



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der symentis GmbH

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der symentis GmbH gelten für sämtliche Vertragsbeziehungen der symentis GmbH, Hauptstraße 74a, 82008 Unterhaching, Deutschland („**symentis**“ oder „**wir**“) mit ihren Kunden.

### 1. Begriffsbestimmungen

- 1.1. **„AGB“** meint diese allgemeinen Geschäftsbedingungen der symentis.
- 1.2. **„Anwendbares Recht“** bezieht sich auf das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen des Kollisionsrechts..
- 1.3. **„Feste Laufzeit“** bezeichnet eine zwischen symentis und dem Kunden ausdrücklich vereinbarte Vertragslaufzeit.
- 1.4. **„Hosting-Lösung“** bezeichnet eine vom Kunden im Zusammenhang mit der Software und/oder den Services bereitzustellende Hosting-Dienstleistung des Kunden oder eines Dritten für den Kunden.
- 1.5. **„Hosting-Service“** bezeichnet sämtliche im jeweiligen Serviceauftrag konkretisierte Hosting-Dienstleistungen, die symentis für den Kunden auf symentis eigenen oder von Dritten für symentis bereitgestellter Infrastruktur erbringt.
- 1.6. **„Kunde“** meint den im Serviceauftrag genannten Vertragspartner von symentis.
- 1.7. **„SaaS-Service“** bezeichnet sämtliche im jeweiligen Serviceauftrag konkretisierte SaaS-Dienstleistungen, insbesondere die Bereitstellung der symentis Softwareplattform.
- 1.8. **„Service“** bezeichnet gemeinsam den Hosting-Service, SaaS-Service, Software-Service und Support-Service.
- 1.9. **„Serviceauftrag“** bezeichnet jedes Angebot von symentis sowie jede sonstige Beauftragung oder andere Vereinbarung mit dem Kunden, in der abschließend aufgeführt ist, welche Services und welche Software durch symentis bereitgestellt bzw. erbracht werden.
- 1.10. **„Software“** bezeichnet die von symentis im Rahmen des Serviceauftrags bereitgestellten Programme, Programmteile, Quellcodes, Objektcodes, Skripte, Datenbanken, Konfigurationsdateien und sonstigen digital gespeicherten Inhalte, die dazu bestimmt sind, auf einem elektronischen Gerät ausgeführt zu werden und eine bestimmte Funktionalität bereitzustellen. Dies umfasst sowohl Standardsoftware, die für die Verwendung von mehreren Kunden vorgesehen ist und/oder in verschiedenen Softwareprodukten von symentis enthalten ist, einschließlich der symentis Standardbibliotheken, als auch individuell für den Kunden zugeschnittene und/oder entwickelte Softwarelösungen, einschließlich aller zugehörigen Dokumentationen, Benutzerhandbücher und Updates.
- 1.11. **„Software-Service“** bezeichnet sämtliche im jeweiligen Serviceauftrag konkretisierte Dienstleistungen, die symentis für den Kunden erbringt, insbesondere Beratungs- und



Unterstützungsleistungen in Bezug auf Softwarelösungen und ggf. Hardwarelösungen sowie laufende Serviceleistungen für die Software.

- 1.12. **„Support-Service“** bezeichnet sämtliche im jeweiligen Serviceauftrag konkretisierte Supportleistungen, die symentis für den Kunden erbringt, insbesondere Fehlerbehebung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft.
- 1.13. **„symentis Softwareplattform“** meint die von symentis betriebene SaaS-Software.
- 1.14. **„symentis Standardbibliotheken“** bezeichnet alle Softwarebibliotheken, Softwareroutinen, Codeschnipsel, Funktionen, Frameworks, Unterprogramme, Anwendungen und sonstige Software von symentis, die von symentis entwickelt oder lizenziert wurden, um mit mehreren Kunden genutzt zu werden und/oder in verschiedenen Softwareprodukten von symentis enthalten zu sein.
- 1.15. **„Startdatum“** ist das entweder im Serviceauftrag oder durch ausdrückliche Vereinbarung zwischen symentis und dem Kunden festgelegte Datum oder, falls kein Datum festgelegt wurde, das Datum des Vertragsschlusses zwischen symentis und den Kunden.
- 1.16. **„Steuern“** bezieht sich auf Steuern, Abgaben, Zölle oder ähnliche staatliche Abgaben jeglicher Art, einschließlich Mehrwert-, Umsatz-, Gebrauchs- oder Kapitalertragssteuer, unter welchem anwendbaren Recht auch immer sie zu entrichten sind.
- 1.17. **„Vertrag“** bezeichnet den Vertrag zwischen symentis und dem Kunden, der aus diesen AGB und dem jeweiligen Serviceauftrag besteht.

## 2. Geltungsbereich

- 2.1. Diese AGB finden Anwendung auf alle von symentis im jeweiligen Serviceauftrag beschriebenen Services und Software.
- 2.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, symentis hat der Geltung solcher Bedingungen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 2.3. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen AGB und dem jeweiligen Serviceauftrag gehen die Bestimmungen des Serviceauftrags insoweit vor, als sie von diesen AGB abweichen.

## 3. Leistungen von symentis

- 3.1. Die von symentis geschuldete Leistung in Bezug auf die Software und Services ist im Serviceauftrag näher beschrieben.
- 3.2. symentis wird die vertragsgegenständlichen Leistungen fach- und sachgerecht erbringen.
- 3.3. symentis kann nach eigenem Ermessen Unterauftragnehmer und/oder Lieferanten bzw. andere Dritte für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen des Vertrages einbeziehen. symentis kann für die bzw. im Rahmen der Leistungserbringung zudem KI-Systeme im Sinne der VO (EU) 2024/1689 („KI-



VO“) verwenden. Ausschließlich von einem KI-System generierte Leistungen kennzeichnet symentis im Einklang mit den Vorgaben der KI-VO.

- 3.4. Vereinbaren die Parteien, dass der Kunde eine eigene Hosting-Lösung für die Erbringung der Leistungen bereitstellt, ist der Kunde gegenüber symentis vollumfänglich dafür verantwortlich und haftbar, dass die Hosting-Lösung den zwischen den Parteien vereinbarten Anforderungen entspricht. Die Verfügbarkeit der Services ist abhängig von der Verfügbarkeit der Hosting-Lösung des Kunden.

#### 4. Pflichten und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, die im Serviceauftrag oder anderweitig vereinbarte Vergütung bei Fälligkeit ohne Abzug an symentis zu zahlen. Besteht keine ausdrückliche Vereinbarung, ist symentis berechtigt, erbrachte Leistungen entsprechend dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der symentis dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 4.2. symentis kann die vertraglich geschuldeten Leistungen nur erbringen, wenn der Kunde die hierfür notwendigen Mitwirkungsleistungen vollständig, fristgerecht und ordnungsgemäß erfüllt. Hierzu zählen insbesondere
- (a) die Bereitstellung qualifizierten und erfahrenen Personals sowie gegebenenfalls erforderlicher Hard- und Softwarekomponenten auf Anforderung von symentis und/oder gemäß Serviceauftrag, insbesondere im Fall geschuldeter Support-Services;
  - (b) die Bereitstellung der vereinbarten Hosting-Lösung sowie des Zugangs zur Hosting-Lösung, einschließlich eines ausreichenden Zugangs zu den jeweiligen IT-Systemen, um symentis die Erbringung ihrer Services zu ermöglichen, sofern anwendbar;
  - (c) die Bereitstellung sämtlicher Informationen, Materialien, Dritt-Software, Beschreibungen und/oder Dokumentationen, die für symentis erforderlich sind, um die geschuldeten Leistungen zu erbringen, einschließlich der hierfür erforderlichen Nutzungsrechte;
  - (d) den Zugang zu allen Einrichtungen, Netzwerken, APIs und/oder IT-Systemen des Kunden zu gewähren, die für symentis im Rahmen des Vertrages erforderlich sind;
  - (e) die Bereitstellung der jeweils notwendigen Informationen, insbesondere Testdaten;
  - (f) die Einbindung potenzieller Projektpartner, die an dem Planungs- und Implementierungsprozess (Umfang und Zeitraum) des Projektes beteiligt sind und sie am Prozess aktiv teilnehmen zu lassen. Der Kunde führt insbesondere die erforderlichen Aufgaben im Bereich des Projektmanagements durch, integriert die betroffenen Abteilungen und sorgt für die rechtzeitige Entscheidungsfindung;
  - (g) die Beauftragung der zuständigen Mitarbeiter während der erforderlichen Testläufe und Abnahmetests, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu entscheiden;



(h) die gewissenhafte Überprüfung der von symentis bereitgestellten Designs, Systemversionen oder ähnliches. Änderungswünsche müssen innerhalb der vereinbarten Frist, spätestens aber binnen fünf (5) Werktagen schriftlich/per E-Mail symentis mitgeteilt werden.

- 4.3. Die Bereitstellung bzw. Übermittlung von Informationen, Dokumenten und allen anderen Inhalten durch den Kunden an symentis im Rahmen der Mitwirkungsleistungen erfolgt nach Möglichkeit elektronisch (per E-Mail).
- 4.4. symentis wird vom Kunden zur Verfügung gestellte Informationen auf ihre Plausibilität prüfen und den Kunden auf erkannte Fehler hinweisen. Eine darüberhinausgehende Prüfungs- und Informationspflicht trifft den Auftragnehmer nicht.
- 4.5. Sofern der Kunde symentis KI-Modelle oder KI-Systeme im Sinne der KI-VO im Rahmen der Erbringung der Leistungen unter diesem Vertrag zur Verfügung stellt oder anderweitig zugänglich macht, ist der Kunde verpflichtet, die entsprechenden gesetzlichen Pflichten, einschließlich etwaiger Dokumentations- und Informationspflichten gegenüber symentis zu erfüllen. Die Pflichten des Kunden gegenüber anderen Dritten bleiben hiervon unberührt. Sofern symentis ein vom Kunden zur Verfügung gestelltes KI-Modell oder KI-System in Software oder Services integrieren oder anderweitig bearbeiten, umarbeiten, ändern, ein- oder anbinden soll, garantiert der Kunde die Rechtmäßigkeit des KI-Modells oder KI-Systems, einschließlich ggf. mit dem KI-Modell oder KI-System zur Verfügung gestellten Daten mit dem jeweils anwendbaren Recht, insbesondere der KI-VO. Der Kunde stellt symentis von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese auf Grund von oder im Zusammenhang mit der Verletzung der KI-VO durch den Kunden und/oder gegen diese Ziffer 4.5 gegenüber symentis geltend machen.
- 4.6. Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits im Serviceauftrag erfolgt ist, fordert symentis diese Leistungen beim Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen schriftlich/per E-Mail an. symentis wird den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist auf unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.
- 4.7. Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen durch den Kunden unentgeltlich zu erbringen.
- 4.8. Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Kunde die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung durch symentis hat, ist symentis von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen von symentis verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. symentis hierdurch entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte von symentis auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet. Weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

## 5. Lizenzbedingungen und gewerbliche Schutz- und Urheberrechte

- 5.1. Vorbehaltlich der Einhaltung des Vertrages durch den Kunden gewährt symentis dem Kunden folgende Rechte:



- (a) An Standardsoftware erhält der Kunde für die Laufzeit des Vertrages ein nicht-ausschließliches, zeitlich beschränktes, nicht-übertragbares, nicht-unterlizenzierbares Nutzungsrecht, wie im Serviceauftrag im Einzelnen dargelegt und in Übereinstimmung mit etwaigen Lizenzbedingungen Dritter, auf die im Serviceauftrag verwiesen wird;
  - (b) an Individualsoftware erhält der Kunde – sofern im Serviceauftrag nicht abweichend geregelt – ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Software für eigene geschäftliche Zwecke. symentis bleibt berechtigt, sämtliche im Rahmen der Individualentwicklung geschaffenen Ideen, Module, Funktionen, Architekturen, Datenbankmodelle oder sonstige Bestandteile in anderer Form weiterzuentwickeln, wiederzuverwenden oder Dritten zugänglich zu machen, soweit dabei keine Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse des Kunden offengelegt werden.
- 5.2. Mit Ausnahme der ausdrücklich eingeräumten Rechte gemäß Ziffer 5.1 verbleiben alle Urheber-, Schutz- und Verwertungsrechte an der Software und den Services, einschließlich der zugehörigen Dokumentation bei symentis oder deren jeweiligen Lizenzgebern. Dies gilt auch für Individualsoftware, sofern im Serviceauftrag keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- 5.3. Der Kunde hat kein Recht und keinen Anspruch auf den Quellcode der Software oder der Services, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart. symentis wird dem Kunden jegliche Software oder Services ausschließlich im Binärcode zur Verfügung stellen.
- 5.4. Jegliche Dekompilierung der Software in eine andere Darstellungsform ist untersagt, es sei denn, sie ist für die Ausübung zwingender Rechte des Kunden nach Anwendbarem Recht erforderlich. Der Kunde wird vor einer solchen Dekompilierung die erforderlichen Informationen von symentis anfordern; das Recht des Kunden auf Dekompilierung ist ausgeschlossen, wenn symentis die erforderlichen Informationen unverzüglich zur Verfügung stellt.
- 5.5. Der Kunde räumt symentis ein weltweites, unbefristetes, unwiderrufliches, unentgeltliches Recht ein, jegliche Vorschläge, Verbesserungen, Empfehlungen, Änderungen, Korrekturen oder sonstige Rückmeldungen des Kunden für die Services und die Software zu nutzen und darin zu verwenden.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 6.1. Der Kunde zahlt symentis alle im Serviceauftrag aufgeführten und/oder anderweitig vereinbarten Kosten und Vergütungen. Sofern im Serviceauftrag nicht anders vereinbart, sind alle Zahlungen innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab Rechnungsdatum fällig. Der Kunde ist verpflichtet, symentis über Korrekturen oder Änderungen seiner abrechnungsrelevanten Daten unverzüglich zu informieren.
- 6.2. Zahlt der Kunde fällige Beträge nicht fristgerecht, ist symentis berechtigt, ohne weitere Mahnung dreißig (30) Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB zu verlangen.
- 6.3. Unbeschadet weiterer Rechte kann symentis die Erbringung der Leistungen aus dem betreffenden Serviceauftrag mit einer Ankündigungsfrist von fünf (5) Kalendertagen vorläufig aussetzen, bis sämtliche offenen Beträge vollständig beglichen sind, wobei symentis die berechtigten Belange des



Kunden berücksichtigt.

- 6.4. Erhebt der Kunde nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen ab Rechnungsdatum schriftlich Einwendungen gegen eine Rechnung, gilt diese als vom Kunden genehmigt.
- 6.5. Die von symentis in Rechnung gestellten Beträge verstehen sich zuzüglich etwaiger anfallender Steuern. Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Versteuerung aller seiner im Zusammenhang mit seinen Bestellungen anfallenden Steuern. Soweit symentis gesetzlich verpflichtet ist, Steuern zu erheben oder abzuführen, für die nach dieser Ziffer der Kunde verantwortlich ist, stellt symentis diese Beträge dem Kunden in Rechnung; der Kunde hat diese entsprechend zu zahlen. Die Parteien stellen einander auf zumutbare Anforderung alle erforderlichen Erklärungen und/oder Informationen zur Verfügung, die nach den jeweils geltenden Steuergesetzen erforderlich sind.

## 7. Change management

- 7.1. Jede Anfrage von Änderungen, Ergänzungen und/oder Nachträgen bezüglich der Services und/oder der Software in einem Serviceauftrag sind vom Kunden schriftlich an symentis zu richten. Der Kunde hat die angeforderten Änderungen, Ergänzungen und/oder Nachträge detailliert zu beschreiben
- 7.2. symentis wird diese Anfrage innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt beantworten. Erfordert ein Änderungsverlangen eine umfangreiche Prüfung durch symentis oder erfordert eine Vielzahl an Änderungsverlangen insgesamt einen erheblichen Aufwand, kann symentis für die Prüfung und Erstellung des Änderungsangebots eine angemessene Vergütung verlangen. symentis wird den Kunden vorab hierauf schriftlich hinweisen und mit der Prüfung und Angebotserstellung erst dann beginnen, nachdem der Kunde den Prüfungsauftrag schriftlich bestätigt hat.
- 7.3. symentis ist nicht verpflichtet, ein Änderungsangebot zu unterbreiten, sofern die Durchführung des Änderungsverlangens für symentis unzumutbar ist. In diesem Fall gilt der Vertrag unverändert fort.
- 7.4. Wird die Anfrage des Kunden von symentis akzeptiert, stellt symentis dem Kunden einen modifizierten Serviceauftrag einschließlich der aktualisierten Kostenaufstellung und des Zeitplans zur Verfügung, der den gegenwärtigen Serviceauftrag ersetzt, falls der Kunde nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des modifizierten Serviceauftrages widerspricht.

## 8. Abnahme

- 8.1. Soweit es sich bei den Leistungen von symentis um Werkleistungen handelt, bedürfen diese der Abnahme. Nach Mitteilung der Fertigstellung durch symentis, wird der Kunde unverzüglich eine Abnahmeprüfung durchführen und spätestens innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Mitteilung der Fertigstellung schriftlich die Abnahme erklären. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine schriftliche Erklärung, gilt das Werk als abgenommen.
- 8.2. Die Abnahme darf nur bei wesentlichen Mängeln verweigert werden. Geringfügige oder unerhebliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verweigert der Kunde die Abnahme ohne berechtigten Grund, ist symentis berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist gilt das Werk als abgenommen.



- 8.3. symentis ist berechtigt, die Abnahme auch schon vor dem für die Fertigstellung der Leistung vereinbarten Fälligkeitsdatum zu verlangen, es sei denn, die vorherige Abnahme ist für den Kunden unzumutbar. Über die Abnahme ist ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen, das von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.
- 8.4. Soweit zwischen den Parteien keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Abnahme durch eine Gesamtabnahme. Die Parteien können eine Teilabnahme vereinbaren. Bereits abgenommene Teilleistungen werden im Rahmen der Gesamtabnahme nicht erneut geprüft.
- 8.5. Die produktive Nutzung der jeweiligen Leistung gilt als konkludente Abnahme. Ebenso gilt es als Abnahme, wenn der Kunde die Abnahme entgegen der Regelung der Ziffer 8.1 fristgerecht erklärt.
- 8.6. Mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Kunden über. Ab diesem Zeitpunkt beginnt auch die Verjährungsfrist für etwaige Mängelansprüche

## 9. Gewährleistung

- 9.1. Der Kunde hat etwaige Mängel unverzüglich nach deren Entdeckung symentis schriftlich unter Angabe einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome anzuzeigen.
- 9.2. Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, sofern der Kunde die Leistungen von symentis verändert hat und nicht nachweist, dass die Änderung nicht ursächlich für den Mangel war oder die Mangelbeseitigung durch die Änderung mehr als nur unwesentlich erschwert wird.
- 9.3. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf (12) Monate, es sei denn, symentis hat den Mangel arglistig verschwiegen. Für Teilleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit der Abnahme der jeweiligen Teilleistung.
- 9.4. Sofern es sich bei der von symentis erbrachten Leistung um eine werkvertragliche Leistung handelt, wird symentis Mängel nach eigener Wahl durch eine Nachbesserung beseitigen oder die mangelhafte Leistung durch Lieferung einer Ersatzleistung ersetzen. symentis kann hierbei eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Kunden zumutbar ist. Der Kunde räumt symentis die für die Nachbesserung erforderliche Zeit und Gelegenheit ein.
- 9.5. Sofern es sich bei der von symentis erbrachten Leistung um eine mietvertragliche Leistung handelt, wird symentis Mängel unverzüglich beheben. Etwaige zum Zwecke der Mangelbeseitigung erforderlichen Zugriffe auf die Software muss der Kunde ermöglichen. Beruht der Mangel auf einem Fehlverhalten des Kunden, stellt symentis die Beseitigung des Mangels dem Kunden in Rechnung. Ein Anspruch auf Mängelbeseitigung von bei Vertragsschluss bekannten Mängeln besteht nicht.
- 9.6. Bei unentgeltlich überlassener Software beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf Mängel, die auf einer arglistigen Täuschung durch symentis beruhen.
- 9.7. Im Übrigen ist die Gewährleistung ausgeschlossen.



## 10. Haftung

- 10.1. symentis haftet für Schäden ausschließlich nach Maßgabe dieser Ziffer 10.
- 10.2. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von symentis beruhen, sowie für Schäden, die auf dem Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder Arglist beruhen, haftet symentis unbeschränkt.
- 10.3. Für Schäden, die von symentis, einem gesetzlichen Vertreter oder einem Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, haftet symentis unbeschränkt.
- 10.4. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer vertraglichen Hauptpflicht haftet symentis, außer in den Fällen der Ziffern 10.2 und 10.5, nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens. Vertragliche Hauptpflichten sind abstrakt solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung eine Vertragspartei regelmäßig vertrauen darf.
- 10.5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.
- 10.6. Im Übrigen ist die Haftung von symentis ausgeschlossen.
- 10.7. Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche beträgt ein (1) Jahr, außer in den Fällen der Ziffern 10.2, 10.3 und 10.5, in denen die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.
- 10.8. Der Kunde ist verantwortlich für die regelmäßige Sicherung seiner Daten, wenn nicht ausdrücklich abweichend vereinbart. symentis haftet nicht für Kosten der Wiederherstellung von Daten des Kunden nach einem Datenverlust und/oder einer Datenbeschädigung.
- 10.9. Für unentgeltlich zur Verfügung gestellte Software und/oder Services haftet symentis nur für Schäden, die von symentis, einem gesetzlichen Vertreter oder einem Erfüllungsgehilfen durch Vorsatz oder arglistige Täuschung verursacht wurden.

## 11. Geheimhaltung, Vertraulichkeit

- 11.1. Die Parteien (jeweils „**empfangende Partei**“) erhalten und haben Zugang zu Geschäftsgeheimnissen, verschiedenen vertraulichen Materialien und Informationen über die Geschäftsangelegenheiten der anderen Partei („**offenbarende Partei**“). Als „**vertrauliche Informationen**“ gelten sämtliche Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind und sich auf die geschäftlichen Angelegenheiten der offenbarenden Partei oder ihrer Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter oder sonstiger Dritter beziehen, insbesondere Geschäftsgeheimnisse im Sinne des § 2 Nr. 1 GeschGehG, der Inhalt dieses Vertrags sowie alle als vertraulich gekennzeichneten oder aufgrund ihrer Natur als vertraulich erkennbaren Informationen.
- 11.2. Informationen gelten nicht als vertrauliche Informationen, wenn sie
  - (a) ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung allgemein zugänglich oder öffentlich bekannt sind oder werden, insbesondere wenn sie von einer staatlichen Stelle öffentlich zugänglich gemacht



wurden;

- (b) der empfangenden Partei bereits vor der Offenlegung durch die offenbarende Partei rechtmäßig bekannt waren oder sich rechtmäßig in ihrem Besitz befanden, ohne dass eine Verletzung einer Vertraulichkeitspflicht vorlag;
- (c) der empfangenden Partei nach der Offenlegung durch die offenbarende Partei von dritter Seite rechtmäßig bekannt werden, sofern die empfangende Partei vernünftigerweise davon ausgehen darf, dass diese dritte Partei nicht zur Vertraulichkeit gegenüber der offenbarenden Partei verpflichtet ist; und/oder;
- (d) von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der offenbarenden Partei entwickelt wurden.

11.3. Eine Nutzung der vertraulichen Informationen ist auf den Gebrauch im Zusammenhang mit diesem Vertrag beschränkt. Ohne vorherige Zustimmung der offenlegenden Partei ist die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte nicht gestattet. Zustimmungen bedürfen der Schriftform. Keine Dritten im Sinne dieses Absatzes sind verbundene Unternehmen der Parteien und Berater, die von Gesetzes wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Soweit anwendbare gesetzliche Verpflichtungen dies erfordern, ist der Empfänger überdies zur Offenlegung und Weitergabe vertraulicher Informationen berechtigt. Sofern gesetzlich zulässig, wird der Empfänger die offenlegende Partei vor der Offenlegung vertraulicher Informationen informieren.

11.4. Die Parteien werden ihren Mitarbeitern oder Dritten, denen sie vertrauliche Informationen weitergeben, eine vertrauliche Behandlung dieser Informationen im Rahmen der jeweiligen Unterauftragnehmer- oder Arbeitsverhältnisse mit der Maßgabe auferlegen, dass die Verschwiegenheitsverpflichtung auch über das Ende des jeweiligen Unterauftragnehmer- oder Arbeitsverhältnisses hinaus fortbesteht soweit nicht bereits eine entsprechende allgemeine Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit besteht.

11.5. Alle schriftlichen Unterlagen und Dokumente, die vertrauliche Informationen enthalten und die die empfangende Partei während der Vertragslaufzeit erhält, sind und bleiben das ausschließliche Eigentum der offenlegenden Partei und/oder ihrer Kunden und/oder Lieferanten bzw. Dritter.

11.6. Die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit gilt für die Laufzeit dieses Vertrags sowie für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Beendigung dieses Vertrags.

## 12. Daten

12.1. Der Kunde wird symentis im Rahmen des Vertrages keine personenbezogenen Daten des Kunden oder Dritter im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 („**DSGVO**“) zur Verfügung stellen, zu symentis übermitteln und/oder anderweitig zugänglich machen.

12.2. Für alle personenbezogenen Daten, die symentis abweichend von Ziffer 12.1 zur Verfügung gestellt, übermittelt und/oder anderweitig zugänglich gemacht werden, garantiert der Kunde, dass die personenbezogenen Daten ordnungsgemäß und in Übereinstimmung mit dem geltenden Datenschutzrecht erhoben und symentis zur Verfügung gestellt, übermittelt und/oder anderweitig zugänglich gemacht werden. Der Kunde und symentis werden ggf. eine zusätzliche Vereinbarung



über die Verarbeitung personenbezogener Daten (Auftragsverarbeitungsvereinbarung) treffen.

- 12.3. Der Kunde wird symentis im Rahmen des Vertrages keine Daten des Kunden oder Dritter, die der VO (EU) 2023/2854 („**Data Act**“) unterfallen, zur Verfügung stellen, zu symentis übermitteln und/oder anderweitig zugänglich machen. Der Kunde stellt symentis anderenfalls von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese auf Grund von oder im Zusammenhang mit dem Data Act gegenüber symentis geltend machen.

### 13. Laufzeit, Kündigung

- 13.1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit Beginn der Inanspruchnahme der Services oder Software, spätestens jedoch mit dem Startdatum.
- 13.2. Nach Ablauf der Festen Laufzeit endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Während der Festen Laufzeit hat keine der Parteien das Recht, den Vertrag zu kündigen.
- 13.3. Haben die Parteien keine Feste Laufzeit vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Partei mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Ende des jeweiligen Monats gekündigt werden.
- 13.4. Das Recht der Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

### 14. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 14.1. Beide Parteien vereinbaren, alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergeben, einem Schlichtungsausschuss, der beide Parteien gleichermaßen vertritt, weiterzureichen. Für jede Partei wird mindestens ein (1) Mitglied der Geschäftsleitung/Führungskraft am Ausschuss teilnehmen. Die Parteien bestätigen, dass sie bestmögliche Anstrengungen zur Beilegung der Streitigkeit im Schlichtungsausschuss innerhalb einer angemessenen Frist, die von den Parteien im gegenseitigen Einvernehmen vorab vereinbart wurde, unternehmen werden. Bis zur endgültigen Entscheidung des Schlichtungsausschusses hinsichtlich der Streitigkeit, einschließlich der Feststellung des Nichterreichens eines Vergleichs, verzichten beide Parteien auf ihr Recht, die Streitigkeit den zuständigen Gerichten weiterzuleiten. Das Recht der Parteien, ein einstweiliges Verfügungsverfahren zu beantragen, bleibt unberührt.
- 14.2. Der Vertrag unterliegt dem Anwendbaren Recht und ist nach diesem auszulegen und durchzusetzen.
- 14.3. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergeben, vereinbaren die Parteien als ausschließlichen Gerichtsstand München, Deutschland. § 40 Abs. 2 der Zivilprozessordnung (ZPO) bleibt unberührt.

### 15. Sonstiges

- 15.1. symentis ist berechtigt, die AGB von Zeit zu Zeit zu ändern und/oder zu ergänzen, insbesondere unter Berücksichtigung von Umständen, die außerhalb des Einflussbereichs von symentis liegen,



zwingenden gesetzlichen Vorschriften, zur Schließung von Lücken usw. symmentis wird dabei auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

- (a) Wesentliche Änderungen der AGB (alle Bestimmungen, die es den Parteien ermöglichen, ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen, und auf die die Parteien vernünftigerweise vertrauen können) unterliegen nicht diesem Änderungsrecht.
- (b) symmentis wird das Änderungsrecht mit einer Ankündigungsfrist von acht (8) Wochen per E-Mail und/oder Post/Fax ausüben. Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von zwei (2) Wochen nach der Mitteilung von symmentis über die Ausübung des Änderungsrechts, unter Hinweis auf das Widerspruchsrecht, durch schriftliche Erklärung gegenüber symmentis widersprechen. Widerspricht der Kunde, wird symmentis das Änderungsrecht nicht für den Kunden ausüben.

15.2. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise nichtig, unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar („**Fehlerhafte Bestimmung**“) sein oder werden, so werden die Wirksamkeit und die Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich vielmehr bereits jetzt, anstelle der fehlerhaften Bestimmung eine solche zu vereinbaren, die im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrags vereinbart hätten, wenn sie die Fehlerhaftigkeit der Bestimmung erkannt hätten. Beruht die Fehlerhaftigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Maß der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Maß am nächsten kommenden rechtlich zulässigen Maß zu vereinbaren. Gleiches gilt für etwaige Regelungslücken in diesem Vertrag. Es ist der ausdrückliche Wille der Parteien, dass diese salvatorische Klausel keine bloße Beweislastumkehr zur Folge hat, sondern § 139 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) insgesamt abbedungen ist.

15.3. Der Vertrag kann sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache zur Verfügung gestellt werden. Werden beide Sprachen angeboten, so ist die deutsche Fassung verbindlich.