anhand der erbrachten Leistungen zuzüglich etwaiger Nachlässe oder Vergünstigungen, die beim Vertragsabschluss gewährt wurden, zu beziffern.

Bei Angeboten, die mit dem Kauf von Gütern (bspw. Modem) verbunden sind, läuft bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages die Ratenzahlung bis zum geplanten Ende weiter. Der Auftraggeber als Verbraucher kann sich in seinem Kündigungsschreiben oder zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt dafür entscheiden, die noch ausstehenden Raten sofort zu zahlen.

Der Auftraggeber, welcher den Vertrag mittels Fernabsatz als Verbraucher gemäß Rechtsverordnung Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzgesetz) abschließt, hat das Recht innerhalb einer Frist von 14 (vierzehn) Kalendertagen ab Abschluss des Vertrages ohne Angaben von Gründen und ohne Vertragsstrafe zahlen zu müssen vom Vertrag zurückzutreten. Das Widerrufsrecht muss schriftlich mittels Einschreibebriefes mit Rückantwort oder PEC ausgeübt werden. Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, wenn die Leistungen bereits erbracht sind, bzw. wenn der Auftragnehmer mit Zustimmung des Auftraggebers im Angebot schon vor Ablauf der oben genannten Frist mit der Vertragsdurchführung und Aktivierung der Dienste begonnen hat (Artikel 48 u. 57 Verbraucherschutzgesetz). Mit Eingang des Widerrufs sind beide Parteien von ihren jeweiligen Verpflichtungen entbunden. Unbeschadet hiervon bleiben jedoch die folgenden Verpflichtungen bestehen: a) die Pflicht des Auftraggebers zur Zahlung des Entgelts für die vom Auftragnehmer zwischenzeitlich gutgläubig ganz oder teilweise bereits ausgeführten Leistungen und damit zur Erstattung der Kosten, die in direktem Zusammenhang mit der begonnenen Ausführung stehen einschließlich des Beitrags für die Aktivierung und Deaktivierung des Dienstes – sowohl im Hinblick auf

den Telefonanschluss als auch auf die Zugangsleitung – und einschließlich der auf eigene Kosten zu erfolgenden Rückgabe der bereits in Empfang genommenen Geräte in unversehrtem Zustand samt unversehrter Verpackung und mit sämtlichen allfälligen Zubehörteilen, andernfalls zur Zahlung des jeweiligen Listenpreises, und b) die Pflicht des Auftragnehmers, bereits geleistete Entgeltzahlungen des Auftraggebers umgehend zu erstatten, bzw. falls es technisch nicht möglich sein, Lastschriften für die nach Inkrafttreten des Rücktritts erbrachten Leistungen zu verhindern, umgehend deren Stornierung oder Rückerstattung zu veranlassen.

- 3.5. Jeder Auftrag bedarf zum Vertragsabschluss einer Auftragsbestätigung. Die Übergabe der Ware an den Auftraggeber oder die Nutzung der Dienstleistung bewirkt ebenfalls den Vertragsabschluss.
- 3.6. Ein Vertragsrücktritt ist nur dann wirksam, wenn termingerecht gekündigt wurde und sofern die, vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Hardware und Software, bei KONVERTO in der Bruno-Buozzi-Str. 8, Bozen abgegeben wurde.
- 3.7. Einer Übertragung der Domain auf einen anderen Auftragnehmer stimmt der Auftragnehmer nur zu, sofern diese vorher vom Auftraggeber schriftlich beantragt wurde.
- 3.8. Sofern nichts anderes vereinbart, für die Deaktivierung des Dienstes wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,00 € zuzüglich MwSt. verrechnet. Ein eventuelles Telefonguthaben wird nach Deaktivierung des Dienstes und Verrechnung der festgelegten Bearbeitungsgebühr in voller Höhe rückerstattet.

**4. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 4.1. Der Auftraggeber bestätigt, die Preise zur Kenntnis genommen zu haben. Der Auftragnehmer behält sich vor, die Preise ab Beginn der nächsten Zahlungsperiode abzuändern und er wird den Auftraggeber darüber zeitig informieren.
- 4.2. Die im Angebot angegebenen Lizenzpreise (z.B. Microsoft) richten sich nach der offiziellen Preisliste des Herstellers und werden im Falle einer Erhöhung vom Auftragnehmer entsprechend angepasst.
- 4.3. Die Nutzungsgebühren sowie alle anderen vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen werden im Voraus mit Zahlungsfrist von 25 Tagen in Rechnung gestellt. Es können Entgelte für mehrere Monate zusammen verrechnet werden. Die Zahlung erfolgt durch Lastschrift (SEPA) oder mittels Banküberweisung, auf jeden Fall aber innerhalb der auf der Rechnung angeführten Frist.
- 4.4. Bei Überschreitung des vertraglich festgelegten Speicher-Limits durch den Auftraggeber behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, für die Belegung des über das Limit hinaus gehenden Speicherplatzes einen Aufpreis zu verrechnen.
- 4.5. Sollte die Zahlung, trotz schriftlicher Mahnung, nicht fristgerecht geleistet werden, ist der Auftragnehmer berechtigt sämtliche Dienste und die Erbringung der Leistungen zu Gunsten des säumigen Auftraggebers auszusetzen bzw. zu verweigern, seinen Internetauftritt zu deaktivieren oder die Projektarbeiten einzustellen, wobei der Auftraggeber in diesem Fall schon jetzt unwiderruflich auf die allfällige Erwirkung von gerichtlichen Sicherungs- und Dringlichkeitsmaßnahmen verzichtet. Die Zahlungsverpflichtung bleibt trotz dieser Maßnahmen aufrecht und der Auftragnehmer behält sich alle übrigen rechtlichen Schritte vor.
- 4.6. Für den Fall des Zahlungsverzuges werden die gesetzlichen Verzugszinsen in voller Höhe angelastet. Unabhängig davon ist der Auftragnehmer auf jeden Fall berechtigt, diesen Vertrag mittels einfacher schriftlicher Mitteilung aufzulösen und Schadenersatz zu verlangen.
- 4.7. Die Rechnung muss gemäß den einschlägigen steuerlichen Bestimmungen ausgestellt werden.
- 4.8. Der Auftraggeber ist bei gerechtfertigter Reklamation, außer in den Fällen der Rückabwicklung nicht zur Zurückhaltung des gesamten, sondern nur eines angemessenen Teiles des Bruttorechnungsbetrages berechtigt. Insolvenzverfahren oder insolvenzähnliche Verfahren gelten als auflösende Bedingung i. S. d. Art. 1353 u. 1360 Abs. 2 ZGB.
- 4.9. Rechnungsbeschwerden müssen bei dem in der Rechnung angegebenen Sitz innerhalb von 60 Tagen ab Fälligkeit der beanstandeten Rechnung eingereicht werden. Ausgenommen sind jene Fälle, in denen der Auftraggeber eine verspätete Zustellung der Rechnung geltend machen kann. Die Einreichung einer Beschwerde enthebt den Auftraggeber nicht von seiner Pflicht, innerhalb der Fälligkeit der Rechnung sämtliche dort angeführten Beträge zu begleichen. Der Ausgang der Beschwerde wird dem Auftraggeber schriftlich innerhalb von 30 Kalendertagen ab Eingang derselben mitgeteilt.
- 4.10. Bei Programmierarbeiten verrechnet der Auftragnehmer eine Anzahlung nach Auftragserteilung. Mit der Programmierung wird nach Eingang der Anzahlung und Bereitstellung sämtlicher im Angebot unter Punkt "Kundenbereitstellungen" angeführten Materialien begonnen.
- 4.11. Die Traffic-Gebühren für übertragene Nachrichten wie SMS, Telefonate usw. werden entweder mittels Aufladung monatlich oder trimestral verrechnet.
- 4.12. Alle Waren und Produkte werden vom Auftragnehmer unter Eigentumsvorbehalt geliefert und bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum desselben.
- 4.13. Das Entgelt wird dem Auftraggeber auch dann angelastet, falls die angefragten Leistungen deshalb nicht erbracht werden konnten, weil der Zugang zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeiten nicht möglich war bzw. weil die Geräte, Programme, Systeme oder Beschäftigten des Auftraggebers nicht verfügbar waren.

**5. Rechte und Pflichten des Auftragnehmers (KONVERTO)**

- 5.1. Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber zu den nachstehend genannten Bedingungen die Leistungen, die jeweils seitens des Auftraggebers angefordert werden und im jeweiligen Angebot näher beschrieben sind.
- 5.2. Die Leistungspflicht des Auftragnehmers beruht und beschränkt sich auf Angaben des Auftraggebers zum jeweiligen Sachverhalt und damit verbundenen Problematiken und Anforderungen. Der Auftraggeber übernimmt die volle und ausschließliche Haftung für diese Angaben und haftet somit allein für Schäden, die infolge seiner Angaben entstehen können. Auf der Grundlage dieser Angaben erklärt und gewährleistet der Auftragnehmer, dass die Leistungen eigener Mitarbeiter oder Dritter ausschließlich von Personen mit entsprechenden beruflichen Fähigkeiten erbracht werden.

- 5.3. Mit diesem Vertrag werden keine Lizenzen, Rechte oder Beteiligungen an eingetragenen Marken, Handelsnamen oder Dienstleistungsmarken vom Auftragnehmer gewährt. Alle Rechte, die nicht ausdrücklich mit diesem Vertrag gewährt werden, sind ausschließlich dem Auftragnehmer vorbehalten. Sämtliche mit dem Auftrag zusammenhängende Autorenrechte stehen ausschließlich dem Auftragnehmer zu.
- 5.4. Der Auftragnehmer ist für Daten, die dem Auftraggeber zugesendet bzw. zwischen den Kunden ausgetauscht werden, bezüglich Formats, Grund oder Inhalt nicht verantwortlich.
- 5.5. Der Auftragnehmer trägt keine Verantwortung für Dienstunterbrechungen, auch wenn diese anderen Lieferanten zuzuschreiben sind. Der Auftragnehmer kann das Vertragsverhältnis jederzeit auflösen, sofern der Inhaber der physischen Anbindung (z.B. Glasfaser) diese nicht mehr bereitstellt.
- 5.6. Der Auftragnehmer behält sich vorübergehende Einschränkungen der Übertragungskapazität wegen Erreichung eigener Kapazitätsgrenzen insbesondere dann vor, wenn sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Umständen beruhen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers liegen.
- 5.7. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Dienst jederzeit aus Gründen der Effizienz, der Sicherheit oder anderen technischen Begebenheiten auszusetzen und haftet nicht für Unterbrechungen, auch wenn diese Unterbrechungen dem Auftraggeber vorher nicht mitgeteilt worden sind.
- 5.8. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn der Dienst aufgrund höherer Gewalt (Kriege, Revolten, Arbeitskämpfe, Feuer, Hochwasser und andere Witterungsfaktoren, etc.), unvorhersehbarer Ereignisse, technischer Störungen, insbesondere durch Stromausfälle, Hardwareschäden, Ausfall von Datenleitungen, Streik oder Aussperrung, oder Unterbrechungen im Bereich der Betreiber der Daten- bzw. Telefonverbindungen, Ausnahmefällen, Zufall und/oder Ereignissen, die nicht dem Auftragnehmer anzulasten sind, ausgesetzt bzw. unterbrochen wird. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass im Falle einer Anbindung über Satellit Anwendungen wie VPN, VoIP und peer to peer nicht gewährleistet werden.
- 5.9. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für:
- Schäden, die sich aus der Unzugänglichkeit der gesicherten Daten durch Passphrase-Verlust ergeben.
  - Änderungen an Netzeinrichtungen und Endgeräten, welche vom Auftraggeber selbst oder durch Dritte ohne Zustimmung vom Auftragnehmer durchgeführt wurden
  - Störungen durch vom Auftraggeber, ohne Zustimmung von Auftragnehmer, verwendete Endgeräte (z.B. solche, die nicht dem Stand der Technik und den vom Auftragnehmer bekannt gegebenen Schnittstellen entsprechen)
  - mangelnde Vorkehrungen seitens des Auftraggebers in den Bereichen Sicherheit, Blitzschutz, Erdung, Feuerschutzmaßnahmen und Unfallvermeidung
  - Schäden, die der Auftraggeber auf Grund der Nichtbeachtung dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, sonstiger Vereinbarungen mit dem Auftragnehmer oder durch bestimmungswidrige Verwendung verursacht hat
  - fehlerhafte Programme, noch für Dienstleistungen, welche der Auftraggeber über den vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Internetzugang bezieht. Ein allenfalls zustande gekommenes Rechtsverhältnis besteht lediglich zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten
  - Verlust, Beschädigung oder Veränderung von Daten und Programmen, die auf Anwendungsfehler oder eigenmächtige Veränderung von Hard- und Software durch den Auftraggeber zurückzuführen sind
  - die Nichtverwahrung (z.B. über den PEC-Dienst) versendeter und übermittelter Nachrichten
- 5.10. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der sich im Besitz des Auftraggebers befindlichen Telekommunikationseinrichtungen, wie PCs, Modems, Router, Netzwerkequipment etc., soweit diese nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers sind.
- 5.11. Die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit sowie für Folgeschäden, reine Vermögensschäden, entgangenen Gewinn sowie für alle mittelbaren Schäden wird generell ausgeschlossen.
- 5.12. Im Fall von nachgewiesenem, dem Auftragnehmer aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit anlastbarem Datenverlust oder Verletzungen hinsichtlich des Datenschutzes kann dem Auftraggeber ein Höchstbetrag im Ausmaß von 6 (sechs) Monats—Gebühren des entsprechenden Dienstes zugesprochen werden.
- 5.13. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei Eröffnung oder Abweisung eines Insolvenzverfahrens über den Auftraggeber bei Beantragung eines außergerichtlichen Ausgleichsversuchs, bei Einleitung eines Liquidationsverfahrens oder bei Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes, bei Tod des Auftraggebers, bei Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen vor. Der Auftragnehmer ist wahlweise auch berechtigt, den Dienst zu sperren. In diesen Fällen ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, bereits bezahlte Leistungen (z.B. im Voraus bezahlte Grundgebühren) zurückzuerstatten.
- 5.14. Der Auftragnehmer ist ermächtigt, seine Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu übertragen. Der Auftraggeber wird hiervon verständigt.
- 5.15. Der Inhalt der Nachrichten wird vom Auftragnehmer nicht kontrolliert, ausgenommen sind die nachfolgenden Gründe:
- um gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen;
  - um sich gesetzlichen Maßnahmen anzupassen, einschließlich jeder Anordnung der Gerichtsbehörden oder anderer zuständiger Ämter;
  - um die berechtigten Interessen vom Auftragnehmer oder anderer zu wahren;
  - um dem Auftraggeber die nötige Unterstützung zukommen zu lassen (Support).



- 5.16. Der Auftragnehmer behält sich vor, die zur Erbringung der Dienste angewandten Technologien jederzeit an den Stand der Technik anzupassen. Weiteres behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, geplante Wartungsarbeiten innerhalb des Wartungsfensters (dienstags, 1.00 Uhr bis 5.00 Uhr) vorzunehmen.
- 5.17. Der Auftragnehmer behält sich ferner das Recht vor, die Annahme eines Auftrages abzulehnen, bzw. bereits bestehende Dienstleistungen einzustellen bzw. offline zu schalten, sollten die Inhalte in irgend einer Weise anstößig, pornografisch, rassistisch, Gewalt verherrlichend, desinformierend, diffamierend, beleidigend, gesetzeswidrig sein, oder gegen den guten Geschmack, die guten Sitten, den guten Ruf des Auftragnehmers bzw. deren Mitarbeiter oder Partner verstoßen sowie Werbung für Sekten oder Glücksspiele beinhalten. Der Auftragnehmer haftet für keine Schadensersatzforderungen, die aus direkt oder indirekt damit zusammenhängenden Rechtsstreitigkeiten entstehen.
- 5.18. Der Auftraggeber weist darauf hin, dass ein passwortgeschützter Bereich nur einen einfachen Schutzmechanismus vorsieht, der mit entsprechendem Wissen Dritter (z.B. phishing) umgangen werden kann. Aus diesem Grund wird empfohlen, dass sich der Auftraggeber an den Auftragnehmer wendet, damit dieser ihm eine sichere und individuelle Zusatzlösung anbieten kann.
- 5.19. Aus technischen Gründen kann eine 100%ige Verfügbarkeit der Internetdienste nicht sichergestellt werden. Dem Auftragnehmer ist es weiteres nicht möglich sicherzustellen, dass E-Mails oder SMS ankommen oder im Falle des "Nichtankommens" Fehlermeldungen verschickt werden, da sich die Übertragungswege teilweise dem Einflussbereich des Auftragnehmers entziehen.
- 5.20. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Auftragnehmer ein elektronisches Log-Register führt, von dem aus es zur Erfüllung gesetzlicher Auflagen und/oder für Diagnosezwecke möglich ist, den Benutzer des Dienstes zu ermitteln.
- 5.21. Der Auftragnehmer geht neben den in diesem Vertrag genannten Verpflichtungen keine weiteren Verpflichtungen ein und übernimmt keine Gewähr für die auf der Grundlage des Vertrags erbrachten Leistungen, auch was ihre Ergebnisse oder ihre Eignung für einen bestimmten Zweck anbelangt. Der Auftragnehmer gewährleistet nur die Funktionstüchtigkeit und die Charakteristiken der Leistung, so wie im jeweiligen Angebot beschrieben, wobei der Auftraggeber diese Funktionen kennt. Der Auftragnehmer übernimmt keine weitere explizite oder implizite Gewähr, einschließlich Garantien und Zusicherungen der Verkäuflichkeit oder Eignung der Leistung für einen bestimmten Verwendungszweck.
- 5.22. Alle in diesem Vertrag bzw. im jeweiligen Angebot dazu vorgesehenen Gewährleistungen sind nichtig und unwirksam, falls die Leistungen, ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers, durch den Auftraggeber oder durch Dritte abgeändert werden.
- 6. Rechte und Pflichten des Auftraggebers (Kunde)**
- 6.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet alle beanspruchten Dienste nur unter Beachtung der nationalen und internationalen Rechtsvorschriften, sowie der jeweiligen Rechtsordnung zu nutzen und dabei auch nicht gegen die guten Sitten zu verstoßen. Weiteres verpflichtet er sich die Dienste in voller Achtung der Datenschutzbestimmungen zu benutzen (vor allem in Bezug auf den Versand von Nachrichten mittels E-Mail oder SMS). Der Auftraggeber haftet ausnahmslos für die direkten und indirekten Schäden, Beschädigungen, Datenverluste, Verstöße gegen die Rechte Dritter, Verzug, Funktionsstörungen, vollständige oder teilweise Unterbrechungen, die durch die missbräuchliche und rechtswidrige Nutzung des Dienstes entstehen können. Der Auftraggeber hält den Auftragnehmer von sämtlichen Forderungen, Klagen oder Einreden, die bezüglich seiner Verpflichtungen von Dritten an den Auftragnehmer bzw. an ihre Beschäftigten, Verwaltungsräte, Vertreter oder Mitarbeiter herangetragen werden, klag- und schadlos.
- 6.2. Im Falle einer Verletzung einer der genannten Verpflichtungen hat der Auftragnehmer das Recht, den Dienst mit sofortiger Wirkung auszusetzen und vom Vertrag zurückzutreten und behält sich vor, weitere rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.
- 6.3. Mit diesem Vertrag werden dem Auftraggeber beschränkte Nutzungsrechte für die Inanspruchnahme der Leistungen gewährt. Alle Rechte bzgl. der Leistungen, sowie an deren geistigen Eigentum sind ausschließliches Eigentum des Auftragnehmers. Es ist dem Auftraggeber untersagt, die erhaltenen Leistungen zu vervielfältigen und zu ändern, sowie Umgestaltungen und Bearbeitungen vorzunehmen und diese zu verwerten oder weiterzugeben. Zudem ist es dem Auftraggeber untersagt, den Dienst oder den Vertrag, ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers an Dritte abzutreten.
- 6.4. Der Zugang zum Dienst ist durch persönliche Passwörter ("Identifikationsnummer" und "Passwort"), sowie mitunter durch ein Verschlüsselungsprotokoll geschützt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Daten sorgfältig zu verwahren und haftet ausnahmslos für Schäden, die durch die missbräuchliche und rechtswidrige Nutzung derselben entstehen können. Dem Auftraggeber ist es untersagt, Kennwörter oder sonstige Zugangsschlüssel weiterzugeben. Weiteres haftet der Auftragnehmer ausnahmslos für die Schäden, die aus der Weitergabe oder durch mangelnde Sicherheitsvorkehrungen bei der Aufbewahrung von Auftraggeber-Daten und Kennwörtern, sowie durch Virenbefall und Einbruch (Hacking) in das System entstehen.
- 6.5. Der Auftraggeber verpflichtet sich außerdem den eventuellen Diebstahl oder Verlust der persönlichen Zugangsdaten dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen.
- 6.6. Die gespeicherten Daten gehören dem Auftraggeber, daher hat derselbe für deren Sicherung Sorge zu tragen. Der Auftraggeber haftet für einen angemessenen, protokollierten Schutz der Personen- und Vermögensdaten sowie auch für sämtliche Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der gespeicherten Daten gegen Zerstörung oder missbräuchliche Verwendung. Der Auftraggeber verpflichtet sich nur Materialien (Daten, Fotos, Bilder, Multimedia-Dateien, usw.) zu publizieren, deren Rechte er besitzt bzw. durch welche Dritte in ihren Rechten nicht verletzt werden (insbesondere im Bereich des Datenschutz-, Urheber- und Wettbewerbsrechts). Im Falle von unrechtmäßig veröffentlichten Daten haftet ausschließlich der Auftraggeber und enthebt den Auftragnehmer jeder Haftung gegenüber

- Dritten. Eine Verpflichtung vom Auftragnehmer zur Überprüfung etwaiger immaterieller Rechte Dritter an dem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Material besteht nicht, außer im Falle eines offensichtlichen Verstoßes. Zudem übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung für die vom Auftraggeber in die Website eingepflegten Links. Durch die Inanspruchnahme des Dienstes bleiben die Rechte an den veröffentlichten Materialien (Fotos, Multimedia-Dateien, usw.) unverändert.
- 6.7. Der Auftraggeber garantiert, dass Personen, die auf den veröffentlichten Materialien (Bildern, Multimedia-Dateien, usw.) erkennbar dargestellt sind, einer Veröffentlichung zugestimmt haben, bzw. dass die Darstellung der Personen rechtmäßig erfolgt.
- 6.8. Der Auftraggeber ist für den Inhalt der von ihm abgelegten und gespeicherten Daten allein verantwortlich. Der Auftragnehmer übt keine Kontrolle über die Inhalte der Daten und Dateien des Auftraggebers aus.
- 6.9. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Patent-, Autoren- und Lizenzrechte einzuhalten.
- 6.10. Der Auftraggeber stellt ferner sämtliche für die reibungslose Installation und den reibungslosen Betrieb notwendigen technischen Voraussetzungen (z. B. Stromversorgung, Blitzschutz, Erdung, geeignete Räume, Kabelwege etc.) und Informationen (z. B. Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen) kostenlos zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter bzw. von Behörden einholen. Der Auftraggeber erklärt weiteres, im Besitz der Ermächtigung zur Anbringung der Netzeinrichtungen zu sein, und erteilt hiermit dem Auftragnehmer den Auftrag zur Installation.
- 6.11. Im Falle von Unterlassungsansprüchen Dritter oder falls der Auftraggeber nicht zweifelsfrei Rechtsinhaber der veröffentlichten Materialien (Dokumente bzw. Programme) ist, erklärt sich der Auftraggeber bereits jetzt mit einer möglichen Zugriffssperre bis zur Klärung der jeweiligen Sachlage einverstanden. Auch bei Inhalten, die bestimmte Personen oder Personengruppen beleidigen oder verunglimpfen oder gegen geltendes nationales oder internationales Recht verstoßen, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, eine Zugriffssperre zu aktivieren.
- 6.12. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internets mit Unsicherheiten verbunden ist (z. B. Viren, Trojaner, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.) und die Lieferung aus einer ungeschützten Internetanbindung besteht. Bei vom Auftragnehmer errichteten oder überprüften Sicherheitssystemen geht der Auftragnehmer mit gewöhnlicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik vor. Es kann aber keine absolute Systemsicherheit gewährleistet werden. Für den Schutz der Anlagen und die generelle Sicherheit des eigenen PCs muss der Auftraggeber selbst Sorge tragen. Es wird keine Haftung für Datenverluste, für den Inhalt abgefragter Daten aus dem Internet oder vom Auftraggeber erhaltene oder gesendete E-Mails (insbesondere, wenn mit Viren befallen) oder SMS übernommen. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers.
- 6.13. Der Auftraggeber autorisiert den Auftragnehmer, ihm kostenlos zur Verfügung gestellte Dienstleistungen einzustellen und die dazugehörigen Daten und Inhalte zu löschen, sofern ein Jahr lang kein Zugriff erfolgt ist.
- 6.14. Die in einem Abonnement enthaltenen Zusatzdienste werden auf Anfrage des Auftraggebers aktiviert.
- 6.15. Die Konfigurationsparameter des zum Zwecke der Anbindung beim Auftraggeber installierten Routers, Modems, Funkmodems und ähnliches werden vom Auftragnehmer vorgegeben und dürfen vom Auftraggeber nicht ohne schriftliches Einverständnis des Auftragnehmers geändert werden.
- 6.16. Störungen an Telekommunikationsdienstleistungen bzw. Mängel oder Schäden an Netzeinrichtungen oder Endgeräten, welche vom Auftragnehmer zu verantworten sind, sind vom Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Störungen können telefonisch über die kostenfreie Nummer 800 031 031 oder per E-Mail an [info@konverto.eu](mailto:info@konverto.eu) gemeldet werden. Der Auftragnehmer ist bemüht, auf gemeldete Störungen unverzüglich zu reagieren. Ist keine Störung feststellbar bzw. ist diese dem Auftragnehmer nicht anzulasten, werden dem Auftraggeber eventuell angefallene Kosten laut geltender Preisliste angelastet und verrechnet.
- 6.17. Im Falle einer Nutzung von Microsoft Onlinediensten akzeptiert der Auftraggeber die Microsoft Kundenvereinbarung [<https://aka.ms/customeragreement>] einschließlich der Bestimmungen für Online-Dienste und der Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen.
- 6.18. Der Auftraggeber verpflichtet sich die Software nur im Ausmaß der erworbenen Anzahl an Lizenzen und lizenzkonform zu verwenden.

## **7. Datenschutz**

- 7.1. Beide Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen und sonstigen vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei auch über die Beendigung des Vertrages hinaus vertraulich zu behandeln.
- 7.2. Das vollständige Informationsschreiben nach Art. 13 GDPR hinsichtlich der Verarbeitungsmodalitäten der personenbezogenen Daten und dem Zweck der Datenverarbeitung im Rahmen der normalen Geschäftsbeziehung ist auf der Webseite [www.konverto.eu/privacy](http://www.konverto.eu/privacy) veröffentlicht. Mit der Zeichnung der gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestätigt der Auftraggeber ausdrücklich, dieses vollständige Informationsschreiben nach Art. 13 GDPR zur Kenntnis genommen zu haben.
- 7.3. Um den Auftraggeber über neue Dienstleistungen und anstehende Veranstaltungen zu informieren, kann der Auftragnehmer die E-Mail-Adresse des Auftraggebers zur Zusendung genannter Mitteilungen nutzen. Der Auftraggeber kann dieser Zusendung jederzeit widersprechen.
- 7.4. Auftragsverarbeitung: Bei der Erbringung von Dienstleistungen kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten verarbeitet werden. Diese Verarbeitung ist durch eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 GDPR zu regeln. In diesen Fällen gelten, sofern keine gesonderte Ernennung von KONVERTO zum Auftragsverarbeiter vorgenommen wurde, folgende Vereinbarungen:
- 7.4.1. Rollen: Der Auftraggeber übernimmt die Rolle des „Verantwortlichen“ für die Verarbeitung und er ernennt den Auftragnehmer zum „Auftragsverarbeiter“. Es ist festgestellt worden, dass der Auftragnehmer über die geeigneten Voraussetzungen hinsichtlich Fähigkeit, Zuverlässigkeit und Erfahrung in Hinblick auf die Anwendung der geltenden Bestimmungen im Bereich Datenschutz

- verfügt, um die Tätigkeit als Auftragsverarbeiter rechtskonform auszuüben. Der Auftragnehmer nimmt diese Ernennung an.
- 7.4.2. Gegenstand der Verarbeitung
- 7.4.3. (abhängig von der Dienstleistung): Bereitstellung, Betrieb und Durchführung von IT-Dienstleistungen wie Netzwerklösungen, Sicherheitslösungen, Unified Communication Systeme, IT-Infrastruktur, Internetdienstleistungen, Datacenter, Public Cloud und Softwareentwicklung.
- 7.4.4. Kategorien von personenbezogenen Daten (abhängig von der Dienstleistung): a) technische Daten zur Durchführung der Dienstleistung: Accountnamen, IP-Adressen, verschiedene Logdaten und Verbindungsprotokolle, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und ähnliches; b) die Inhalte des betreuten IT-Systems ohne inhaltlichen Bezug, wie etwa die Backupdaten, die übertragene E-Mail, die Daten auf Servern und ähnliches.
- 7.4.5. Kategorien von betroffenen Personen: a) alle Benutzer der betreuten IT-Systeme; b) indirekt alle betroffenen Kategorien, welche der Auftraggeber mit den betreuten IT-Systemen verarbeitet (z.B. seine Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter oder ähnliches).
- 7.4.6. Ort der Durchführung der Verarbeitung: Die Verarbeitung findet innerhalb der EU statt.
- 7.4.7. Pflichten des Auftragsverarbeiters: Grundprinzipien der Verarbeitung: Sämtliche Datenverarbeitungsvorgänge des Auftragsverarbeiters sind auf jene Tätigkeiten beschränkt, die notwendig sind, um die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erfüllen und den gesetzlichen Auflagen nachzukommen (Zweckgebundenheit). Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich zudem für die Geheimhaltung, die Integrität, die Unversehrtheit, die Verfügbarkeit und die Qualität der Daten zu sorgen. In diesem Zusammenhang ist er angehalten alle Datenverarbeitungstätigkeiten unter Berücksichtigung der Prinzipien der Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, der Transparenz und der Sicherheit vorzunehmen und alle gesetzlichen Bestimmungen in den Bereichen Datenschutz und Berufs- und Betriebsgeheimnis einzuhalten. Die Verarbeitung der Daten erfolgt jedenfalls nach Treu und Glauben. Unterstützung/Kooperation: Sollte es zu Anfragen von Informationen, Geltendmachung von Rechten der Betroffenen oder Anfragen auf Aushändigung von Unterlagen kommen, so ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, diese umgehend an den Verantwortlichen weiterzuleiten und diesen zu informieren. Gleiches gilt auch für Kontrollen und/oder Anfragen auf Zugang zu Daten und/oder Zugang zu informatischen Systemen und Anwendungen seitens der Datenschutzbehörde oder von Seiten der Polizei- und Aufsichtsbehörden. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen in allen Belangen bestmöglich und steht diesem beratend zur Seite. Sollte es zu Kontrollen durch die Datenschutzbehörde oder Polizei- und Aufsichtsbehörden kommen, so ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet diese Kontrollen, auch ohne Vorankündigung, zuzulassen, der Behörde und dem Verantwortlichen Zutritt zu den betroffenen Bereichen zu gewähren und die Kenntnis der Datenverarbeitungstätigkeit zu ermöglichen. Auch im Falle von Datenpannen bzw. Meldungen an die Datenschutzbehörde stellt der Auftragsverarbeiter sicher, dass der Verantwortliche die nötige Unterstützung erfährt und ihm alle nötigen Informationen und Daten zur Verfügung stehen. Kontrollen: der Auftragsverarbeiter stimmt Kontrollen seitens des Verantwortlichen bzgl. der Einhaltung der auferlegten Vorgaben zu, wobei diese mindestens 5 Arbeitstage zuvor schriftlich angekündigt werden. Sollte der Verantwortliche feststellen, dass die Datensicherheit auch nur teilweise nicht gewährleistet oder bedroht ist, fordert er den Auftragsverarbeiter schriftlich auf, die Unregelmäßigkeiten zu beseitigen oder ist, in schweren Fällen, auch berechtigt die Beendigung der Zusammenarbeit vorzunehmen und die gegenständliche Ernennung aufzuheben. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, falls er der Ansicht ist, eine Weisung desselben verstößt gegen Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedsstaaten. Weitergabe an Dritte: Der Auftragnehmer kann Sub-Auftragsverarbeiter hinzuziehen. Eine Weitergabe der Daten an Dritte darf nur erfolgen, wenn dies mit dem Verantwortlichen vorab vereinbart und schriftlich festgehalten wurde. Die Weitergabe der Daten seitens des Auftragsverarbeiters muss jedenfalls an eine entsprechende schriftliche Ernennung samt Auflagen und Vorgaben gebunden sein (gesonderter Ernennungsakt), welche dieselben Verpflichtungen zum Datenschutz beinhaltet wie gegenständlicher Vertrag. Eine Datenweitergabe ohne vorhergehende Zustimmung durch den Verantwortlichen kann nur dann erfolgen, wenn dies für das Erbringen der vereinbarten Leistung oder auf Grund von gesetzlichen Bestimmungen propädeutisch oder erforderlich ist. Eine Liste der Sub-Auftragsverarbeiter kann beim Auftragsverarbeiter eingesehen werden.
- 7.4.8. Sicherheitsmaßnahmen: Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, in Abstimmung mit dem Verantwortlichen, dass alle geeigneten technischen, informatischen, organisatorischen, logistischen, methodischen und prozeduralen Maßnahmen getroffen wurden, um die Datenverarbeitung den normativen Vorgaben gemäß vorzunehmen und die Sicherheit der Daten zu gewährleisten. Dies vor allem auch im Zusammenhang mit den Vorgaben gem. Art 32 GDPR und somit proportional zum Risiko und unter Berücksichtigung des Standes der Technik. Im Wesentlichen verpflichtet sich der Auftragsverarbeiter, in Abstimmung mit dem Verantwortlichen, geeignete Maßnahmen zu treffen, um den Zugang von Unbefugten zu den Daten zu verhindern, die unautorisierte Änderung, Vervielfältigung, Ablesung oder Löschung von Daten zu vermeiden, den Zugang zu den Systemen auf jene Personen zu beschränken, die effektiv hierfür berechtigt wurden, und für die entsprechende Kontrolle der Zugänge zu sorgen. Weiters stellt der Auftragsverarbeiter sicher, dass alle Kommunikationskanäle bestmöglich gesichert werden, das Lesen, Kopieren und Löschen der Daten während einer Datenübertragung nicht möglich ist und im Falle der Unterbrechung des Dienstes eine Wiederherstellung der Systeme gewährleistet wird („recovery-procedures“). Gleichzeitig verpflichtet sich der Auftragsverarbeiter, sein Personal und die mit der Verarbeitung beauftragten Personen entsprechend zu sensibilisieren, den jeweiligen Aufgaben gemäß zu unterweisen, diese schriftlich zur Geheimhaltung und Vertraulichkeit zu verpflichten und die Tätigkeiten der Beauftragten zu beaufsichtigen. Diese Verschwiegenheitsverpflichtung bleibt auch nach der Beendigung der Tätigkeit beim Auftragsverarbeiter aufrecht. Auch verpflichtet sich der Auftragsverarbeiter dem

Verantwortlichen auf Nachfrage einen Bericht über die implementierten Sicherheitsmaßnahmen und eine Beschreibung der jeweiligen Maßnahmen hinsichtlich der konkreten jeweilig vorgenommenen Datenverarbeitungstätigkeiten zur Verfügung zu stellen.

- 7.4.9. Rückgabe und Löschung: Bei der Beendigung der Dienstleistung werden dem Auftraggeber, auf Anfrage, alle seine Daten zurückgegeben. Diese Daten werden dann nach spätestens 60 Tagen von den Systemen des Auftragnehmers gelöscht.
- 7.4.10. Rechte und Pflichten des Verantwortlichen: Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte des Betroffenen ist allein der Verantwortliche verantwortlich. Ebenso ist der Verantwortliche dafür verantwortlich, mit dem Auftragsverarbeiter die geeigneten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen abzustimmen, so wie unter 7.4.7 angegeben.
- 7.4.11. Mitteilungspflichten und Weisungen: Der Auftragsverarbeiter teilt dem Verantwortlichen Verletzungen des Schutzes der personenbezogenen Daten unverzüglich mit. Die Mitteilung hat innerhalb von 24 Stunden ab Kenntnis des Auftragnehmers an eine vom Auftraggeber benannte Adresse zu erfolgen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollen oder Maßnahmen von Aufsichtsbehörden oder anderen Dritten, soweit diese Bezüge zur Auftragsverarbeitung aufweisen. Der Auftragnehmer sichert zu, den Auftraggeber bei dessen Pflichten nach Art. 33 und 34 GDPR im erforderlichen Umfang zu unterstützen. Dem Auftraggeber steht ein umfassendes Weisungsrecht zu.

## **8. Allgemein**

- 8.1. Diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ liegen jedem Angebot des Auftragnehmers, jeder Auftragsabnahme und jeder Auftragsausführung zugrunde. Sie gelten für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, ohne dass sie nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Mit der Auftragserteilung sind sie vom Auftraggeber als verbindlich anerkannt.
- 8.2. Wenn nichts anderes vereinbart worden ist, erfolgen alle Mitteilungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber über E-Mail oder elektronischen Datenaustausch (in den dafür vorgesehenen Formen durch Benutzung privater Fernmeldenetze oder durch Internet mit voller Wirkung).
- 8.3. Der Auftraggeber hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift umgehend schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Auftraggeber zugegangen, wenn sie an die vom Auftraggeber zuletzt bekannt gegebene Adresse gesendet werden.
- 8.4. Für alle derzeitigen und zukünftigen Steuern, die in Zusammenhang mit dieser Urkunde und mit der Nutzung des Dienstes anfallen, kommt der Auftraggeber auf.
- 8.5. Von diesen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ oder anderen schriftlichen Willenserklärungen abweichende mündliche Zusagen, Nebenabreden und dergleichen, insbesondere solche, die von Verkäufern, Zustellern, usw. abgegeben werden, sind nicht verbindlich. Der Inhalt der vom Auftragnehmer verwendeten Prospekte, Werbeanmeldungen usw. gilt nicht als Vertragsbestandteil.
- 8.6. Die eventuelle gänzliche oder teilweise Nichtigkeit und/oder Ungültigkeit eines oder mehrerer Artikel dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ wirkt sich in keiner Weise auf die anderen in diesem Vertrag enthaltenen Artikel aus, die demnach als uneingeschränkt gültig und wirksam zu betrachten sind. An die Stelle der ungültigen oder unwirksamen Bedingung tritt eine dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung nahekommende Bestimmung.
- 8.7. Für alle mit dem Auftragnehmer geschlossenen Verträge und deren Anwendungen gilt das italienische Recht. Die Parteien vereinbaren, dass für Streitfragen über die Anwendung und/oder Auslegung des Vertrages das Landesgericht Bozen zuständig ist. Ist der Auftraggeber ein Verbraucher, ist zuständiger Gerichtsstand der Ort, an dem der Auftraggeber als Verbraucher seinen Wohnsitz hat.
- 8.8. Reklamationen und Beschwerden sind an die KONVERTO AG, Bruno-Buozzi-Str. 8, 39100 Bozen, E-Mail: info@konverto.eu zu richten.
- 8.9. Von diesem Vertrag sind nachstehende Dienstleistungen ausgeschlossen:
  - a) Anpassungen infolge von Gesetzesänderungen, durch die sich eine wesentliche Änderung der Funktionalitäten der Leistungen ergibt;
  - b) Erweiterungen und Anpassungen an weitere Wünsche des Auftraggebers;
  - c) Anpassungen der Leistungen nach Updates der Soft- und Hardware des Auftraggebers;
  - d) Beseitigung von Fehlern, die durch unsachgemäßen Einsatz oder durch Reparaturarbeiten, welche direkt vom Auftraggeber, auch durch von diesem beauftragte Dritte, durchgeführt wurden, sowie durch externe Ereignisse oder Umstände, die auf jeden Fall keine direkte bzw. indirekte Schuld vom Auftragnehmer enthalten, oder durch Ereignisse höherer Gewalt, Spannungsabsenkungen, Informatikviren, Brand oder Strahlungen bedingt sind;
  - e) Arbeiten nach Änderungen, Reparaturen, Hinzufügungen, Austauschen, die nicht vom Auftragnehmer genehmigt sind bzw. von externen Personen durchgeführt werden;
  - f) Arbeiten beim Auftraggeber, die nicht unter diesen Vertrag fallen.
- 8.10. Anforderungen des Auftraggebers im Zusammenhang mit den vorstehenden Punkten bilden Gegenstand separater, schriftlicher abzufassender Vereinbarungen; sie werden dem Auftraggeber zu den geltenden Tarifen des Auftragnehmers berechnet. Eventuelle zusätzliche Dienstleistungen, die nicht im Vertrag enthalten sind, müssen zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden.
- 8.11. Das Entgelt für zusätzliche Dienstleistungen ist auf jeden Fall nicht im Preis dieses Vertrags enthalten und ist von den Parteien fallweise zu vereinbaren.
- 8.12. Der Auftragnehmer kann den Vertrag aus technischen, wirtschaftlichen oder mit der Entwicklung des Marktes zusammenhängenden Gründen ändern. In diesem Fall hat der Auftragnehmer den Auftraggeber mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten der Änderungen durch schriftliche Mitteilung oder durch eine Mitteilung in Verbindung mit den Rechnungsunterlagen zu informieren. Dieselbe Regelung gilt auch für Änderungen, aufgrund derer sich die Konditionen für den Auftraggeber verbessern. Für die letztere Änderung erfolgt die Mitteilung durch Veröffentlichung des Hinweises auf [www.konverto.eu](http://www.konverto.eu).



- 8.13. Der Auftraggeber kann den Vertrag ohne Kosten und ohne jegliche Vertragsstrafe kündigen, wenn er dies bis spätestens zum Inkrafttreten der Änderungen per Einschreiben mit Empfangsbestätigung oder zertifizierte E-Mail mitteilt. Geht keine Kündigung seitens des Auftraggebers ein, so gelten die vorgeschlagenen Änderungen als gebilligt.
- 8.14. Aufgrund von gesetzlichen Vorschriften notwendig werdende Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags werden automatisch ab Inkrafttreten der jeweiligen Gesetze wirksam. In diesem Fall unterrichtet der Auftragnehmer den Auftraggeber in den vorgenannten Formen.

Der Auftraggeber erklärt im Besitz dieses Schreibens zu sein und eine Kopie aufzubewahren.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift (handschriftliche des Auftraggebers): \_\_\_\_\_

Im Sinne von Art. 1341 ZGB und Art. 1342 Abs. 2 ZGB erklärt der Auftraggeber ausdrücklich, alle obigen Vertragsklauseln achtsam durchgelesen und verstanden zu haben und sie im vollem Umfang anzunehmen, insbesondere die Vertragsklauseln laut Art. 2.2 und 2.5 (Verwirkungen), Art. 3.3. (stillschweigende Verlängerung des Vertrags), Art. 4.5., 5.7., 6.2., 6.11. (Aussetzung des Dienstes), Art. 3.2., 5.2., 5.4., 5.5., 5.6., 5.7., 5.8., 5.9., 5.10., 5.11., 5.12., 5.13., 5.14, 6.1., 6.6., 6.8., 6.12. (Haftungsbeschränkungen zu Gunsten des Auftragnehmers), Art. 8.7. (Gerichtsstand), Art. 8.12., 8.13., 8.14. (Einseitige Änderungen) spezifisch anzunehmen.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift des Auftraggebers: \_\_\_\_\_