

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

1.1 Die Retamo Software GmbH (nachfolgend: Retamo) betreibt unter der Domain retamo.de eine webbasierte Software, die es Geschäftskunden (nachfolgend: Kunden) ermöglicht, Online-Kundenbewertungen zu überwachen, zu sammeln, zu vermarkten und auszuwerten.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) gelten für alle Nutzungsverträge (nachfolgend: Verträge), die zwischen Retamo und Kunden im Zusammenhang mit der von Retamo angebotenen Software-Lösung geschlossen werden.

1.3 Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, Retamo stimmt ihrer Anwendung ausdrücklich in Schriftform zu.

2. Registrierung, Vertragsschluss und Testzeitraum

2.1 Die Nutzung der Software von Retamo setzt die Registrierung eines Benutzerkontos voraus. Die Registrierung entspricht einem verbindlichen Angebot des Kunden zum Abschluss eines Vertrags über die kostenfreie Nutzung einer im Leistungsumfang eingeschränkten Version der Software zu Testzwecken. Dieses Angebot kann Retamo durch den Versand der Zugangsdaten für das registrierte Benutzerkonto an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse annehmen.

2.2 Durch den Abschluss eines Vertrags zur kostenfreien Nutzung räumt Retamo dem Kunden das Recht ein, die Software mit eingeschränktem Leistungsumfang für 14 Tage ab Mitteilung der Zugangsdaten durch Retamo zu Testzwecken zu nutzen. Auf Anfrage kann der Testzeitraum verlängert werden. Die Verlängerung des Testzeitraums liegt ausschließlich im Ermessen von Retamo. Nach Ablauf des Testzeitraums wird die Funktionalität der Software eingeschränkt, wobei der Zugriff auf das Benutzerkonto bestehen bleibt. Eine automatische Umwandlung in einen kostenpflichtigen Vertrag erfolgt nicht. Jedem Kunden steht nur ein Testzeitraum zu.

2.3 Der Kunde hat während und nach Ende des Testzeitraums jederzeit die Möglichkeit, kostenpflichtige Verträge über die Nutzung der Software mit Retamo abzuschließen. Dabei kann der Kunde zwischen den angebotenen Tarifen mit unterschiedlichen Leistungsumfängen und einer monatlichen oder jährlichen Vertragslaufzeit wählen. Der Vertragsabschluss erfolgt dabei in der Software selbst, indem der Kunde den entsprechenden Tarif auswählt und seine Auswahl absendet. Durch das erfolgreiche Absenden schließt der Kunde einen Vertrag über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit entsprechender Laufzeit und Abrechnung ab.

3. Leistungen und Tarifwechsel

3.1 Retamo stellt dem Kunden für die Laufzeit eines Vertrags den Zugang zur Software als Software-as-a-Service (nachfolgend: SaaS) mit dem vom Kunden ausgewählten

Leistungsumfang über das Internet zur Verfügung. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Beschreibung auf der Internetseite von Retamo unter der Seite „Preise“.

3.2 Weitere Leistungen (bspw. die Unterstützung bei der Einrichtung der Software oder Schulungen) sind nicht Gegenstand eines Vertrags über die (kostenpflichtige) Nutzung der Software. Solche weiteren Leistungen können von Retamo auf Basis eines gesonderten Angebots erbracht werden.

3.3 Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung ab dem Zeitpunkt der Umstellung in einen Tarif mit größerem Leistungsumfang (nachfolgend: Upgrade) wechseln. Upgrades können direkt in der Software vorgenommen werden. Der Kunde kann den zusätzlichen Leistungsumfang der Software mit sofortiger Wirkung nutzen.

3.4 Ein Upgrade entspricht der Kündigung des bereits bestehenden Vertrags mit sofortiger Wirkung und dem Abschluss eines neuen Vertrags mit eigener Laufzeit. Bereits geleistete Zahlungen für den mit sofortiger Wirkung gekündigten Vertrag werden dem Kunden anteilig als Gutschrift erstattet.

3.5 Ein Wechsel während eines laufenden Abrechnungszeitraums in einen Tarif mit niedrigerem Leistungsumfang (nachfolgend: Downgrade) ist nicht möglich.

4. Nutzungsrechte und Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Retamo räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, einfaches, nicht übertragbares und zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags begrenztes Recht zur Nutzung der Software ein.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, die von Retamo bereitgestellte Software nur vertragsgemäß und im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen und bei der Nutzung keine Rechte Dritter zu verletzen.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet (a) die technischen Voraussetzungen zur Nutzung der Software selbst sicherzustellen, insbesondere die Anbindung an das Internet in ausreichender Bandbreite; (b) für eine optimale Nutzung der Software die Browser Google Chrome oder Mozilla Firefox in ihrer jeweils aktuellen Version zu verwenden sowie der Verwendung von Cookies zuzustimmen; (c) innerhalb der eigenen Organisation und für seine Mitarbeiter dem aktuellen Stand der Technik entsprechende IT-Sicherheitsmaßnahmen zu treffen; (d) für die Geheimhaltung von Zugangsdaten, dem Verbot der Weitergabe von Passwörtern sowie dem Verbot der Nutzung von sogenannten „Shared Accounts“, Sorge zu tragen; (e) für die Sicherheit der verwendeten Internetverbindung Sorge zu tragen.

4.4 Der Kunde ist weiterhin verpflichtet Retamo unverzüglich zu informieren bei (a) dem Missbrauch oder dem Verdacht des Missbrauchs der vertraglich vereinbarten Leistung; (b) einer Gefahr oder dem Verdacht einer Gefahr für die Einhaltung des Datenschutzes oder der Datensicherheit, die im Rahmen der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung auftritt; (c) einer Gefahr oder dem Verdacht einer Gefahr für die von Retamo bereitgestellte Leistung.

4.5 Der Kunde ist verpflichtet, Retamo über auftretende Leistungsstörungen (Mängel der Leistungen, fehlende Verfügbarkeit) unverzüglich schriftlich zu informieren und nachvollziehbare Informationen zu auftretenden Leistungsstörungen mitzuteilen.

5. Vergütung, Zahlungsmethoden und -bedingungen

5.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung angegebenen Preise, wie sie auf der Internetseite von Retamo unter der Seite „Preise“ dargestellt werden. Alle Preise sind monatliche Nettopreise in Euro und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe, sofern anwendbar.

5.2 Der Kunde kann zwischen monatlicher und jährlicher Abrechnung wählen. Der Abrechnungszeitraum beginnt mit dem Tag des Abschlusses eines Vertrags zur kostenpflichtigen Nutzung der Software und endet nach Ablauf eines Monats oder eines Jahres entsprechend des gewählten Abrechnungszeitraums. Alle Zahlungen sind jeweils mit Rechnungsstellung im Voraus zur Zahlung fällig. Dem Kunden wird eine Rechnung in elektronischer Form per E-Mail zugesandt sowie in seinem Benutzerkonto zum Abruf zur Verfügung gestellt.

5.3 Dem Kunden steht die Zahlung per Rechnung, Bankeinzug oder Kreditkarte zur Verfügung. Soweit eine Zahlungsweise per Bankeinzug gewählt wird, wendet Retamo das SEPA-Lastschriftverfahren an. Bei Zahlung mit Kreditkarte behält sich Retamo vor, die Gültigkeit der Karte zu überprüfen, den Verfügungsrahmen für die Debitierung, sowie die Adressangaben zu kontrollieren. Retamo ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes berechtigt, die eingegebene Kreditkarte als Zahlungsmittel abzulehnen.

5.4 Im Fall einer Rücklastschrift (insbesondere mangels erforderlicher Deckung des Kontos, wegen Erlöschen des Kontos, unberechtigten Widerspruchs des Kontoinhabers oder falscher Eingabe der Kontodaten) ermächtigt der Kunde Retamo, die Lastschrift für die jeweils fällige Zahlungsverpflichtung ein weiteres Mal einzureichen. In einem solchen Fall ist der Kunde verpflichtet, die durch die Rücklastschrift entstehenden Kosten zu zahlen. Weitergehende Forderungen sind vorbehalten.

5.5 Im Verzugsfall des Kunden, sofern auch nach Ablauf einer dem Kunden gesetzten Frist von einer Kalenderwoche nach Fälligkeit keine Zahlung geleistet wurde, ist Retamo berechtigt, den Zugang des Kunden zur Software unverzüglich zu sperren. Auf diese Sperrung wird Retamo den Kunden im Vorfeld unter weiterer Fristsetzung von einer Kalenderwoche hinweisen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zuzügli cher etwaiger Verzugszinsen weiter zu bezahlen. Etwaige durch die Sperrung aus diesem Grund verursachte Schäden beim Kunden können nicht gegenüber Retamo geltend gemacht werden.

6. Mindestlaufzeit und Kündigung

6.1 Bei Verträgen über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit monatlicher Abrechnung gilt eine Mindestlaufzeit von einem Monat. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag um Verlängerungsperioden von jeweils einem Monat, sofern der Kunde nicht vor Beginn einer Verlängerungsperiode kündigt.

6.2 Bei Verträgen über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit jährlicher Abrechnung gilt eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag um Verlängerungsperioden von jeweils einem Jahr, sofern der Kunde nicht vor Beginn einer Verlängerungsperiode kündigt.

6.3 Retamo hat das Recht, Verträge über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit monatlicher Abrechnung mit einer Frist von zwei Wochen und Verträge über die kostenpflichtige Nutzung der Software mit jährlicher Abrechnung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraumes zu kündigen.

6.4 Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.5 Die Kündigung hat über die Software zu erfolgen. Mit Wirksamwerden der Kündigung wird die Funktionalität der Software eingeschränkt, wobei der Zugriff auf das Benutzerkonto bestehen bleibt.

7. Verfügbarkeit und Reaktionszeit bei Störungen

7.1 Retamo gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software von 99% im Jahresdurchschnitt. Davon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von Retamo liegen (insbesondere höhere Gewalt, Verschulden Dritter) nicht zu erreichen ist. Ebenfalls ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten, die entweder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten stattfinden oder die vorab angekündigt wurden.

7.2 Retamo ist berechtigt, zu Wartungszwecken und infolge anderer technischer Erfordernisse die Verfügbarkeit der Software zu unterbrechen. Die Wartungsarbeiten werden soweit möglich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten getätigt. Falls eine Wartungsmaßnahme zu einer Unterbrechung der Nutzung der Software von mehr als 30 Minuten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten führen wird, wird Retamo diese Wartungsarbeit per E-Mail ankündigen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 24 Stunden vorab.

7.3 Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. Retamo wird sich bemühen bei Meldungen von Störungen der Systemverfügbarkeit, die zu einem Totalausfall der Software führen und die innerhalb der Supportzeiten eingehen, eine Reaktionszeit für den Beginn der Entstörung von vier Stunden sicherzustellen. Bei leichteren Fehlern, die nicht zu einem Totalausfall der Software führen und während des laufenden Betriebs auftreten, wird Retamo sich bemühen, nicht später als einen Arbeitstag nach dem Eingang der Störmeldung zu reagieren.

7.4 Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Arbeitstag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Kunden zu vertreten sind (bspw. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite oder verspätete Meldung der Störung), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

8. Haftungsbeschränkung

8.1 Retamo haftet bei entgeltlicher Leistungserbringung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung sowie Arglist beruhen. Darüber hinaus haftet Retamo bei Verträgen über die kostenpflichtige Nutzung der Software gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von der Haftung nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften umfasst werden, wie beispielsweise im Fall der Übernahme von Garantien, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.2 Im Falle der leichten Fahrlässigkeit haftet Retamo bei entgeltlicher Leistungserbringung nur für Schäden, welche von Retamo verursacht wurden und auf solche wesentlichen Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Zwecks dieses Vertrages gefährden oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (sog. Kardinalspflichtverletzungen). In diesen Fällen ist die Haftung von Retamo auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für die leicht fahrlässige Verletzung von Pflichten, die keine Kardinalpflichten sind, ist ausgeschlossen, außer Retamo haftet kraft Gesetzes zwingend.

8.3 Bei unentgeltlicher Leistungserbringung (bspw. während des Testzeitraums) haftet Retamo nur für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie Arglist beruhen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, hierfür haftet Retamo uneingeschränkt.

8.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche gegen leitende Angestellte, Mitarbeiter, sonstige Erfüllungsgehilfen oder Unterauftragnehmer von Retamo.

9. Datenschutz und Vertraulichkeit

9.1 Retamo erhebt und verwendet die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Vertragspartner schließen hierzu eine Vereinbarung im nach den jeweils geltenden Bestimmungen erforderlichen Umfang ab. Weitere Einzelheiten zum Umgang mit personenbezogenen Daten können auf der Internetseite von Retamo unter der Seite „Datenschutzerklärung“ entnommen werden.

9.2 Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, vertrauliche Informationen des jeweils anderen Vertragspartners ohne ausdrückliche Zustimmung (mindestens in Textform) an Dritte zu übermitteln. Dies gilt sowohl für Kunden mit Verträgen über die kostenfreie als auch über die kostenpflichtige Nutzung. Beide Vertragspartner sind darüber hinaus verpflichtet, die unbefugte Weitergabe oder Nutzung vertraulicher Informationen durch ihre Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer oder gesetzliche Vertreter zu verhindern.

9.3 Beide Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden und treffen mindestens diejenigen Vorsichtsmaßnahmen, die sie auch im Hinblick auf eigene vertrauliche Informationen treffen. Solche Vorsichtsmaßnahmen müssen wenigstens angemessen sein, um die Weitergabe an unbefugte Dritte zu verhindern.

9.4 Die Vertragspartner werden sich gegenseitig schriftlich darüber informieren, falls es zu missbräuchlicher Nutzung vertraulicher Informationen kommt.

9.5 Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt auch über die Dauer von zwölf Monaten über den wirksamen Beendigungszeitpunkt des Vertrags hinaus.

10. Änderungsvorbehalte

10.1 Retamo hat das Recht, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit abzuändern oder um Regelungen für die Nutzung etwaig neu eingeführter zusätzlicher Leistungen oder Funktionen der Software zu ergänzen. Die Änderungen und Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem Kunden spätestens vier Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten per E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse angekündigt. Die Zustimmung des Kunden zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen, beginnend mit dem Tag, der auf die Änderungsankündigung folgt, in Textform widerspricht. Retamo verpflichtet sich, in der Änderungsankündigung auf die Möglichkeit des Widerspruchs, die Frist für den Widerspruch, das Textformerfordernis sowie die Bedeutung, bzw. die Folgen des Unterlassens eines Widerspruchs gesondert hinzuweisen. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Textform.

10.2 Retamo behält sich vor, die Software zu ändern oder abweichende Funktionalitäten anzubieten, außer Änderungen und Abweichungen sind für den Kunden nicht zumutbar. Sofern mit der Bereitstellung einer geänderten Version der Software oder einer Änderung von Funktionalitäten der Software eine wesentliche Änderung der durch die Software unterstützten Arbeitsabläufe des Kunden und / oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird Retamo dies dem Kunden spätestens vier Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht in Textform innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Retamo wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

10.3 Retamo ist berechtigt, die Preise für die kostenpflichtigen vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen jährlich in angemessener Höhe anzupassen. Retamo wird diese Preisanpassungen und den Zeitpunkt der Wirksamkeit der Preisanpassung dem Kunden in Textform bekanntgeben. Die Preisanpassungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preisanhebung mehr als 5% des bisherigen Preises, so kann der Kunde dieser Preiserhöhung mit einer Frist von zwei Wochen ab Mitteilung widersprechen. Eine aus einer Änderung des Leistungsumfangs resultierende Änderungen des Preises gilt nicht als Preisanpassung.

11. Referenznennung

11.1. Retamo ist es gestattet im Rahmen seiner Marketing- und Sales-Tätigkeit den Namen des Kunden zu nennen, z.B. in Form der Logoaufführung im Zusammenhang mit anderen Kundenlogos auf Referenzübersichten bzw. Marketingmaterialien allgemein, und sich auf die

erbrachten Dienstleistungen zu beziehen. Weitere Marketingmöglichkeiten wie Case-Study-Veröffentlichungen oder Speaker-Einsätze des Kunden bei Events sind nur nach Absprache und ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden möglich. Dieser Artikel gilt bis auf Widerruf des Kunden.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Sollten einzelne Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmung hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine angemessene Regelung zu vereinbaren, die soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck der Vereinbarung gewollt haben.

12.2 Das zwischen den Vertragspartnern bestehende Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter ausdrücklichem Ausschluss des UN-Kaufrechts.

12.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis erwachsenden Streitigkeiten ist, soweit rechtlich zulässig, der Geschäftssitz von Retamo.

Stand: 22.09.2021