

# Nutzungsvereinbarung

## § 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieser Nutzungsvereinbarung ist die Bereitstellung des CRM- und Online-Buchungstools der Bentjen Software GmbH für den Kunden zur Nutzung über das Internet („**Dienst**“).
- 1.2 Der Vertrag zwischen der Bentjen Software GmbH und dem Kunden („**Nutzungsvereinbarung**“) kommt mit der Registrierung des Kunden über folgenden Link <https://termin-online-buchen.de/> zustande.
- 1.3 Die Eingabe von Terminen in den Dienst durch Endkunden des Kunden ist nur dann möglich, wenn diese den Nutzungsbedingungen Online-Buchungsservice („**Nutzungsbedingungen Online-Buchungsservice**“) sowie der Datenschutzerklärung zugestimmt haben. Zudem können sich Endkunden eigenständig über die Website des Kunden als dauerhafter Nutzer registrieren oder sich vom Kunden entsprechend freischalten lassen. Mit der Registrierung erhält der Nutzer einen Account. Der Nutzer kann über die von ihm gewählten Zugangsdaten auf den Account zugreifen.
- 1.4 Die Bentjen Software GmbH speichert die von den Nutzern eingegebenen und übermittelten Daten. Gegenstand dieser Nutzungsvereinbarung ist die Nutzung des Dienstes und die Zurverfügungstellung der Daten an den Kunden über den Dienst.
- 1.5 Für die Bereitstellung des Dienstes gelten ausschließlich die Regelungen dieser Nutzungsvereinbarung und die Nutzungsbedingungen Online-Buchungsservice, soweit die Vertragspartner nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn Bentjen Software GmbH ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht.

## § 2 Testphase

- 2.1 Der Kunde kann den Dienst für die Dauer von 14 Tagen kostenlos testen („**Testphase**“). Kündigt der Kunde den Vertrag über die Nutzung des Dienstes nicht innerhalb der Testphase oder erhält der Kunde von der Bentjen Software GmbH bereits während der Testphase eine Schulung bzw. Einweisung, geht der Vertrag über die Nutzung des Dienstes automatisch von einer Leihe in eine Miete nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Vereinbarung über.

2.2 Für die Testphase gelten abweichend von den in § 3 ff. festgelegten Bestimmungen folgende Regelungen:

- a) Der Kunde kann den Vertrag jederzeit fristlos kündigen.
- b) Die Bentjen Software GmbH ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Dienst zu sperren, wenn der Kunde sich nicht korrekt registriert hat.
- c) Gewährleistung und Haftung der Bentjen Software GmbH richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

2.3 Die Bentjen Software GmbH behält sich vor, die Funktionen des Dienstes im Rahmen der Testphase einzuschränken.

### **§ 3 Leistungen der Bentjen Software GmbH**

3.1 Die Bentjen Software GmbH stellt dem Kunden den Dienst während der Laufzeit dieser Nutzungsvereinbarung zum Abruf über das Internet zur Verfügung. Die Bentjen Software GmbH kann dabei im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen eigene IT-Systeme und IT-Systeme Dritter einsetzen.

3.2 Technische Voraussetzungen:

- a) Der Zugriff auf den Dienst erfolgt über die gängigen Internetbrowser Windows Internet Explorer von Microsoft, Mozilla Firefox, Google Chrome oder Safari von Apple.
- b) Der Zugriff auf den Dienst über den Internetbrowser eines mobilen Endgeräts ist nur mit den gängigen Geräten von Apple, Samsung und anderen gängigen Herstellern sichergestellt.

3.3 Die Bentjen Software GmbH stellt den Dienst bis zu dem Internetanschluss des Rechenzentrums, in dem der Dienst betrieben wird, bereit („**Übergabepunkt**“). Die Internetverbindung zum Kunden ist nicht Leistungsgegenstand. Der Kunde kann den Dienst nur nutzen, wenn er über eine ausreichend leistungsfähige Internetverbindung verfügt. Die erforderliche Bandbreite hängt von der Intensität der Nutzung und der Datenmenge des Kunden ab.

3.4 Die Bentjen Software GmbH stellt Speicherplatz für Inhalte des Kunden in einem Umfang von 100 MB bereit.

3.5 Inhalte des Kunden werden in Backup-Zyklen von 24 Stunden gesichert. Die Bentjen Software GmbH wird dem Kunden täglich eine Sicherungskopie der Termine des

Kunden für mindestens der nächsten 6 Monate in Form einer PDF-Datei per E-Mail zusenden.

3.6 Der Dienst ist zu 99 % im Kalendermonatsmittel verfügbar. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn der Dienst vollständig nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist nicht anzunehmen, wenn der Dienst aufgrund von

- höherer Gewalt,
- Fehlbedienung oder vertragswidrigen Nutzungshandlungen des Kunden oder
- geplanter Wartungszeiten (vgl. Ziff. 3.7)

nicht erreichbar ist.

3.7 Die Bentjen Software GmbH darf den Dienst zum Zwecke der Wartung vorübergehend abschalten („**geplante Wartungszeiten**“). Die Bentjen Software GmbH wird dem Kunden geplante Wartungszeiten mindestens 24 Stunden im Voraus per E-Mail ankündigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungszeiten 48 Stunden im Monat nicht überschreiten.

3.8 Die Bentjen Software GmbH ist berechtigt, die Leistungen und Verpflichtungen aus dieser Nutzungsvereinbarung durch einen Subunternehmer zu erfüllen.

3.9 Die Bentjen Software GmbH erbringt Supportleistungen für den Dienst nur, wenn die Vertragspartner dies gesondert vereinbaren.

#### **§ 4 Nutzung des Dienstes, Pflichten des Kunden**

4.1 Für den Zugang benötigt der Kunde Zugangsdaten, welche ihm von der Bentjen Software GmbH übermittelt werden. Der Kunde behandelt Zugangsdaten zu dem Dienst streng vertraulich. Der Kunde darf seine Zugangsdaten nicht an Dritte weitergeben und Dritten keinen Zugriff auf den Dienst ermöglichen. Hat der Kunde den Verdacht, dass seine Zugangsdaten einem nichtberechtigten Dritten bekannt geworden sind oder dass ein nichtberechtigter Dritter den Zugang des Kunden zu dem Dienst nutzt, so ist der Kunde verpflichtet, der Bentjen Software GmbH unverzüglich schriftlich hierüber zu informieren.

4.2 Die Nutzung des Dienstes ist nur im Rahmen des in der Leistungsbeschreibung unter <https://termin-online-buchen.de/home/funktionen> vorgesehenen Funktionsumfangs zulässig. Der Kunde darf keine Software oder andere technischen Einrichtungen

verwenden, die das Funktionieren des Dienstes ändern, erweitern oder gefährden. Der Zugriff auf den Dienst ist nur über einen gängigen Internetbrowser zulässig.

- 4.3 Der Kunde darf den Dienst nur für eigene Zwecke nutzen. Eine Nutzung für Dritte, gleich ob entgeltlich oder unentgeltlich, ist unzulässig.
- 4.4 Der Kunde darf über den Dienst erlangte Daten seiner Kunden nur für eigene Zwecke und im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nutzen.
- 4.5 Der Kunde kann der Anzahl nach unbeschränkt Uploads von Inhalten vornehmen und diese in den Dienst einstellen. Dem Umfang nach sind Einzel-Uploads auf 5 MB und Uploads insgesamt auf 100 MB beschränkt.
- 4.6 Der Kunde ist verpflichtet, den Dienst vor unbefugtem Zugriff Dritter durch geeignete Vorkehrungen zu schützen.
- 4.7 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Nutzer den Dienst gemäß den Nutzungsbedingungen Online-Buchungsservice nutzen. Der Kunde haftet der Bentjen Software GmbH gegenüber für Verstöße eines Nutzers gegen die Nutzungsbedingungen Online-Buchungsservice wie für eigenes Verschulden.
- 4.8 Der Dienst ermöglicht eine automatische Anonymisierung der personenbezogenen Daten der Endkunden in einem vom Kunden definierten Zeitfenster nach dem letzten Termin des jeweiligen Endkunden (z. B. nach 14 Tagen). Diese Funktion ist optional. Der Kunde ist dafür verantwortlich der Bentjen Software GmbH jeweils unverzüglich mitzuteilen, wenn die Funktion zur Anonymisierung seiner Endkundendaten aktiviert werden soll und welches Intervall dabei einzustellen ist.
- 4.9 Der Kunde ist dafür verantwortlich, der Bentjen Software GmbH nur solche Daten, insbesondere auch bezüglich personenbezogener Daten der Nutzer, zu übertragen, die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen der Bentjen Software GmbH erforderlich sind und die oder deren Übertragung an die Bentjen Software GmbH nicht gegen Rechte Dritter oder sonst geltendes Recht verstoßen.
- 4.10 Der Kunde wird die Bentjen Software GmbH von allen Ansprüchen Dritter freistellen und der Bentjen Software GmbH alle Schäden und Aufwände ersetzen, die der Bentjen Software GmbH aufgrund eines Verstoßes des Kunden gegen Ziff. 4.8 oder 4.10 entstehen, es sei denn, der Kunde hat den Verstoß nicht zu vertreten.

## § 5 Vergütung

5.1 Der Kunde zahlt die vereinbarte Vergütung. Die Höhe des monatlichen Entgelts zur Nutzung des Dienstes hängt von verschiedenen Faktoren ab und richtet sich unter anderem nach der Anzahl der zu verwaltenden Mitarbeiter bzw. anderer Ressourcen wie z. B. Räumlichkeiten.

Hierzu werden verschiedene Leistungspakete gestaffelt nach der max. Anzahl zu verwaltender Mitarbeiter/ Ressourcen angeboten, deren Preise auf der Website <https://termin-online-buchen.de/home/preise> ausgewiesen sind.

Jedes Leistungspaket beinhaltet 200 Frei-SMS/ Monat. Die Kosten für jeweils weitere 200 SMS sind ebenfalls der Preisliste zu entnehmen.

5.2 Die Vergütung ist zum Monatsende und innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung zu zahlen und wird sofern keine andere Vereinbarung besteht automatisch per SEPA-Lastschriftmandat eingezogen. Im Fall einer Rücklastschrift wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15 EUR in Rechnung gestellt.

5.3 Zur Vergütung kommt stets die Umsatzsteuer hinzu, es sei denn, die Vergütung ist nicht umsatzsteuerpflichtig.

5.4 Die Bentjen Software GmbH ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung einmal pro Kalenderjahr um maximal 5 % anzuheben. Es gelten folgende Regeln:

a) Die Bentjen Software GmbH kündigt dem Kunden eine Preisänderung 6 Monate im Voraus schriftlich an. Die Preisänderung gilt als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich widerspricht.

b) Widerspricht der Kunde, kann die Bentjen Software GmbH die Nutzungsvereinbarung vorzeitig mit einer Frist von 3 Monaten kündigen, und zwar auf den Zeitpunkt, zu dem die Preisänderung gemäß lit. a) wirksam würde. Die Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

c) Die Bentjen Software GmbH weist den Kunden in der Ankündigung gemäß lit. a) auf die Widerspruchsfrist und auf die Rechtsfolgen ihrer Versäumung hin.

5.5 Die Bentjen Software GmbH kann eine angemessene zusätzliche Vergütung für Mehraufwand verlangen, der durch pflichtwidriges Verhalten des Kunden oder dadurch entsteht, dass der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vereinbarungsgemäß erbringt, Vertragsleistungen nicht bestimmungsgemäß oder

entgegen den vertraglichen Vereinbarungen nutzt. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Mehraufwand nicht zu vertreten hat.

- 5.6 Der Kunde kann nur mit von der Bentjen Software GmbH unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von der Bentjen Software GmbH an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

## **§ 6 Laufzeit und Kündigung**

- 6.1 Diese Vereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Der Kunde kann diese Vereinbarung mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende kündigen, die Bentjen Software GmbH mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Monatsende.
- 6.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für die Bentjen Software GmbH insbesondere dann, wenn
- a) der Kunde sich mit der Vergütung für mehr als zwei Monate in Zahlungsverzug befindet,
  - b) der Kunde seine Zahlungen einstellt, von ihm oder zulässigerweise von der Bentjen Software GmbH oder einem anderen Gläubiger das Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren beantragt ist, ein solches Verfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder
  - c) der Kunde grob fahrlässig und vorsätzlich gegen diese Nutzungsvereinbarung verstößt und den Verstoß auf eine Abmahnung der Bentjen Software GmbH hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.

Nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf die Bentjen Software GmbH jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen.

- 6.3 Kündigt die Bentjen Software GmbH diese Nutzungsvereinbarung wegen einer Pflichtverletzung des Kunden aus wichtigem Grund, behält die Bentjen Software GmbH die vereinbarte Vergütung, auf die die Bentjen Software GmbH ohne die Kündigung Anspruch gehabt hätte, abzüglich der von der Bentjen Software GmbH aufgrund der Kündigung ersparten Aufwendungen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Von der Vergütung bringt die Bentjen Software

GmbH grundsätzlich eine Pauschale in Höhe von 10% des geschuldeten Betrages für ersparte Aufwendungen in Abzug. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, die Ersparnis sei höher als 10%.

- 6.4 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform im Sinne von § 126b BGB (z.B. E-Mail).
- 6.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, den Dienst über den Beendigungszeitpunkt hinaus zu nutzen. Bei Beendigung der Nutzungsvereinbarung wird die Bentjen Software GmbH die Daten des Kunden innerhalb von 8 Wochen löschen, soweit die Bentjen Software GmbH nicht zur Aufbewahrung der Daten verpflichtet ist.

## **§ 7 Rechte Dritter**

- 7.1 Die Bentjen Software GmbH gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung des Dienstes durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Bei Rechten Dritter leistet die Bentjen Software GmbH dadurch Gewähr, dass die Bentjen Software GmbH dem Kunden nach Wahl von der Bentjen Software GmbH eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dem Dienst oder an einer gleichwertigen Leistung verschafft.
- 7.2 Der Kunde unterrichtet die Bentjen Software GmbH unverzüglich schriftlich, falls Dritte Rechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an dem Dienst gelten machen. Der Kunde unterstützt die Bentjen Software GmbH bei der Auseinandersetzung. Er stellt insbesondere schriftlich die notwendigen Informationen sowie relevante Unterlagen zur Verfügung.
- 7.3 Die Bentjen Software GmbH haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, die durch eine nicht vertragsgemäße Nutzung des Dienstes, eine Nutzung außerhalb des bestimmungsgemäßen Einsatzbereichs oder eine Verwendung in Kombination mit nicht von der Bentjen Software GmbH ausdrücklich empfohlenen Komponenten (z.B. Hard- und Software) durch den Kunden entsteht.

## **§ 8 Gewährleistung**

- 8.1 Die Bentjen Software GmbH beseitigt vom Kunden ordnungsgemäß gemeldete Fehler des Dienstes innerhalb angemessener Frist. Der Kunde hat Fehler unverzüglich zu melden. Der Kunde hat die Bentjen Software GmbH bei der Fehleranalyse und -beseitigung umfassend und auf eigene Kosten zu unterstützen, insbesondere Fehlermeldungen gemäß Ziff. 8.2 per E-Mail zu übermitteln.

8.2 Die Fehlermeldung muss insbesondere die folgenden Informationen enthalten:

- a) Ausführliche Fehlerbeschreibung,
- b) Fehlermeldungen, wenn solche vorliegen, in ihrem genauen Wortlaut,
- c) Screenshot des Fehlerzustandes,
- d) Schritte zur Reproduktion des Fehlerzustands,
- e) Anwendungsprotokolle,
- f) Systemumgebungsdaten (u.a. Version des Betriebssystems, verwendeter Browser, etc.)

8.3 Der Kunde bleibt bei Mängeln zunächst zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Das Recht des Kunden, bei Mängeln die Vergütung nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung ganz oder teilweise zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.

## **§ 9 Schadens- und Aufwendungsersatz**

Die Bentjen Software GmbH leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:

- a) Die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt.
- b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet die Bentjen Software GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
- c) Bei fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (Kardinalpflicht), haftet die Bentjen Software GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, maximal jedoch bis zu einer Höhe der in den letzten 12 Monaten vor Schadenseintritt vom Kunden gezahlten Vergütung.
- d) In allen anderen Fällen fahrlässiger Pflichtverletzungen ist die Haftung ausgeschlossen.



- e) Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

## **§ 10 Geheimhaltung und Datenschutz**

- 10.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind („**vertrauliche Informationen**“), auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern vertrauliche Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 10.2 Der Kunde verpflichtet sich, bezüglich der Daten die Vorschriften der europäischen Datenschutzgrundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetz sowie anderer einschlägiger Datenschutzbestimmungen zu beachten.
- 10.3 Soweit der Kunde mit Hilfe des Dienstes Daten verarbeitet, die einer bestimmten oder bestimmbaren Person zuzuordnen sind, so ist der Kunde allein dafür verantwortlich, dass der jeweils Betroffene in diese Verarbeitung seiner Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt. Der Kunde bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets verantwortliche Stelle. Der Kunde stellt die Bentjen Software GmbH von allen Ansprüchen des Betroffenen frei und ersetzt der Bentjen Software GmbH alle Schäden, die der Bentjen Software GmbH durch eine datenschutzrechtswidrige Übermittlung von personenbezogenen Daten an die Bentjen Software GmbH entstehen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- 10.4 Die Vertragspartner werden unmittelbar nach Vertragsschluss eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung schließen.

## **§ 11 Verschiedenes**

- 11.1 Die Übertragung von Rechten aus dieser Nutzungsvereinbarung durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Bentjen Software GmbH.
- 11.2 Die Bentjen Software GmbH ist berechtigt, diese Nutzungsvereinbarung zu ändern; Ziff. 5.4 bleibt unberührt. Die Bentjen Software GmbH wird dem Kunden die Änderungen schriftlich ankündigen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Ankündigung der Änderung

schriftlich widerspricht. Die Bentjen Software GmbH wird den Kunden in der Ankündigung auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen einer entstandenen Versäumung gesondert hinweisen.

- 11.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche gegenüber Kaufleuten und Körperschaften des öffentlichen Rechts ist für alle Verfahrensarten der Sitz der Bentjen Software GmbH. Die Bentjen Software GmbH hat zudem das Recht, Kunden an ihrem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.