

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Synfioo GmbH

- 1. Teil: Allgemeine Bestimmungen
  - § 1 Geltungsbereich, Anwendung dieser AGB
  - § 2 Definitionen
  - § 3 Vertragsgegenstand
  - § 4 Weiterentwicklungen, Updates
  - § 5 ETA-Aussagen und Handlungsempfehlungen
  - § 6 Zugriff auf die Service Plattform, Pflichten des Kunden
  - § 7 Vertragslaufzeit, Beendigung
  - § 8 Preismodelle und Bezahlung
- 2. Teil: Hosting, Plattformbetrieb
  - § 9 Leistungen von Synfioo
  - § 10 Verfügbarkeit der Service Plattform
  - § 11 Pflichten des Kunden
  - § 12 Kundenseitige Inhalte, Nutzungsrechte
- 3. Teil: Customizing
  - § 13 Leistungsgegenstand und -umfang
  - § 14 Rechteeinräumung
  - § 15 Abnahme
  - § 16 Gesonderte Vergütung für Customizing-Leistungen
- 4. Teil: Gemeinsame Bestimmungen
  - § 17 Datenschutz, Datensicherung
  - § 18 Referenzierung
  - § 19 Geistiges Eigentum
  - § 20 Fehlermeldung, Gewährleistung, Verjährung
  - § 21 Allgemeine Haftungsbeschränkung
  - § 22 Zurückbehaltung, Aufrechnung
  - § 23 Subunternehmer, Übertragung von Rechten, Abtretung,
  - § 24 Entgegenstehende Vertragsbestimmungen des Kunden
  - § 25 Sonstiges, Schlussbestimmungen

- (3) Die Leistungsbeziehungen zwischen Synfioo und dem Kunden begründen kein irgendwie geartetes Arbeits- oder sonstiges weisungsgebundenes Verhältnis zwischen den Parteien. Synfioo und der Kunde agieren als voneinander unabhängige Unternehmen. Synfioo ist nicht berechtigt und nicht verpflichtet, Erklärungen für den Kunden gegenüber Dritten abzugeben oder Erklärungen von Dritten für den Kunden entgegen zu nehmen.
- (4) Dieser Vertrag begründet keinerlei Rechte und Pflichten zwischen Synfioo und Vertragspartnern des Kunden. Auch wenn der Kunde im Rahmen seiner mit diesem Vertrag erworbenen Rechte, mit Dritten einen Daten und/oder Informationsaustausch betreibt, werden hierdurch keinerlei Rechte und Pflichten und kein Vertragsverhältnis zwischen Synfioo und diesen Dritten begründet.
- (5) Bei Widersprüchen zwischen Angeboten von Synfioo und diesen AGB gehen die Bestimmungen in den Angeboten von Synfioo vor.

### § 2 Definitionen

- (1) *Service Plattform:* Von Synfioo betriebene Plattform, mit deren Hilfe Ankunftszeitenprognosen („ETA“) berechnet werden können. Die Berechnung erfolgt dabei durch Rückgriff und Auswertung von verkehrsrelevanten Daten aus internen und externen Quellen. Die Verwendung der Funktionalitäten der Service Plattform setzt Netzübertragungen und kompatible Kunden- und Drittsysteme voraus, wobei durch deren Verwendung Zusatzkosten bei Dritten für den Kunden entstehen können.
- (2) *Synfioo API:* Von Synfioo betriebene Sammlung von Representational State Transfer (REST) Webservices, mit deren Hilfe die Service Plattform maschinell genutzt werden kann. Hierbei fungiert die API als Schnittstelle zwischen Synfioo und dem Kunden für einen automatisierten Datenaustausch.
- (3) *Synfioo Webanwendung:* Von Synfioo betriebene webbasierte Applikation, mit deren Hilfe bestimmte Funktionalitäten der Service Plattform browserbasiert zugänglich sind.
- (4) *Systemkomponenten:* Summe aller Hard- und Softwarekomponenten der Service Plattform einschließlich der browserbasiert zugänglichen Softwarekomponenten (Frontend), des Backends, der Schnittstellen und der verwendeten Softwarealgorithmen (die Softwarekomponenten nachfolgend gemeinsam „**Synfioo Software**“) sowie der Server, auf denen die Synfioo Software gehostet wird, der Betriebssysteme, Schnittstellen, Router und der weiteren für das

ordnungsgemäße Funktionieren der Service Plattform genutzt und in den hostenden Rechenzentren vorgehaltenen Hard- und Softwareelementen.

- (5) *ETA:* Durch die Synfioo Software vorhergesagte geschätzte Ankunftszeit (estimated time of arrival) von Fahrzeugen. Die ETA-Aussagen sind Ergebnisse der Rechenoperationen des von der Synfioo Software verwendeten Algorithmus, der bestimmte die Ankunftszeit beeinflussende Parameter berücksichtigt. Die tatsächliche Ankunftszeit kann jedoch immer auch von nicht berücksichtigten, anders gewichteten oder sich erst kurz vor Ankunft ergebenden oder ändernden Faktoren abhängen. Die ETA und sämtliche darauf bezogenen Aussagen der Synfioo Software stellen daher keine definitive Aussage der Ankunftszeit dar, sondern stets nur eine Schätzung.
  - (6) *Reporting-Funktionalitäten:* Diese sind, abhängig von den vom Kunden gebuchten Leistungspaketen, über die Service Plattform abrufbar und ermöglichen eine Auswertung der bereitgestellten ETA-Vorhersagen.
  - (7) *Handlungsempfehlungen:* Diese sind, abhängig von den vom Kunden gebuchten Leistungspaketen, über die Service Plattform abrufbar und werden automatisch aus den jeweils im System erfassten Daten generiert. Handlungsempfehlungen beinhalten keine Anwendungsprüfung auf die individuellen Kundenprozesse und sind daher als allgemeine Unterstützung im Zusammenhang mit einer Optimierung und Effizienzsteigerung von Logistikabläufen zu verstehen. Sie ersetzen insbesondere keine durchzuführende individuelle Evaluation ihrer jeweiligen Anwendung auf die kundenspezifische Umgebung.
  - (8) *Synfioo Mobile App:* Mobile Applikation, mit deren Hilfe bestimmte Funktionalitäten der Service Plattform mobil zugänglich sind sowie ergänzende Funktionalitäten wie z.B. das Übermitteln von GPS-Daten genutzt werden können.
  - (9) *Nutzungsvertrag:* Vertrag zwischen Synfioo und dem Kunden gemäß den Bestimmungen des Angebots von Synfioo und diesen AGB.
- ### § 3 Vertragsgegenstand
- (1) Gegenstand der von Synfioo angebotenen Leistung sind die Funktionalitäten der Service Plattform in ihrer jeweils aktuellsten Version im Bereich der Logistik sowie insbes. der ETA-Vorhersage. Die Funktionalitäten können je nach den vom Kunden gebuchten Leistungspaketen variieren.
  - (2) Nicht Gegenstand der Leistungen ist eine irgendwie geartete Beratung oder

### 1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

#### § 1 Geltungsbereich, Anwendung dieser AGB

- (1) Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für alle von der Synfioo GmbH, August-Bebel-Str. 27, 14482 Potsdam (AG Potsdam, HRB 28368 P) (nachfolgend „**Synfioo**“) gegenüber ihren Kunden erbrachten Leistungen, sofern nicht ausdrücklich abweichend durch Synfioo angegeben. Zu den Leistungen zählen insbesondere webbasierte Softwareanwendungen und Applikationen im Bereich der Logistik sowie Softwarelizenzierungen, - Customizing und Hostingleistungen.
- (2) Die Leistungen von Synfioo richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Synfioo behält sich vor, die Unternehmereigenschaft des Kunden zu prüfen (z.B. durch Abfrage der Umsatzsteuer-ID).

Versicherung seitens Synfioo hinsichtlich der Rechtskonformität der konkreten Anwendung der Service Plattform, der Synfioo API, der Synfioo Webanwendung oder der Synfioo Mobile App durch den Kunden. Diese hat allein der Kunde sicherzustellen. Er wird dabei insbesondere datenschutzrechtliche und arbeitsrechtliche Bestimmungen beachten.

#### § 4 Weiterentwicklungen, Updates

- (1) Im Interesse aller Plattformnutzer ist Synfioo stets bemüht, die Service Plattform zu verbessern und sinnvoll zu erweitern, um so deren Nutzen für seine Kunden fortlaufend zu erhöhen. Synfioo behält sich daher ausdrücklich das Recht vor, die Service Plattform auch während der Laufzeit des Nutzungsvertrages weiter zu entwickeln. Im Rahmen der Weiterentwicklungen kann Synfioo z.B. das Frontend der Synfioo Webanwendung in seinem Erscheinungsbild verändern sowie Funktionalitäten der Service Plattform modifizieren sowie Designs, Eingabemasken und weitere Bestandteile von Front- und Backend anpassen als auch die Schnittstellendefinition anpassen (zusammenfassend „**Plattformupdates**“). Ein kundenseitiger Anspruch auf Plattformupdates besteht ebenso nicht, wie ein Anspruch auf Weiternutzung einer bestimmten Version der Service Plattform.
- (2) Bei Nutzung der Synfioo Webanwendung erhält der Nutzer automatisch immer die aktuellste Version der Synfioo Webanwendung. Bei Nutzung der Synfioo Mobile App oder der Synfioo API muss der Kunde selbstständig die App oder die eigene Implementation auf die jeweils aktuelle Version aktualisieren. Bei der die Synfioo API betreffenden Plattformupdates versucht Synfioo stets die Abwärtskompatibilität zu früheren Versionen aufrecht zu erhalten, kann dies allerdings nicht garantieren. Für einen geregelten Übergang ermöglicht Synfioo die Weiternutzung älterer Versionen der Synfioo API bis mindestens sechs Monate nach Veröffentlichung einer direkt folgenden Version. Der Kunde kann aus durchgeführten Plattformupdates keine Ansprüche gegen Synfioo ableiten, soweit durch Plattformupdates ihm vertraglich zugesicherte Funktionalitäten nicht entfallen oder wesentlich eingeschränkt werden und er sonst im Rahmen der Plattformnutzung keine unzumutbaren Nachteile erleidet.
- (3) Synfioo ist im Interesse aller Kunden stets berechtigt, die Service Plattform an aktuellste Sicherheitsanforderungen anzupassen und insbesondere die Betriebssystem- und Browser-Kompatibilität auf jeweils aktuelle

Versionen zu beschränken (eine Liste der jeweils kompatiblen Versionen kann der Kunde unter <https://synfioo.com/de/service-kompatibilitaet/> einsehen).

#### § 5 ETA-Aussagen und Handlungsempfehlungen

Über die Service Plattform erhält der Kunde ETA-Aussagen sowie – abhängig vom gebuchten Leistungsumfang – Handlungsempfehlungen und Reporting-Funktionalitäten. Hierfür gilt Folgendes:

- (1) ETA-Aussagen können nur erfolgen, wenn zuvor durch den Kunden mindestens die Koordinaten oder die vollständigen und eindeutigen Adressdaten des Startpunktes, die Koordinaten des Zielpunktes, das Transportmittel (nachfolgend auch „**Asset**“) sowie eventuelle Wechsel des Transportmittels, aktuelle GPS-Daten des Transportmittels aus der Synfioo Mobile App, aus der jeweiligen Fahrzeugtelematik oder einer weiteren, separat zwischen den Parteien vereinbarten Quelle eingepflegt wurden. Positionsdaten von Schiffen und Flugzeugen werden durch Synfioo nach eindeutiger Identifizierung durch den Kunden (z.B. IMO Nummer bei Schiffen) eingepflegt. Dem Kunden ist bekannt, dass im Rahmen der Standortermittlung des Assets Kosten bei Drittanbietern anfallen können.
- (2) Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei den von der Synfioo Software erzeugten ETA-Aussagen in keinem Fall um definitive Aussagen der Ankunftszeit handelt, sondern stets nur eine Schätzung auf Grundlage bestimmter der Synfioo Software bekannten Parameter ist. Die Schätzungen können abhängig von äußeren Umständen und Sondersituationen des einzelnen Lieferprozesses erheblich (zeitlich unbegrenzt) von den tatsächlichen Ankunftszeiten abweichen. Die Service Plattform ist daher als Ergänzung zu bestehenden Logistikprozessen des Kunden geeignet und kann diese nicht ersetzen. Der Kunde wird dies in seinen Logistikprozessen entsprechend berücksichtigen.
- (3) Handlungsempfehlungen sind nicht als alleinige Entscheidungsgrundlagen für den Kunden geeignet, sondern stellen eine automatisch auf Grundlage bestimmter Parameter generierte allgemeine Unterstützung zur Optimierung und Effizienzsteigerung von Logistikabläufen dar. Der Kunde wird Handlungsempfehlungen daher vor einer möglichen Umsetzung immer mit der auf alle von ihm getroffenen betriebsbezogenen Entscheidungen anzuwendenden Sorgfalt hin prüfen.

#### § 6 Zugriff auf die Service Plattform, Pflichten des Kunden

- (1) Nach Abschluss des Nutzungsvertrages erhält der Kunde Zugang zur Service Plattform in Abhängigkeit der gewählten Zugriffsart. Der Kunde ist einverstanden, dass die Übersendung eventuell notwendiger Zugangsdaten an die jeweils angegebenen Emailadressen elektronisch per Email erfolgt. Über die eingerichteten Zugänge können die jeweils vertraglich gemäß AGB und Angebot vereinbarten Leistungen abgerufen werden.
- (2) Für einen Zugriff auf die Service Plattform über die Synfioo API erhält der Kunde einen API-Schlüssel, durch den der Kunde eindeutig identifiziert wird.
- (3) Der Zugang zur Service Plattform über die Synfioo Webanwendung erfolgt mittels Emailadresse und Passwort. Hierzu kann der Kunde sich für eine Einzelaccount-Nutzung direkt in der Synfioo Webanwendung registrieren. Für einen Account, welcher von mehreren Nutzern zugleich genutzt werden soll, muss der Kunde die Emailadressen aller gewünschten Nutzer in Textform an Synfioo übermitteln. Synfioo erstellt anschließend den entsprechenden Account und die Accountzugänge für die Nutzer („**Mitarbeiter-Accounts**“). Insgesamt können bis zu 10 (zehn) Nutzer auf den gleichen Account zugreifen. Sind bei Vertragsschluss noch nicht alle Nutzer bekannt, so kann der Kunde auch während der Vertragslaufzeit die verbleibenden Freischaltungen durch Übermittlung der Emailadressen in Textform an Synfioo erbeten.
- (4) Der Zugang auf die Service Plattform über die Synfioo Mobile App erfolgt mittels Emailadresse und Passwort. Die entsprechenden Accounts werden durch den Kunden selbstständig angelegt, z.B. in einer spezifischen Maske in der Synfioo Webanwendung.
- (5) Die vertragsgegenständlichen Leistungen werden von Synfioo ausschließlich gegenüber dem Kunden einschließlich der mit dem Kunden gemäß § 15 AktG verbundenen Unternehmen (nachfolgend gemeinsam „**Kunden-Unternehmen**“) erbracht. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen ausschließlich von Kunden-Unternehmen genutzt werden. Der Kunde darf Dritten die Nutzung nicht gestatten. Hiervon explizit ausgenommen sind die generierbaren Links, um Informationen eines bestimmten Transportes mit Außenstehenden zu teilen. Diese Links darf der Kunde frei verteilen.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten ausschließlich für eigene Mitarbeiter erstellen zu lassen und eigenen Mitarbeitern ausschließlich auf einer

- Need-to-know-Basis weiter zu geben (2) und diese Mitarbeiter gemäß den Bestimmungen dieses § 6 zu verpflichten. Der Kunde haftet Synfioo gegenüber für das Handeln seiner Mitarbeiter im Zusammenhang mit dem Zugriff auf und die Verwendung und Weitergabe von Zugangsdaten.
- (7) In keinem Fall darf der Kunde Zugangsdaten an Dritte außerhalb von Kunden-Unternehmen weitergeben. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten vor der Kenntniserlangung durch Unberechtigte sorgfältig und nach dem aktuellen Stand der Technik zu schützen.
- (8) Steht zu befürchten, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von Zugangsdaten erlangt haben, hat der Kunde Synfioo unverzüglich darüber in Textform zu informieren. Die Kosten für die Sperrung oder Änderungen von Zugangsdaten, soweit Synfioo die Notwendigkeit der Sperrung oder Änderung nicht zu vertreten hat, gehen zu Lasten des Kunden.
- (9) Vertragspartner von Synfioo bleibt auch in Bezug auf Mitarbeiter-Accounts der Kunde. Eine vertragliche Beziehung zwischen den Mitarbeitern des Kunden und Synfioo wird nicht begründet. Der Kunde haftet gegenüber Synfioo für das Verhalten seiner Mitarbeiter und ist Synfioo gegenüber dafür verantwortlich, dass sich seine Mitarbeiter vertragsgemäß verhalten und im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen nicht gegen diese AGB, Gesetze und/oder Rechte Dritter verstoßen. Verstöße der Mitarbeiter gegen diese Bestimmungen werden dem Kunden zugerechnet, der Kunde ist in diesen Fällen gegenüber Synfioo Verpflichteter.
- (10) Die mehrmalige Eingabe falscher Zugangsdaten kann zu einer Sperrung der Leistungen von Synfioo führen, für die diese Zugangsdaten gelten.
- (11) Der Kunde wird Synfioo etwaige durch die Verletzung von kundenseitigen Pflichten aus dieser Norm entstehenden Schäden ersetzen.
- § 7 Vertragslaufzeit, Beendigung**
- (1) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, läuft der Nutzungsvertrag initial bis zum Ende des 12. auf den Vertragsabschluss folgenden Kalendermonats und verlängert sich danach automatisch um weitere 12 Monate („Nutzungszeitraum“), sofern der Vertrag nicht von einer Partei mindestens 3 (drei) Monate vor Beginn einer solchen Verlängerung gekündigt wird. Vorstehendes gilt entsprechend auch für alle sich anschließenden Nutzungszeiträume.
- (2) Eine Kündigung dieses Nutzungsvertrages gemäß Absatz (1) kann in Textform ohne Begründung erklärt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund aus Sicht von Synfioo liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde
- sich mit einer vereinbarten Zahlung in Verzug befindet und diesen auch auf eine Mahnung mit angemessener Fristsetzung, die mindestens 30 (dreißig) Tage beträgt, hin nicht unverzüglich beendet oder
  - gegen eine Verpflichtung aus § 6 Abs. (5) bis (8) oder § 11 dieser AGB verstößt oder
  - den Nutzungsvertrag entgegen § 1 Absatz (2) nicht in seiner Funktion als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB abgeschlossen hat.
- § 8 Preismodelle und Bezahlung**
- (1) In Bezug auf die Nutzung der Service Plattform kann der Kunde zwischen asset- und transportbasierten Preistaffelmodellen wählen.
- Assetbasiertes Preismodell:** Ein Asset ist ein Transportmittel (z.B. ein LKW). Dies bedeutet, dass der Kunde für gebuchte Assets beliebig oft die von der Synfioo Software generierten Transportinformationen (einschließlich ETA) abfragen kann. Assetbasierte Preismodelle beinhalten jeweils eine bestimmte Anzahl Assets pro Kalendermonat, bezüglich derer Transportinformationen abgerufen werden können. Ist der erste Monat ein Rumpfkalendarmonat, hat der Kunde für diesen Monat dennoch die volle Anzahl der gebuchten Assets zur Verfügung. Gebühren für Rumpfkalendarmonate, die erst nach dem 10. des jeweiligen Monats gebucht wurden, verringern sich um 50% gegenüber der vollen rechnerischen Gebühr für den betreffenden Monat. Bei Buchungen vor dem 10. des Monats wird die volle rechnerische Monatsgebühr fällig.
  - Transportbasiertes Preismodell:** Ein Transport ist eine Folge von Startpunkt, Zwischenpunkten und Endpunkt und kann dabei auch mehrere verschiedene Assets beinhalten. Die Assets können gemäß den Bestimmungen im Angebot von Synfioo jeweils auf spezifische Modalitäten (Straße, Schiene, Wasser, Luft) beschränkt sein. Der Kunde kann pro gebuchtem Transport alle von der Service Plattform generierten Informationen abfragen. Transportbasierte Preismodelle beinhalten jeweils eine bestimmte Anzahl von Transporten pro Kalendermonat, bezüglich derer Transportinformationen abgerufen werden können. Ist der erste Monat ein Rumpfkalendarmonat, so verringern sich die gebuchten Transporte pro rata temporis, wobei zugunsten des Kunden gerundet wird. Für Rumpfkalendarmonate wird eine Gebühr fällig, die prozentual gegenüber der regulären rechnerischen Monatsgebühr um den gleichen Prozentsatz reduziert wird wie die gebuchte Transportanzahl gemäß dieser Ziffer b.
- In einem Kalendermonat nicht genutzte Assets bzw. Transporte verfallen jeweils am Monatsende. Die gebuchte Anzahl Assets bzw. Transporte stellen keine Maximalanzahlen dar. Sollte der Kunde in einem Kalendermonat mehr Assets bzw. Transporte überwachen als zuvor vertraglich vereinbart wurde, so werden diese zum vertraglich festgelegten Preis im Folgemonat in Rechnung gestellt. Der Kunde kann die Anzahl der gebuchten Assets/Transporte pro Monat im Einvernehmen mit Synfioo jederzeit erhöhen („Upgrade“). Für Monate (auch Rumpfkalendarmonate), auf die das jeweilige Upgrade Anwendung findet, wird eine gesondert vereinbarte erhöhte Gebühr fällig. Zur Klarstellung: Auch alle weiteren Änderungen der vom Kunden gebuchten Preismodelle bedürfen der Zustimmung beider Parteien.
- (2) Sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt,
- wird eine Startgebühr mit Vertragsabschluss fällig und
  - werden die laufenden Gebühren für die gebuchten Preismodelle jeweils im Voraus zu Beginn eines Kalenderquartals, erstmals mit Vertragsschluss für das dann laufende Kalenderquartals fällig.
  - sind Rechnungen von Synfioo jeweils ohne Abzug binnen 2 (zwei) Wochen ab Rechnungsdatum zu begleichen.
  - sind alle in den Auftragsformularen, Angeboten und Rechnungen von Synfioo genannten Preise Nettopreise zuzüglich der jeweiligen bei Rechnungsstellung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (3) Eine Zahlung erfolgt, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart,

ausschließlich auf Rechnung und per Überweisung auf ein von Synfioo angegebenes in Deutschland geführtes Konto.

- (4) Relevant für die Einhaltung von Zahlungszeitpunkten und Fristen ist die Gutschrift des jeweiligen Betrags auf dem von Synfioo angegebenen Bankkonto. Bei Zahlungsverzug kann Synfioo unbeschadet seiner weiteren Rechte Verzugszinsen gemäß § 288 Absatz (2) BGB berechnen.

## 2. Teil: Hosting, Plattformbetrieb

### § 9 Leistungen von Synfioo

- (1) Synfioo stellt den Zugang zu der Service Plattform und deren Betrieb gemäß den Bestimmungen des Nutzungsvertrages sicher. Der Kunde ist innerhalb der vertraglichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Nutzung der Service Plattform über seine Accounts berechtigt.
- (2) Zusicherungen hinsichtlich der Performance der Service Plattform sowie der Systemkomponenten (z.B. Antwort- und Reaktionszeiten der Synfioo API, Webanwendung und der Mobile App) bestehen nur, wenn diese ausdrücklich textlich seitens Synfioo gegenüber dem Kunden erklärt wurden.
- (3) Synfioo behält sich vor, einzelne Leistungen zu ändern, zu erweitern sowie jederzeit Verbesserungen, Erweiterungen, Anpassungen der Leistungen an den Stand der Technik oder sonstige Änderungen vorzunehmen, soweit die vertraglichen Leistungspflichten gegenüber dem Kunden gewahrt bleiben.
- (4) Übergabepunkt für die Serverhosting-Leistungen ist die Schnittstelle zwischen den Servern, auf denen die Service Plattform gehostet wird, und dem Internet.

### § 10 Verfügbarkeit der Service Plattform

Synfioo sichert dem Kunden eine netztechnische Verfügbarkeit der Service Plattform zu, die sich wie folgt bestimmt:

- (1) Synfioo stellt die Service Plattform mit einer Erreichbarkeit von mindestens 98,5% pro Kalenderquartal im Internet zur Verfügung.
- (2) Ausgenommen von der gewährleisteten Erreichbarkeit der Service Plattform sind die im Folgenden bezeichneten Ausfallzeiten und Minderverfügbarkeiten. Diese gelten als ordnungsgemäße Leistungserbringung und werden nicht als die Erreichbarkeit beeinträchtigende Zeit angerechnet:
- a. Nicht von Synfioo zu vertretende Ausfallzeiten: Ausfallzeiten, in denen die Erreichbarkeit der

Server von Synfioo oder dessen Unteraufnehmern aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter einschl. DDoS (Denial of Service) Attacken usw.) beeinträchtigt ist, die Synfioo unter Berücksichtigung marktüblicher Standards nicht zu vertreten hat.

- b. Ausfallzeiten von weniger als 5 Minuten pro Tag.
- c. Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten an der Service Plattform, die jeweils in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 06:00 Uhr gemäß mitteleuropäischer Zeit durchgeführt werden („Wartungsfenster“). Während dieser Wartungsfenster kann die Service Plattform ganz oder in Bezug auf einige Dienste im Internet zeitweise nicht erreichbar sein.

- (3) Synfioo ist darüber hinaus berechtigt, den Zugang zu der Service Plattform zu beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen der Netze, der Software, der gespeicherten Daten oder die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordert.

### § 11 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat jede rechtswidrige, vertragswidrige oder missbräuchliche Nutzung von vertragsgegenständlichen Leistungen zu unterlassen. Insbesondere hat der Kunde,
- a. Eingriffe in die Service Plattform und die Systemkomponenten von Synfioo oder damit verbundener Netze zu unterlassen sowie keine lizenzrechtlich oder sonst vertraglich oder gesetzlich unzulässigen Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur von Systemkomponenten vorzunehmen und keine Einrichtungen, Software oder sonstige Maßnahmen zu verwenden, die zu derartigen Veränderungen führen können;
- b. übermäßige Nutzungen oder sonstige Maßnahmen zu unterlassen, die als Ziel oder Ausgangspunkt geeignet sind, zu einer Störung der Systeme von Synfioo zu führen;
- c. die Untersuchung von Sicherheitsvorkehrungen (auf sämtlichen Systemen, Netzwerken, Hosts, Accounts

oder sonstigen Teilsystemen) von Synfioo („Port-Scan“) zu unterlassen;

- d. nicht in Dienste einzugreifen („Denial of Service Attacks“);
- e. sämtliche Handlungen oder Verhaltensweisen mit einer der vorstehend beschriebenen Verhaltensweise vergleichbaren Wirkung oder Zielrichtung zu unterlassen.

- (2) Soweit der Kunde gegen die vorstehenden ihn treffenden Pflichten verstößt, ist Synfioo vorbehaltlich der Geltendmachung weiterer bestehender Rechte berechtigt, den Kunden von der Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen ganz oder teilweise auszuschließen.

### § 12 Kundenseitige Inhalte, Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde räumt Synfioo an den auf die Service Plattform hochgeladenen urheberrechtlich schutzfähigen Inhalten das nicht-ausschließliche und räumlich unbeschränkte Recht zur Speicherung, Vervielfältigung und zum öffentlichen Zugänglichmachen einschließlich des Rechts zur Unterlizenzierung ein, soweit dies für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten von Synfioo erforderlich ist und auf die Laufzeit des Nutzungsvertrages begrenzt ist, wobei der Kunde Synfioo eine Speicherung der Daten im Rahmen von Backups auch bis zu maximal 12 Monaten nach Ende des Nutzungsvertrages gestattet. Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass er Inhaber aller für die Rechteeräumung gemäß vorgenanntem Satz 1 erforderlichen Rechte ist und die Rechteeräumung keinerlei Rechte Dritter verletzt.
- (2) Der Kunde hat Synfioo von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, welche auf Rechtsverletzungen beruhen, die durch die vertragsgemäße Verwendung von Daten oder Dateien durch Synfioo oder einen der von Synfioo beauftragten Unteraufnehmer entstanden sind, welche der Kunde Synfioo zu diesem Zweck überlassen hat. Dies schließt die Übernahme der Kosten der Rechtsverteidigung von Synfioo (inkl. Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe) mit ein. Darüberhinausgehende Ansprüche von Synfioo gegenüber dem Kunden bleiben unberührt.
- (3) Synfioo wird auf kundenseitig hochgeladene Inhalte und deren Übermittlung keinerlei Einfluss nehmen oder diese prüfen und betrachtet sie somit als fremd.

**3. Teil: Customizing**

**§ 13 Leistungsgegenstand und -umfang**

- (1) Der Umfang und Inhalt von Customizing-Leistungen richten sich nach den hierzu zwischen den Parteien getroffenen besonderen Abreden. Soweit nicht ausdrücklich abweichend zwischen den Parteien vereinbart, umfassen die Customizing-Leistungen die Anpassung der Trackingsite der Synfioo Webanwendung auf das Corporate Design des Auftraggebers und/oder weitere optische Individualisierungen sowie ein Mapping des Datenformats zum Austausch der Transportdaten. Eine irgendwie geartete Veränderung von Drittsoftware ist nicht Gegenstand der Customizing-Leistungen von Synfioo.
- (2) Eine Dokumentation der Customizing-Leistungen durch Synfioo wird ebenso wie die Überlassung oder Kommentierung von im Rahmen der Customizing-Leistungen erstelltem oder verändertem Quellcode- bzw. Objektcode nur dann geschuldet, wenn die Parteien dies ausdrücklich und individuell vereinbaren.

**§ 14 Rechteeinräumung**

- (1) Umfassen die vereinbarten Customizing-Leistungen die Bearbeitung von kundenseitig zur Verfügung gestellten schutzfähigen Werken, Marken Kennzeichen oder sonstigen Schutzrechte, so räumt der Kunde Synfioo daran die für die Bearbeitung und sonstige Erfüllung der vertraglichen Customizing-Leistungen durch Synfioo erforderlichen Nutzungsrechte ein. Er ist zudem verpflichtet, sicherzustellen, dass er Inhaber aller für die Rechteeinräumung gemäß vorgenanntem Satz 1 erforderlichen Rechte ist und die Rechteeinräumung keinerlei Rechte Dritter verletzt. § 12 Abs. (2) findet entsprechende Anwendung.
- (2) Entstehen durch Customizing-Leistungen urheberrechtsschutzfähige Werke, so gilt:
  - a. Die Rechte an kundenseitig Synfioo im Zusammenhang mit der Erbringung der Customizing-Leistungen zur Verfügung gestellten Werke und sonstigen Immaterialgütern bleiben beim Kunden, Synfioo erhält jedoch das Recht, diese Immaterialgüter zu speichern, zu vervielfältigen und öffentlich zugänglich zu machen, soweit und solange dies für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflichten durch Synfioo erforderlich ist.
  - b. An sämtlichen im Rahmen der Customizing-Leistungen

erfolgten Änderungen und Erweiterungen der Service Plattform und deren Systemkomponenten einschließlich der Synfioo Software, ausgenommen jedoch der unter Ziff. a.) genannten Immaterialgüter, bestehen dieselben Nutzungsrechte wie an der Service Plattform. Dem Kunden werden insoweit keine Nutzungsrechte eingeräumt.

**§ 15 Abnahme**

- (1) Nach durchgeführten Customizing-Leistungen wird Synfioo dem Kunden dies anzeigen und ihn unter Setzung einer angemessenen Frist zur Abnahme auffordern. Ist das Customizing frei von wesentlichen Mängeln, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich in Textform die Abnahme zu erklären. Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden.
- (2) Erkennt der Kunde Mängel, so wird er diese Synfioo jeweils unverzüglich in Textform in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die erforderlich sind, um den genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen sowie die Abnahmeprüfungen soweit möglich zu Ende führen. Im Falle unwesentlicher Mängel werden die Abnahmeprüfungen nicht unterbrochen und nicht wiederholt. Handelt es sich um wesentliche Mängel, so wird Synfioo diese unverzüglich beheben und dem Kunden die Beseitigung anzeigen. Die Abnahmeprüfungen beginnen sodann erneut, es gilt Absatz (1).
- (3) Verzögert sich die Abnahmeerklärung trotz Abnahmereife und aus Gründen, die Synfioo nicht zu vertreten hat oder verweigert der Kunde die Abnahme trotz Abnahmereife, so kann Synfioo ihm eine angemessene Frist setzen, nach deren Ablauf die Abnahme als erteilt gilt.

**§ 16 Gesonderte Vergütung für Customizing-Leistungen**

- (1) Soweit nicht ausdrücklich abweichend zwischen den Parteien vereinbart, werden Customizing-Leistungen pauschal durch eine Einmalgebühr vergütet und ist die Einmalvergütung bei Beauftragung fällig.
- (2) Erfolgt die Vergütung nach Aufwand, so berechnet sie sich auf der Basis der geleisteten Arbeitsstunden. Einer auf geleistete Personentage bezogenen Vergütung liegen 8 (acht) Arbeitsstunden zugrunde. Über 8 (acht) Stunden pro Personentag hinausgehende geleistete Arbeiten sind mit jeweils 1/8 dieses Personentagespreises je geleisteter Stunde zusätzlich zu vergüten. Soweit eine Vergütung pro Personentag oder

Stunde vertraglich vereinbart ist, erfolgt die Abrechnung auf dieser Basis.

**4. Teil: Gemeinsame Bestimmungen**

**§ 17 Datenschutz, Datensicherung**

- (1) Synfioo hält sich an die Bestimmungen des jeweils in Deutschland anwendbaren und geltenden Datenschutzrechts, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Beide Parteien verpflichten sich, einen Auftragsverarbeitungsvertrag miteinander zu schließen, wenn dies rechtlich notwendig ist.
- (2) Die auf der Service Plattform gespeicherten Daten (einschl. ETA-Aussagen) werden auf redundant ausgelegten Systemen vorgehalten (Datenbank-Mirror). Zusätzlich sichert Synfioo die vorgenannten Daten täglich durch Backups, welche an mind. 200km auseinanderliegenden Orten vorgehalten werden. Darüberhinausgehende Datensicherungspflichten treffen Synfioo nicht, sofern solche nicht gesondert mit dem Kunden vereinbart wurden.

**§ 18 Referenzierung**

- (1) Synfioo darf den Kunden einschließlich dessen Logo zu Werbezwecken als Referenz angeben und auf der eigenen Webseite, im direkten Kundenkontakt, auf gedruckten Werbematerialien sowie im Zuge öffentlicher Auftritte (z.B. verbal und in Präsentationsmaterialien) nennen sowie auf die bestehende Vertragsbeziehung mit dem Kunden und den Vertragsgegenstand hinweisen. Dabei darf Synfioo ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Kunden jedoch keine weiteren Vertragsbestimmungen nennen.
- (2) Die vorstehend genannte Referenzierungserlaubnis ist im Pricing von Synfioo berücksichtigt.

**§ 19 Geistiges Eigentum**

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass Synfioo Rechteinhaberin der Synfioo Software, der Systemkomponenten sowie der Synfioo Mobile App ist. Der Kunde wird die Synfioo Software, die Systemkomponenten sowie die Synfioo Mobile App ausschließlich in dem ihm gemäß dem Nutzungsvertrag bzw. den Nutzungsbedingungen gewährten Umfang nutzen und verwenden.

**§ 20 Fehlermeldung, Gewährleistung, Verjährung**

Sofern Leistungen von Synfioo Gewährleistungsrechte des Kunden begründen, gilt das Folgende:

- (1) Der Kunde wird Mängel gegenüber Synfioo stets unverzüglich nach ihrer Entdeckung in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die erforderlich sind, um den

genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen. Die Mangelbeseitigung kann nach Wahl von Synfioo auch durch Korrektur oder Softwareupdates erfolgen, soweit hierdurch für den Kunden keine unzumutbare Benachteiligung entsteht.

- (2) Die Gewährleistungsfrist bezüglich von Synfioo erbrachten Werkleistungen ist auf 1 (ein) Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn beschränkt. Beruht ein Schadenersatzanspruch aus Gewährleistung auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder dem Produkthaftungsgesetz, gilt die gesetzliche Gewährleistungsdauer.

### § 21 Allgemeine Haftungsbeschränkung

Synfioo haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschließlich nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

- (1) Eine Haftung von Synfioo besteht nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Synfioo nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsvertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Synfioo haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.
- (2) Die Beschränkung der Haftung von Synfioo gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (3) Synfioo haftet nicht für Ereignisse höherer Gewalt, welche die vertragsgegenständlichen Leistungen unmöglich machen oder auch nur die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung wesentlich erschweren oder zeitweilig behindern. Als höhere Gewalt gelten alle Umstände, die vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängig sind, wie Terroranschläge, Embargo, Beschlagnahme, Naturkatastrophen, Streiks, Behördenentscheidungen oder sonstige, von den Vertragsparteien unverschuldete, schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände. Ein Umstand gilt dabei nur dann als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrages eingetreten ist.
- (4) Synfioo haftet darüber hinaus nicht für Störungen und Qualitätsverlust der Datenübertragung im Internet, welche Synfioo nicht zu vertreten hat und die die Nutzung von Funktionalitäten der Service Plattform oder der Synfioo Mobile App erschweren oder verhindern. Ebenso haftet Synfioo nicht für Verluste

von Daten auf der Service Plattform, die entstehen, obwohl Synfioo seinen gemäß diesen AGB oder sonst individuell gegenüber dem Kunden vertraglich zugesicherten Datensicherungspflichten nachgekommen ist.

- (5) Soweit die Haftung von Synfioo ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Synfioo.

### § 22 Zurückbehaltung, Aufrechnung

- (1) Gegen Ansprüche von Synfioo gegen den Kunden darf dieser nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dies gilt nicht für Forderungen, die sich im Rahmen von zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen in einem Gegenseitigkeitsverhältnis gegenüberstehen.
- (2) Synfioo hat an Unterlagen und Datenträgern, die Synfioo vom Kunden übergeben wurden, kein Zurückbehaltungsrecht.

### § 23 Subunternehmer, Übertragung von Rechten, Abtretung

- (1) Synfioo ist berechtigt, sich zur Erbringung seiner Leistungsverpflichtungen aus dem Nutzungsvertrag Dritten zu bedienen und Subunternehmer einzuschalten sowie Forderungen gegenüber dem Kunden an Dritte zu übertragen. Gegenüber dem Kunden bleibt Synfioo dabei stets selbst für die vertragsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.
- (2) Synfioo gewährt Rechte aus diesem Vertrag ausschließlich dem Kunden und erbringt Leistungen ausschließlich gegenüber dem Kunden, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart. Eine Verpflichtung zur Leistung gegenüber Dritten besteht seitens Synfioo nicht.
- (3) Eine Übertragung oder Abtretung von Rechten oder Pflichten aus zwischen den Parteien bestehenden Vertragsbeziehungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei. Synfioo ist jedoch berechtigt, Forderungen gegenüber dem Kunden aus dem Nutzungsvertrag an Dritte zu übertragen.

### § 24 Entgegenstehende Vertragsbestimmungen des Kunden

Entgegenstehende oder von diesen AGB inhaltlich abweichende Geschäftsbedingungen von Seiten des Kunden werden ausdrücklich nicht anerkannt, es sei denn, Synfioo stimmt deren Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde ein Angebot von Synfioo unter Verweis auf eigene abweichende Vertragsbedingungen annimmt

und Synfioo dem nicht widerspricht. Auch wenn Synfioo auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis in die Geltung jener Geschäftsbedingungen. Der Einbeziehung derartiger Bedingungen des Kunden wird schon jetzt widersprochen.

### § 25 Sonstiges, Schlussbestimmungen

- (1) Alle Willenserklärungen und sonstigen Mitteilungen, die nach diesem Vertrag der jeweils anderen Partei gegenüber abzugeben sind, werden in Textform übermittelt, sofern nicht ausdrücklich die Schriftform vorgesehen ist. Maßgeblich für die Einhaltung von Fristen ist jeweils der Zugang einer Erklärung beim Empfänger.
- (2) Vertragssprache ist Deutsch (für alle Kunden mit Sitz in Deutschland oder Österreich) oder Englisch (für alle Kunden ohne Sitz in Deutschland oder Österreich), alle Erklärungen und die Kommunikation erfolgen in deutscher oder sofern erforderlich in englischer Sprache. Die Parteien stellen sicher, dass ihre Ansprechpartner jeweils die deutsche oder englische Sprache beherrschen. Unabhängig davon ist bei Auslegungsfragen oder bei Widersprüchen zwischen der deutschen und der englischen Fassung der AGB, Erklärungen und sonstigen Vertragsunterlagen stets die deutsche Fassung maßgeblich.
- (3) Auf diese AGB und alle zwischen Synfioo und seinen Kunden abgeschlossene Verträge findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (4) Ausschließlich zuständig für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der vertraglichen Zusammenarbeit zwischen den Parteien sind, soweit gesetzlich zulässig, die Gerichte am Sitz von Synfioo (derzeit Potsdam).
- (5) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder von zwischen den Parteien getroffenen Verträgen oder Abreden ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so bleibt die Gültigkeit der Regelwerke im Übrigen unberührt. Die Parteien werden stattdessen auf die Vereinbarung einer Ersatzregelung, welche der ungültigen oder undurchführbaren in gesetzlich zulässiger und wirtschaftlicher Weise deren Wirkungen am nächsten kommt, hinwirken. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich Regelungen als lückenhaft erweisen.

- - -