

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM der PerfectView B.V.

## Inhaltsangabe

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM.....	3
1. Welchen Zweck erfüllen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen?.....	3
2. Begriffsbestimmungen.....	4
3. Was kosten unsere Produkte und Dienstleistungen? .....	6
4. Mehrarbeit: zusätzliche Leistungen.....	7
5. Was garantieren wir und was erwarten wir von Ihnen? .....	7
6. Was tun wir mit Ihren personenbezogenen Daten? .....	8
7. Datenschutz .....	9
9. Bei wem ruhen die Rechte am geistigen Eigentum? .....	10
10. Wann haften wir? .....	12
11. Wann kann der Vertrag aufgelöst werden? .....	13
12. Geheimhaltung und Verbot der Übernahme von Personal .....	14
13. Was geschieht bei höherer Gewalt?.....	15
14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	16
Lizenzbedingungen für Tribe CRM .....	17
15. Wofür sind diese Lizenzbedingungen?.....	17
16. Wie lange läuft der Vertrag? .....	17
17. Was beinhaltet die Lizenz?.....	18
18. Änderung der Lizenzanzahl.....	19
19. Wie lange ist die Laufzeit einer Lizenz? .....	19
20. Beendigung der Lizenz.....	19
21. Welche Verantwortlichkeiten haben Sie?.....	20
22. Was tun wir mit Kundeninformationen und Kundendaten? .....	20
23. Richtlinie zur Datenspeicherung und fairen Nutzung .....	21
24. Internet-Verzögerungen.....	21
25. Welche Kosten und Tarife berechnen wir? .....	22

26.	Rechnungsstellung und Verlängerungsgebühren .....	22
27.	Was passiert, wenn Sie nicht bezahlen? .....	23
28.	Wie kommunizieren wir mit Ihnen? .....	23
	Kontakt: Fragen oder zusätzliche Informationen?.....	24

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM

## 1. Welchen Zweck erfüllen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote und Lieferungen von Waren und Dienstleistungen durch PerfectView und alle von PerfectView diesbezüglich abgeschlossenen Verträge.
- 1.2. Wenn PerfectView nicht schriftlich ausdrücklich anderes angegeben hat, sind alle Angebote und anderen Äußerungen von PerfectView unverbindlich. Sie sind für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von Ihnen oder in Ihrem Namen an PerfectView bereitgestellten Spezifikationen und anderen Informationen, auf denen PerfectView ihr Angebot basiert, verantwortlich. Sie werden in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als „Kunde“ bezeichnet.
- 1.3. Die Gültigkeit der Einkaufs- oder anderer allgemeiner Bedingungen des Kunden wird ausdrücklich abgelehnt.
- 1.4. Wenn der Kunde laut dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag aus mehreren natürlichen und/oder juristischen Personen besteht, ist jeder dieser natürlichen und/oder juristischen Personen gegenüber PerfectView gesamtschuldnerisch zur Vertragserfüllung verpflichtet.
- 1.5. Die Überschriften von Artikeln, Absätzen und Inhaltsangaben dienen ausschließlich Referenzzwecken und stellen keine Auslegung des Vertrags dar.

## 2. Begriffsbestimmungen

**Angebot:** Die von PerfectView dem Kunden schriftlich bzw. digital angebotene Software, Dienstleistungen und sonstigen Leistungen.

**Bestimmungsort:** Der im Vertrag genannte physische Ort, an dem der Kunde die Software installieren darf.

**Verarbeitungsumgebung:** Die in den Verträgen angegebenen Hardware- und Software-Verarbeitungssysteme, auf denen der Kunde die Software verwenden darf.

**Annahmedatum:** Das Datum, an dem der Kunde die erbrachten Dienstleistungen akzeptiert.

**Allgemeine Bedingungen:** Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

**Anwendungssoftware:** Die Software und alle von PerfectView bereitgestellten Updates und Erweiterungen.

**Benutzer:** Die maximale Anzahl namentlich genannter Benutzer, die berechtigt sind, die Software oder Drittanbieterprodukte zu nutzen, ungeachtet dessen, ob die Benutzer diese tatsächlich nutzen.

**Dokumentation:** Die Anwendungsdokumentation der Anwendungssoftware, sofern der Kunde diese in Auftrag gegeben hat.

**Geltende Preise:** Die von PerfectView vereinbarten Preise für die Erbringung ihrer Dienstleistungen oder andernfalls die auf der Website von PerfectView veröffentlichten Preise.

**Benutzer:** Die natürliche(n) Person(en), die die Software nutzt/nutzen.

**Aktuelle Version:** Die aktuelle Version der Anwendungssoftware, die von PerfectView für den allgemeinen, kommerziellen Vertrieb angeboten wird, einschließlich aller Updates und Erweiterungen.

**Installationsdatum:** Das Datum, an dem die Kundenversion der Software in der Verarbeitungsumgebung installiert wird.

**Kunde:** Die natürlichen und/oder juristischen Personen, die einen schriftlichen oder digitalen Auftrag an PerfectView für die Lieferung der Software, Dienstleistungen oder sonstigen Leistungen erteilen.

**Kundenversion:** Die Softwareversion, die in der Verarbeitungsumgebung installiert wurde.

**Lizenz:** Ein Nutzungsrecht für einen Benutzer, dem ein oder mehr Module und/oder Benutzer hinzugefügt werden können. Dieses Nutzungsrecht kann (de-)aktiviert werden, indem Benutzer und/oder Module hinzugefügt oder entfernt werden.

**Maßarbeit:** Änderung oder Ergänzung der Anwendungssoftware, die von PerfectView auf der Grundlage eines bestimmten Vertrags durchgeführt wurde. Die Einstellung oder Aufstellung von Parametern fällt nicht unter Maßarbeit.

**Individuelle Software:** Der Code der Anwendungssoftware gemäß der Änderung oder Anpassung aufgrund des Vertrags für den Kunden durch PerfectView, die dem Kunden als Lizenz bereitgestellt wird.

**Auftrag:** Der Auftrag des Kunden an PerfectView zur Verrichtung der im Angebot aufgeführten Arbeiten.

**Vertrag:** Zwischen PerfectView und dem Kunden getroffene Vereinbarungen, auf die sich diese Allgemeinen Bedingungen beziehen, einschließlich eines Testkontos für den Kunden mit eingeschränkter Gültigkeitsdauer.

**Personal:** Die von PerfectView für die Ausführung des Vertrags einzubeziehenden Erfüllungsgehilfen.

**Drittanbieterprodukte:** Die Software-Produkte Dritter, die PerfectView dem Kunden im Rahmen einer Unterlizenz gemäß den darin enthaltenen Bestimmungen zur Verfügung stellt.

**Testkonto:** Der für einen bestimmten, vorab vereinbarten Zeitraum gilt, in dem kein Honorar an PerfectView gezahlt werden muss.

**Software:** Die Anwendungssoftware, die individuelle Software und andere von PerfectView für den Kunden entwickelte Software.

**SaaS:** Software as a Service, die von PerfectView als Online-Dienst über das Internet oder ein anderes Datennetzwerk angebotene Software.

**Spezifische Bedingungen:** Die spezifischen Nutzungsbedingungen der betreffenden Anwendungssoftware.

**Erweiterungen:** Die Software oder ein Teil der Software oder eine Verbesserung oder Ergänzung der Software oder Material, das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses in der Software fehlt oder das nachträglich im Namen von PerfectView entwickelt wird, welches Material die Software ändert, um eine Funktion oder Eigenschaft bereitzustellen, die ursprünglich nicht vorhanden war, oder eine Funktionsverbesserung der Software zu erreichen. Diese Erweiterungen kommen auf Initiative von PerfectView zustande und werden nicht separat in Rechnung gestellt.

**Updates:** Änderungen an der logischen Struktur der Software durch PerfectView, um Fehler in der auf der Grundlage der Lizenzvereinbarungen gelieferten Software zu beheben.

**Verarbeitungsbedingungen:** Die Bedingungen, die ergänzend zum Vertrag hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der DSGVO gelten.

**Arbeitsauftrag:** Das Dokument, in dem die Aufgaben, die von PerfectView für die Installation der Anwendungssoftware verrichtet werden, aufgeführt sind.

### 3. Was kosten unsere Produkte und Dienstleistungen?

- 3.1. Alle Preise sind exklusive Mehrwertsteuer (MwSt.) und anderen von staatlicher Seite auferlegten Abgaben. Alle von PerfectView ausgewiesenen Preise lauten jederzeit in Euro und der Kunde muss alle Zahlungen in Euro leisten.
- 3.2. Aus einer Vorkalkulation oder einem Kostenvoranschlag von PerfectView kann der Kunde keine Rechte oder Erwartungen ableiten, es sei denn, die Parteien haben schriftlich anderes vereinbart. Ein von Kunden PerfectView mitgeteiltes verfügbares Budget gilt nur dann als ein zwischen den Parteien vereinbarter (Fest-)Preis für die von PerfectView zu erbringenden Leistungen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 3.3. Der Kunde muss die im Vertrag vereinbarten Preise zahlen. PerfectView ist berechtigt, die geltenden Preise jährlich zum 01. Januar zu indexieren. Wenn die Indexierung mehr als 5 % beträgt und der Kunde dieser Anpassung nicht zustimmen möchte, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach der Bekanntgabe der Anpassung schriftlich zu dem Datum, an dem die neuen Preise und/oder Tarife in Kraft treten, zu kündigen. Alle Preisvereinbarungen sind vertraulich und der Kunde bestätigt, dass er diese nicht an Dritte weitergeben wird.
- 3.4. Die Unkosten, die PerfectView im Zusammenhang mit dem Vertrag aufgewendet hat, werden dem Kunden als Vorschuss in Rechnung gestellt.
- 3.5. Wenn nicht anders vereinbart, sind alle Vergütungen und Unkosten bei der Lieferung des Produkts oder des lizenzierten Materials oder nach Erbringung der Dienstleistungen durch PerfectView fällig.
- 3.6. Geschuldete Beträge werden vom Kunden innerhalb von 7 Tagen oder innerhalb einer anderen zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Frist bezahlt. Der Kunde ist nicht zur Aufschiebung von Zahlungen und ebenso wenig zur Verrechnung geschuldeter Beträge berechtigt.
- 3.7. Wenn der Kunde die geschuldeten Beträge nicht oder nicht rechtzeitig bezahlt, schuldet der Kunde, ohne dass eine Anmahnung oder Inverzugsetzung notwendig ist, Zinsen über den geschuldeten Betrag in Höhe des niedrigsten Satzes von entweder 2 % pro Monat oder des höchsten gesetzlich zulässigen Satzes. Wenn der Kunde nach Anmahnung oder Inverzugsetzung nicht bezahlt, kann PerfectView die Forderung abgeben, in welchem Fall der Kunde neben dem geschuldeten Gesamtbetrag auch zur Erstattung aller gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten verpflichtet ist, einschließlich der Kosten für externe Sachverständige. Die außergerichtlichen Kosten werden gemäß dem niederländischen Beschluss über die

Erstattung außergerichtlicher Inkassokosten (*Besluit Vergoeding voor Buitengerechtigke Incassokosten*) berechnet. Das eine oder andere gilt unbeschadet der übrigen gesetzlichen und vertraglichen Rechte von PerfectView, wie dem Recht auf Aussetzung.

- 3.8. In Bezug auf die von PerfectView erbrachten Leistungen und die dafür vom Kunden geschuldeten Beträge dienen die Daten aus der Verwaltung von PerfectView als ausreichender Beweis, unbeschadet des Rechts des Kunden, einen Gegenbeweis vorzulegen.

## 4. Mehrarbeit: zusätzliche Leistungen

- 4.1. Wenn PerfectView auf Anfrage oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Arbeiten verrichtet oder andere Leistungen erbracht hat, die über den Inhalt und Umfang der vereinbarten Arbeiten oder Leistungen hinausgehen, werden diese Arbeiten oder Leistungen PerfectView vom Kunden als Mehrarbeit anhand der sodann geltenden Preise von PerfectView erstattet werden. PerfectView ist jedoch nicht verpflichtet, eine derartige Anfrage zu erfüllen, und kann verlangen, dass diesbezüglich ein separater schriftlicher Vertrag geschlossen wird.
- 4.2. Der Kunde akzeptiert, dass durch die in Absatz 4.1 genannten Arbeiten oder Leistungen der vereinbarte oder erwartete Erfüllungszeitpunkt einer Dienstleistung und/oder die wechselseitigen Verantwortlichkeiten des Kunden und PerfectView beeinflusst werden können.
- 4.3. Wenn für Arbeiten oder Leistungen ein Festpreis vereinbart wurde, wird PerfectView den Kunden vorab schriftlich informieren, wenn eine Änderung oder Ergänzung der Leistungen eine Überschreitung des vereinbarten Preises zur Folge haben wird. PerfectView kann nicht verpflichtet werden, die erbetenen Arbeiten zu verrichten oder Leistungen zu erbringen, wenn diesbezüglich vorab keine schriftliche Einigung erzielt wurde.

## 5. Was garantieren wir und was erwarten wir von Ihnen?

- 5.1. PerfectView garantiert nicht, dass die im Rahmen des SaaS bereitgestellte Anwendungssoftware fehlerfrei ist und unterbrechungsfrei funktioniert. PerfectView wird sich bemühen, Fehler in der Anwendungssoftware innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, wenn und sofern die betreffenden Mängel vom Kunden schriftlich, einschließlich einer detaillierten Beschreibung des Mangels, an PerfectView gemeldet wurden. PerfectView kann in diesem Fall die Beseitigung von Mängeln aufschieben, bis eine neue Version der Anwendungssoftware in Gebrauch

genommen wird.

- 5.2. PerfectView garantiert nicht, dass die Mängel in der Anwendungssoftware, die nicht von PerfectView entwickelt wurde, behoben werden. PerfectView ist berechtigt, vorübergehende Lösungen oder Softwareumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Anwendungssoftware anzubringen. Wenn die Software im Auftrag des Kunden entwickelt wurde, kann PerfectView dem Kunden die Reparatur zu den üblichen Preisen in Rechnung stellen. Der Kunde wird auf der Grundlage der von PerfectView bereitgestellten Informationen bezüglich der Maßnahmen zur Vermeidung und Beschränkung der Folgen von Störungen, Mängeln im SaaS, Beschädigung oder Verlust von Daten oder anderen Zwischenfällen, die Risiken für sein Unternehmen inventarisieren und gegebenenfalls ergänzende Maßnahmen ergreifen. PerfectView erklärt sich bereit, auf Anfrage des Kunden nach Kräften an weiteren vom Kunden zu ergreifenden Maßnahmen zu den von PerfectView zu stellenden (finanziellen) Bedingungen mitzuwirken.
- 5.3. PerfectView ist zu keiner Zeit zur Wiederherstellung von beschädigten oder verlorenen Daten verpflichtet. PerfectView garantiert nicht, dass die Anwendungssoftware rechtzeitig an Änderungen der betreffenden (gesetzlichen) Vorschriften angepasst wird.
- 5.4. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er über die rechtliche Befugnis und Autorität zum Abschluss dieses Vertrags verfügt.  
Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sich nicht mit einer falschen Identität angemeldet und keine falschen Informationen verwendet hat, um Zugang zur Anwendungssoftware zu erhalten, und die korrekten Rechnungsdaten des Kunden bereitgestellt wurden.

## 6. Was tun wir mit Ihren personenbezogenen Daten?

- 6.1. Der Kunde wird personenbezogene Daten jederzeit unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), zu Verfügung stellen.
- 6.2. Wenn es für die Ausführung des Vertrags notwendig ist, wird der Kunde PerfectView auf Anfrage schriftlich über die Art und Weise informieren, in der der Kunde seinen Verpflichtungen auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten nachkommt.
- 6.3. Der Kunde hält PerfectView schadlos von allen Ansprüchen von Personen, deren personenbezogene Daten registriert oder im Rahmen einer Personenregistrierung

verarbeitet werden, die vom Kunden geführt wird oder für die der Kunde laut Gesetz auf andere Weise verantwortlich ist, es sei denn, der Kunde beweist, dass die Fakten, auf denen der Anspruch beruht, PerfectView anzulasten sind.

- 6.4. Die Verantwortung für die Daten, die unter Verwendung des Dienstes von PerfectView vom Kunden verarbeitet werden, liegt uneingeschränkt beim Kunden. PerfectView verrichtet seine Dienstleistungen als „Verarbeiter“ im Sinne der DSGVO. Der Kunde garantiert gegenüber PerfectView, dass der Inhalt, die Verwendung und/oder die Verarbeitung der Daten nicht unrechtmäßig sind und keine Rechte Dritter verletzen. Der Kunde hält PerfectView schadlos von allen Rechtsforderungen Dritter im Zusammenhang mit diesen Daten oder der Ausführung des Vertrags.
- 6.5. PerfectView behält sich das Recht vor, die Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinie aus plausiblen Gründen nach eigenem Ermessen zu ändern. Wenn sich Benutzer zum ersten Mal anmelden, können sie gefragt werden, ob sie regelmäßig Marketing-Informationen und andere nicht kritische, mit der Anwendungssoftware verbundene Informationen von PerfectView erhalten möchten. Sie können sich zu diesem oder irgendeinem anderen Zeitpunkt für den Erhalt derartiger Informationen abmelden. Weil die Anwendungssoftware eine gehostete Online-Anwendung ist, muss PerfectView möglicherweise alle Benutzer der Anwendungssoftware hin und wieder wichtige Informationen über die Funktion der Anwendungssoftware zukommen lassen (ungeachtet dessen, ob sie sich wie vorstehend beschrieben angemeldet haben).
- 6.6. Auf die Verarbeitung personenbezogener Daten sind die Datenschutzerklärung und die Verarbeitungsbedingungen anwendbar, die für die betreffende Anwendungssoftware gelten. Im Falle von Widersprüchen in den verschiedenen Dokumenten gilt die folgende Reihenfolge: (1) Vertrag, (2) Spezifische Bedingungen, (3) für die betreffende Anwendungssoftware geltende Verarbeitungsbedingungen, (4) Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM und (5) Datenschutzerklärung.

## 7. Datenschutz

- 7.1. Der Kunde ist für den zweckmäßigen Datenschutz verantwortlich. Der Kunde wird seine Systeme und Infrastruktur angemessen schützen und jederzeit ausreichende angemessene Maßnahmen ergreifen, einschließlich einer Antivirus-Software.
- 7.2. Wenn PerfectView aufgrund des Vertrags zu irgendeiner Form des Datenschutzes verpflichtet ist, wird dieser den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Spezifikationen zum Datenschutz entsprechen. PerfectView garantiert nicht, dass der Datenschutz unter allen Umständen zweckmäßig ist. Wenn eine ausdrücklich

beschriebene Art und Weise des Datenschutzes im Vertrag fehlt, wird der Schutz einem Niveau entsprechen, das angesichts des Stands der Technik, der Sensibilität der Daten und der mit dem Schutz verbundenen Kosten nicht unangemessen ist.

- 7.3. Die (im Namen) von PerfectView dem Kunden zur Verfügung gestellten Zugangs- und Identifikationscodes und -zertifikate sind vertraulich und werden vom Kunden entsprechend behandelt und nur den vom Kunden autorisierten (juristischen) Personen zugänglich gemacht. PerfectView ist berechtigt, die zugewiesenen Zugangs- und Identifikationscodes und -zertifikate zu ändern.

## 8. Eigentumsvorbehalt und Aufschiebungsrechte

- 8.1. Alle dem Kunden gelieferten Sachen bleiben bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Beträge, die der Kunde PerfectView aufgrund des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags schuldet, Eigentum von PerfectView. Ein Kunde, der als Wiederverkäufer auftritt, darf alle Sachen, auf denen ein Eigentumsvorbehalt von PerfectView begründet ist, im Rahmen der normalen Geschäftstätigkeit seines Unternehmens verkaufen und liefern.
- 8.2. Die sachenrechtlichen Folgen des Eigentumsvorbehalts einer für den Export bestimmten Sache werden vom Recht des Bestimmungslandes beherrscht, wenn dieses Recht für PerfectView günstigere Bestimmungen enthält.
- 8.3. Rechte werden dem Kunden gegebenenfalls unter der Bedingung erteilt oder übertragen, dass der Kunde alle aus dem Vertrag geschuldeten Beträge beglichen hat.
- 8.4. PerfectView kann die im Rahmen des Vertrags erhaltenen oder erstellten Daten, Dokumente, Software und/oder Datenbanken trotz einer bestehenden Verpflichtung zur Abgabe oder Übertragung behalten, bis der Kunde alle an PerfectView geschuldeten Beträge beglichen hat.

## 9. Bei wem ruhen die Rechte am geistigen Eigentum?

- 9.1. Alle geistigen und industriellen Eigentumsrechte bezüglich der Software, individuellen Software und der Dokumentation und anderer Materialien, die auf der Grundlage des Vertrags entwickelt, in Gebrauch gegeben oder geliefert werden, wie Entwürfe, Analysen, Angebote, Berichte usw., beruhen ausschließlich bei PerfectView, ihren Lizenzgebern und ihren Zulieferern. Der Kunde erhält ausschließlich ein nicht exklusives Nutzungsrecht, das ihm kraft dieser Allgemeinen

Bedingungen, Verträge und Gesetze zugewiesen wird.

- 9.2. Es ist PerfectView gestattet, technische Maßnahmen zum Schutz von Werken vor unrechtmäßigem Gebrauch zu ergreifen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Software, Produkte, Utilities, Methoden und Techniken und dergleichen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, diesen Schutz zu entfernen oder zu umgehen. Es ist dem Kunden ebenfalls nicht gestattet, die Software ohne Mitwirkung von PerfectView zu ändern oder entgegen der Vertragsbedingungen zu nutzen.
- 9.3. Der Vertrag ist kein Verkaufsvertrag und gewährt keine Eigentumsrechte an oder im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware, der Technologie oder den geistigen Eigentumsrechten der Anwendungssoftware. Der Name PerfectView, das Logo von PerfectView und die mit der Anwendungssoftware verbundenen Produktbezeichnungen sind Handelsmarken der PerfectView B.V. (und ihrer Lizenzgeber), und für ihre Nutzung werden keine Rechte und keine Lizenzen erteilt.
- 9.4. PerfectView behält sich das Recht vor, das durch die Beziehung zum Kunden erlangte Wissen für andere Zwecke einzusetzen, sofern hierbei keine vertraulichen Informationen des Kunden Dritten zur Kenntnis gebracht werden.
- 9.5. PerfectView entschädigt den Kunden für direkte Schäden, die dem Kunden aufgrund von Ansprüchen oder Forderungen Dritter in Bezug auf eine vermeintliche Verletzung von Urheberrechten, Handelsmarken, Patenten und anderen geistigen Eigentumsrechten durch die Software, individuelle Software und die zugehörige Dokumentation entstehen, es sei denn, es liegen die in Absatz 9.2 dieser Allgemeinen Bedingungen genannten Umstände vor.
- 9.6. Wenn der Kunde aufgrund eines richterlichen Beschlusses die Software, individuelle Software oder Dokumentation aus Gründen, für die PerfectView aufgrund von Absatz 9.5 verantwortlich ist, nicht länger nutzen darf, wird sich PerfectView nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten bemühen, um entweder das Recht für den Kunden zu erstreiten, die Software, individuelle Software oder Dokumentation weiterhin nutzen zu können, oder den verletzenden Teil zu ersetzen oder so zu ändern, dass die Software, individuelle Software oder Dokumentation oder der verletzende Teil davon die vermeintlichen Eigentumsrechte nicht länger verletzt.
- 9.7. Der Kunde entschädigt PerfectView für alle Schäden, die PerfectView infolge von Ansprüchen und/oder Forderungen Dritter oder von diesen Dritten eingeleiteten Verfahren entstehen, wenn der Kunde die Software, individuelle Software oder Dokumentation auf andere als die im Vertrag vereinbarte Weise genutzt hat, beispielsweise außerhalb der angewiesenen Verarbeitungsumgebung. Auch

entschädigt der Kunde PerfectView für und hält PerfectView schadlos von Vorsatz, Fahrlässigkeit und Betrug im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags. Sollte PerfectView dennoch haftbar gemacht werden, gilt, dass PerfectView ein Rückgriffsrecht in Bezug auf den gesamten von ihm geleisteten Schadensersatz, einschließlich Kosten, auf den Kunden hat.

- 9.8. PerfectView ist zu keiner Zeit zur Datenkonvertierung verpflichtet, wenn dies nicht ausdrücklich schriftlich mit dem Kunden vereinbart wurde.

## 10. Wann haften wir?

- 10.1. Der Kunde ist jederzeit für die Wahl, die Verwendung und die korrekte Anwendung, einschließlich der Interoperabilität, der Software und der von PerfectView zu liefernden Dienste verantwortlich.
- 10.2. Wenn eine der Parteien eine oder mehrere ihrer Verpflichtungen aus dem Vertrag nachweislich nicht erfüllt, wird die andere Partei die säumige Partei in Verzug setzen, es sei denn, die Erfüllung der Verpflichtung ist bereits dauerhaft unmöglich, in welchem Fall die säumige Partei unverzüglich in Verzug ist. Die Inverzugsetzung wird unverzüglich schriftlich erfolgen, wobei der säumigen Partei eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung ihrer Verpflichtungen gewährt wird. Diese Frist hat einen endgültigen Charakter. Die Inverzugsetzung muss eine vollständige und möglichst detaillierte Beschreibung des Versäumnisses enthalten, sodass die säumige Partei angemessen reagieren kann.
- 10.3. Wenn PerfectView ihren Verpflichtungen nachweislich nicht nachkommt, haftet es gegenüber dem Kunden lediglich für den vom Kunden erlittenen direkten Schaden.
- 10.4. Die eventuelle Haftung von PerfectView ist pro Ereignis, wobei eine zusammenhängende Kette von Ereignissen als ein Ereignis gilt, auf den Betrag beschränkt, der von der Unternehmenshaftpflichtversicherung von PerfectView ausgezahlt wird. Leistet die Versicherung aus irgendwelchen Gründen nicht, dann ist die Haftung von PerfectView ist pro Ereignis, wobei eine zusammenhängende Kette von Ereignissen als ein Ereignis gilt, auf den Betrag beschränkt, der dem Auftragspreis entspricht, der innerhalb des unmittelbar der Schadensursache vorangehenden Zeitraums von 12 Monaten in Rechnung gestellt wurde.
- 10.5. Unter direkten Schäden werden ausschließlich verstanden:
- a) Schäden an der Apparatur und Software, worunter ausschließlich Sachschäden verstanden werden;
  - b) Schäden am Eigentum des Kunden oder Dritter;

c) angemessene Kosten, die zur Vermeidung oder Beschränkung des Schadens aufgewendet wurden, einschließlich der Kosten für Notvorkehrungen, die infolge des Ereignisses, auf dem die Haftung beruht, erwartet werden dürfen.

- 10.6. Die Haftung für Betriebsschäden, einschließlich Schäden wegen Gewinnausfall oder nicht realisierten Einsparungen, Reputationsschäden oder andere indirekte oder Folgeschäden, ist ausgeschlossen. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Haftung von PerfectView im Zusammenhang mit der Beschädigung, Vernichtung oder dem Verlust von Daten oder Dokumenten, beispielsweise bei einem Sicherheitszwischenfall und/oder einem Datenleck, oder der Vermeidung oder Beschränkung davon.
- 10.7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen entfallen im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von PerfectView und/oder ihrer Geschäftsleitung und/oder zur Betriebsleitung gehörender Führungskräfte.
- 10.8. Bedingung für die Entstehung eines Erstattungsanspruchs ist immer, dass der Kunde den Schaden so schnell wie möglich nach der Entstehung schriftlich bei PerfectView meldet. Jede Erstattungsforderung gegen PerfectView verfällt nach 12 Monaten nach der Entstehung der Forderung, es sei denn, der Kunde hat vor Ablauf der Frist eine Rechtsforderung zur Erstattung des Schadens eingereicht.
- 10.9. Die Bestimmungen dieses Artikels sowie alle anderen in diesen Allgemeinen Bedingungen genannten Beschränkungen und Ausschlüsse der Haftung gelten auch zugunsten aller (juristischen) Personen, denen sich PerfectView bei der Erfüllung des Vertrags bedient.

## 11. Wann kann der Vertrag aufgelöst werden?

- 11.1. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag ohne (schieds-)richterliches Eingreifen gemäß Artikel 6:265 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches (*Burgerlijk Wetboek, BW*) aufzulösen, wenn PerfectView auch nach Ablauf einer in einer schriftlichen Anmahnung gesetzten angemessenen Frist ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht nachkommt.
- 11.2. PerfectView ist, ohne dass eine Anmahnung oder Inverzugsetzung erforderlich ist, befugt, den Vertrag ohne (schieds-)richterliches Eingreifen mit unmittelbarer Wirkung aufzulösen:
- 1) wenn vom oder für den Kunden ein (vorläufiger) Zahlungsaufschub oder Konkurs angemeldet oder erteilt wird;
  - 2) wenn ein wesentlicher Teil des Vermögens des Kunden oder vom oder im Namen des Kunden bereitgestellte Güter gepfändet wird/werden und diese Pfändung nicht innerhalb kurzer Zeit aufgehoben wird;

- 3) wenn das Unternehmen des Kunden liquidiert wird oder der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt oder, wenn der Kunde eine juristische Person ist, sich die Eigentumsverhältnisse der juristischen Person maßgeblich ändern oder diese aufgelöst wird;
- 4) wenn der Kunde auf andere Weise irgendeine andere Verpflichtung aus dem Vertrag nicht, nicht vollständig und/oder nicht rechtzeitig erfüllt;
- 5) in allen unter 1) bis einschließlich 4) genannten Fällen jederzeit unbeschadet des Rechts von PerfectView auf Schadensersatz.

11.3. Wenn sich eine der in den Absätzen 11.2 und 11.4 genannten Situationen ergibt, werden alle Forderungen von PerfectView an den Kunden in ihrer Gesamtheit unmittelbar fällig, ohne dass eine vorherige Inverzugsetzung erforderlich ist.

11.4. Wenn der Kunde unter direkte oder indirekte oder tatsächliche Vormundschaft oder Verwaltung einer anderen natürlichen oder juristischen Person oder Organisation gestellt wird, die als Konkurrent von PerfectView betrachtet werden kann, ist PerfectView berechtigt, den Vertrag einschließlich der zugehörigen Anlagen durch schriftliche Mitteilung ganz oder teilweise außergerichtlich unter Angabe des Auflösungsdatums aufzulösen, ohne dass irgendeine Anmahnung oder Inverzugsetzung erforderlich sein wird und ohne dass PerfectView vom Kunden haftbar gemacht werden kann.

11.5. Die vorgenannten Formen der Auflösung erfolgen in einem an die Gegenpartei gerichteten Einschreiben mit Empfangsbestätigung.

## 12. Geheimhaltung und Verbot der Übernahme von Personal

12.1. Die Parteien werden die vertraulichen Informationen, wie in Absatz 12.2 dieser Allgemeinen Bedingungen definiert, vertraulich behandeln.

12.2. Zu den vertraulichen Informationen zählen alle Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und vom Kunden, PerfectView oder ihren Zulieferern bereitgestellt wurden. Vertrauliche Informationen umfassen beispielsweise Betriebsgeheimnisse, Geschäfts- und Marketing-Strategien, Adressdatenbanken, Software, Forschungs- und Entwicklungsdaten und Personaldaten.

12.3. Das gesamte Material, das vertrauliche Informationen enthält, oder damit in Zusammenhang steht oder davon abgeleitet ist, muss nach Ermessen der offenlegenden Partei an die offenlegende Partei zurückgegeben oder vernichtet werden, sobald der Zweck der Offenlegung erfüllt ist.

- 12.4. Vertrauliche Informationen dürfen nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung der offenlegenden Partei oder einem diesbezüglichen (schieds-)richterlichen Urteil veröffentlicht werden.
- 12.5. Während der Laufzeit des betreffenden Vertrags sowie 1 Jahr nach dessen Beendigung ist es dem Kunden nicht gestattet, mittelbar oder unmittelbar, direkt oder indirekt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PerfectView, Personal von PerfectView, das an der Ausführung des Vertrags beteiligt war, zu beschäftigen oder auf andere Weise direkt oder indirekt für sich arbeiten zu lassen oder in diesem Zusammenhang anzusprechen bzw. ansprechen zu lassen, unter Androhung einer direkt fälligen Geldbuße von EUR 50.000,- (in Worten: fünfzigtausend Euro) pro Verstoß gegen dieses Verbot.

### 13. Was geschieht bei höherer Gewalt?

- 13.1. Keine der Parteien ist zur Erfüllung einer Verpflichtung verpflichtet, wenn sie aufgrund von höherer Gewalt daran gehindert wird, und keine der Parteien haftet gegenüber der jeweils anderen Partei, sollte sie ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag aufgrund höherer Gewalt nicht nachkommen können - ausgenommen Zahlungsverpflichtungen. Unter höherer Gewalt werden auch höhere Gewalt bei Lizenzgebern oder Zulieferern von PerfectView, die nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Verpflichtungen durch Zulieferer, die PerfectView vom Kunden vorgeschrieben wurden, sowie die Mangelhaftigkeit von Sachen, Apparatur, Software oder Material Dritter, deren Gebrauch PerfectView vom Kunden vorgeschrieben wurde, staatliche Maßnahmen, Störungen bei Stromversorgung, Internet, Datennetzwerk- und Telekommunikationseinrichtungen, Krieg und allgemeine Transportprobleme verstanden.
- 13.2. Wenn eine Situation höherer Gewalt länger als 90 Tage andauert, sind die Parteien berechtigt, den Vertrag schriftlich aufzulösen. Aufgrund des Vertrags bereits erbrachte Leistungen werden in diesem Fall verhältnismäßig abgerechnet, ohne dass die Parteien sich wechselseitig etwas anderes schuldig sind.

## 14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 14.1. Auf den Vertrag ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts (im Folgenden das „UN-Kaufrecht“) wird ausgeschlossen.
- 14.2. Die Parteien vereinbaren hinsichtlich aller Streitigkeiten, die anlässlich des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags oder sonstiger Verträge, die sich daraus ergeben, entstehen sollten, diese Streitigkeiten gemäß dem ICT-Mediationsreglement der Stichting Geschillenoplossing Automatisering mit Sitz in Den Haag beurteilen zu lassen.
- 14.3. Wenn in Bezug auf diese Streitigkeiten zwischen den Parteien keine Einigung gemäß diesem Reglement erzielt werden kann, werden diese Streitigkeiten auf Antrag der zuerst handelnden Partei ausschließlich gemäß dem Schlichtungsreglement der Stichting Geschillenoplossing Automatisering mit Sitz in Den Haag, geschlichtet werden, das eine oder andere unbeschadet des Rechts der Parteien, eine einstweilige Verfügung im (Schlichtung-)Verfahren auf Erlass einer einstweiligen Verfügung zu erwirken und des Rechts der Parteien, Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen. Der Schlichtungsort ist Den Haag.
- 14.4. Abweichend von den Bestimmungen in Absatz 14.3 ist PerfectView jederzeit berechtigt, einen Streit beim ordentlichen Gericht in 's-Hertogenbosch anhängig zu machen, wenn gemäß zwingenden Rechts nichts anderes vorgeschrieben ist.

# Lizenzbedingungen für Tribe CRM

## 15. Wofür sind diese Lizenzbedingungen?

- 15.1. Diese Lizenzbedingungen für Tribe CRM sind anwendbar auf alle Angebote und Lieferungen durch PerfectView in Bezug auf die Anwendungssoftware Tribe CRM für sowohl Produkte als auch Dienstleistungen und alle von PerfectView dazu geschlossenen Verträge.
- 15.2. Neben den Lizenzbedingungen sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Tribe CRM der PerfectView B.V. anwendbar. Im Falle von Widersprüchen zwischen den verschiedenen Dokumenten gelten diese in folgender Reihenfolge: (1) Vertrag, (2) Lizenzbedingungen für Tribe CRM, (3) Verarbeitungsbedingungen für Tribe CRM, (4) Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM, (5) Datenschutzerklärung.
- 15.3. Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Tribe CRM aufgenommenen Begriffsbestimmungen sind auch auf diese Lizenzbedingungen anwendbar.
- 15.4. Die Überschriften von Artikeln, Absätzen und Inhaltsangaben dienen ausschließlich Referenzzwecken und stellen keine Auslegung des Vertrags dar.

## 16. Wie lange läuft der Vertrag?

- 16.1. Wenn und sofern der zwischen den Parteien geschlossene Vertrag ein befristeter Vertrag ist, gilt, dass der Vertrag für den zwischen den Parteien vereinbarten Zeitraum geschlossen wurde und andernfalls für 1 Jahr. Der Vertrag kann unbeschadet der übrigen Bestimmungen vom Kunden nicht zwischenzeitlich aufgelöst werden.
- 16.2. Die Vertragslaufzeit wird jeweils stillschweigend um den ursprünglich vereinbarten Zeitraum verlängert, es sei denn, der Kunde kündigt den Vertrag gemäß den Bestimmungen in Absatz 16.3.
- 16.3. Es gilt keine Kündigungsfrist. Der Kunde kann den Vertrag in seiner eigenen Anwendungsumgebung bis zum letzten Moment vor der Verlängerung gemäß Absatz 16.2 gemäß den Bestimmungen in Absatz 20.1 beenden.
- 16.4. PerfectView kann den Vertrag - und nach Verlängerung gemäß Absatz 16.2 den verlängerten Vertrag - unbeschadet der übrigen Bestimmungen jederzeit zwischenzeitlich gemäß den Bestimmungen in Absatz 20.2 unter Berücksichtigung

einer Kündigungsfrist von wenigstens 6 Monaten beenden.

- 16.5. Abweichend von den Bestimmungen in den vorstehenden Absätzen gilt ein Testkonto ausschließlich für den vereinbarten Zeitraum und endet von Rechts wegen, ohne dass eine Kündigung erforderlich ist.

## 17. Was beinhaltet die Lizenz?

- 17.1. PerfectView gewährt das nicht exklusive, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Anwendungssoftware ausschließlich zu internen Zwecken gemäß den Vertragsbedingungen. Alle Rechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich gewährt wurden, sind PerfectView und ihren Lizenzgebern vorbehalten. Das Nutzungsrecht an der Anwendungssoftware ist streng persönlich und darf nicht geteilt oder von mehr als einem individuellen Benutzer genutzt werden, es kann aber einem neuen Benutzer zugewiesen werden, der an die Stelle eines ehemaligen Benutzers tritt, der ausgeschieden ist oder dessen Arbeitsstatus oder Funktion geändert wurden und der deshalb die Anwendungssoftware nicht länger benötigt. Module dürfen von mehr als einem individuellen Benutzer der Anwendungssoftware genutzt werden.
- 17.2. Wenn der Kunde ein unmittelbarer Konkurrent von PerfectView ist, darf der Kunde die Anwendungssoftware ausschließlich nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von PerfectView verwenden. Darüber hinaus darf der Kunde die Anwendungssoftware nicht verwenden, um die Verfügbarkeit, die Leistungen oder die Funktionalitäten der Anwendungssoftware zu verfolgen, oder diese anderweitig zu Wettbewerbszwecken nutzen.
- 17.3. Der Kunde darf (1) die Anwendungssoftware nicht (unter-)lizenzieren, verkaufen, weiterverkaufen, übertragen, zuweisen, vertreiben oder auf andere Weise kommerziell nutzen oder in irgendeiner Weise Dritten zur Verfügung stellen; (2) keine abgeleiteten Werke der Anwendungssoftware oder Inhalte erstellen; (3) keine „Webkopplungen“ zur Anwendung anlegen oder einen „Frame“ oder „Mirror“ auf einem anderen Server oder einem drahtlosen, internetbasierten Gerät erstellen; oder (4) die Anwendungssoftware nicht rückentwickeln oder öffnen, um (a) konkurrierende Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, (b) Produkte zu entwickeln, in denen sich dieselben Ideen, Einrichtungen, Funktionen oder Abbildungen wie in der Anwendungssoftware befinden, oder (c) Ideen, Einrichtungen, Funktionen oder Abbildungen der Anwendungssoftware zu kopieren.
- 17.4. Der Kunde darf die Anwendungssoftware für interne Zwecke nutzen und verzichtet darauf: (a) verletzendes, anstößiges, bedrohliches, lästerliches oder anderes rechtswidriges Material, einschließlich Material, das Kindern schadet oder die

Persönlichkeitsrechte Dritter verletzt, zu versenden; (b) Material zu versenden oder zu speichern, das Softwareviren, Würmer, Trojaner oder andere schädlichen Computercodes, Dateien, Scripts, Spyware oder Programme enthält; (c) die Integrität oder Leistungen der Anwendungssoftware oder der darin gespeicherten Daten zu stören oder zu beschädigen; oder (d) zu versuchen, rechtswidrigen Zugang zur Anwendungssoftware oder den zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu erhalten.

## 18. Änderung der Lizenzanzahl

- 18.1. Der Kunde kann die Anzahl der Lizenzen erhöhen oder verringern, indem er in der Anwendungssoftware Benutzer und/oder Module hinzufügt oder löscht, so dass die vom Kunden gewünschte Benutzer- und Modulanzahl übrigbleibt.
- 18.2. Der Kunde muss die Erhöhung oder Verringerung wenigstens 1 Tag vor der folgenden Lizenzlaufzeit in seiner Umgebung der Anwendungssoftware durchführen.

## 19. Wie lange ist die Laufzeit einer Lizenz?

- 19.1. Die während der (Online-)Bestellung oder auf andere Weise über einen unterzeichneten Auftrag gewählte Lizenzlaufzeit beginnt nach der Bestellung. Nach der ersten Lizenzlaufzeit wird diese stillschweigend um einen weiteren Zeitraum von 1 Jahr verlängert (die „Verlängerungslaufzeit“). Für beigefügte Lizenzen gilt, dass diese mit Ablauf der Lizenzlaufzeit stillschweigend mit den Lizenzen aus der ersten Lizenzlaufzeit verlängert werden (die „Verlängerungslaufzeit“).

## 20. Beendigung der Lizenz

- 20.1. Der Kunde kann den Vertrag nur beenden, indem er in seiner Umgebung der Anwendungssoftware wenigstens 1 Tage vor Beginn der folgenden Lizenzlaufzeit angibt, dass der Vertrag beendet werden soll. Die Kündigung muss durch eine dazu befugte Person erfolgen. Im Anschluss wird PerfectView eine Bestätigung an die in der Anwendungssoftware angegebene E-Mail-Adresse senden und den Vertrag nach Ablauf der Lizenzlaufzeit beenden.
- 20.2. PerfectView kann diesen Vertrag beenden, indem es wenigstens 6 Monate vor Beginn der folgenden Lizenzlaufzeit den Kunden über die Anwendungssoftware, per E-Mail oder schriftlich darüber in Kenntnis setzt. PerfectView stellt die Anwendungssoftware bis 30 Tage nach dem Beendigungsdatum zur Verfügung, um die in der Anwendungssoftware gespeicherten Kundendaten und eventuelle andere Daten zu extrahieren und zu sichern. Der Kunde bestätigt und erklärt, dass

PerfectView nicht verpflichtet ist, die Kunden- und übrigen Daten länger als 30 Tage zu bewahren, und dass diese Daten 30 Tage nach dem Beendigungsdatum gelöscht werden dürfen.

- 20.3. Wenn der Kunden seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt oder die Technologie oder Anwendungssoftware ohne Zustimmung von PerfectView nutzt oder den Vertrag auf andere Weise nicht erfüllt, wird dies als zuweisbares Versäumnis betrachtet. PerfectView kann in diesem Fall, ohne dass eine Inverzugsetzung verlangt wird, nach eigenem Ermessen das Passwort, das Benutzerkonto oder den Gebrauch der Anwendungssoftware beenden. PerfectView kann darüber hinaus ein kostenloses Benutzerkonto nach eigenem Ermessen beenden.
- 20.4. Der Kunde bestätigt und akzeptiert, dass PerfectView nicht verpflichtet ist, Kundendaten zu bewahren, und diese Daten löschen kann, wenn seitens des Kunden ein zuweisbares Versäumnis vorliegt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Nichtzahlung offener Kosten, und dieses Versäumnis nicht innerhalb von 30 Tagen, nachdem der Kunde darauf hingewiesen wurde, behoben wird.

## 21. Welche Verantwortlichkeiten haben Sie?

- 21.1. Der Kunde ist für alle Aktivitäten in seinen Benutzerkonten verantwortlich und muss sich an alle geltenden Kommunal-, Landes- und Bundes- sowie alle internationalen Gesetze, Verträge und Vorschriften im Zusammenhang mit der Verwendung der Anwendungssoftware halten, einschließlich der Gesetze, Verträge und Vorschriften zum Datenschutz, zur internationalen Kommunikation und zum Versand technischer oder personenbezogener Daten.
- 21.2. Der Kunde muss/darf: (1) PerfectView unmittelbar über jede nicht autorisierte Nutzung eines Passwortes oder Benutzerkontos oder einer bekannten oder vermeintlichen Verletzung der Sicherheit informieren; (2) PerfectView unmittelbar informieren und alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um das Kopieren und die Verbreitung von Inhalten unverzüglich zu beenden, sobald diese Praxis beim Kunden oder seinen Benutzern bekannt oder vermutet wird; und (3) sich nicht als anderer Benutzer der Anwendungssoftware ausgeben oder falsche Identitätsdaten nutzen, um Zugang zur Anwendungssoftware zu erhalten oder diese zu nutzen.

## 22. Was tun wir mit Kundeninformationen und Kundendaten?

- 22.1. PerfectView ist nicht der Eigentümer der Daten, der Informationen oder des Materials, das der Kunde während der Nutzung der Anwendungssoftware in die

Anwendung eingestellt hat (die „Kundendaten“). Der Kunde und nicht PerfectView ist selbst für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Verlässlichkeit, Eignung und das geistige Eigentum oder das Nutzungsrecht in Bezug auf die Kundendaten verantwortlich. Der Kunde hat die zur Verfügung gestellten Daten stets in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich der Datenschutzgrundverordnung, bereitzustellen.

- 22.2. Der Kunde hat Verpflichtungen gegenüber Dritten aufgrund der Gesetzgebung bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z.B. die Verpflichtung, Datenlecks an die zuständige Datenschutzbehörde und/oder die beteiligten Personen zu melden, die Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen sowie zur Einsicht, Korrektur und Entfernung von personenbezogenen Daten der betroffenen Person. Die Verantwortung für die Einhaltung dieser Verpflichtungen liegt vollständig und ausschließlich beim Kunden. PerfectView stellt die Online-Dienste als " Verarbeiter " im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung zur Verfügung. Sofern nicht anders vereinbart, gelten die für die TRIBE CRM-Anwendung geltenden Verarbeitungsbedingungen der PerfectView B.V. ausdrücklich für diesen Vertrag und die Beziehung zwischen dem Kunden als Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten und PerfectView als Verarbeiter im Auftrag des Kunden.

## 23. Richtlinie zur Datenspeicherung und fairen Nutzung

- 23.1. Ein Speicherplatz, wie in der Anwendungssoftware erwähnt, wird dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Für diese Bereitstellung von Speicherplatz gilt eine Beschränkung. Das entsprechende Limit bedeutet, dass PerfectView bei Überschreitung dieses Limits den Kunden bitten kann, den Datenspeicher zu reduzieren, oder dem Kunden einen Betrag für den über das Limit hinausgehenden Speicherplatz in Rechnung stellen kann.
- 23.2. PerfectView behält sich das Recht vor, die Limits in Bezug auf die Speicherung von Kundendaten zu ändern.

## 24. Internet-Verzögerungen

- 24.1. Die PerfectView-Dienste können Einschränkungen, Verzögerungen und anderen Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung des Internets und der elektronischen Kommunikation unterliegen. PerfectView ist nicht verantwortlich oder haftbar für Verspätungen, Lieferausfälle oder andere Schäden, die sich aus diesen Problemen ergeben.

## 25. Welche Kosten und Tarife berechnen wir?

- 25.1. Der Kunde muss alle Kosten oder Tarife, die seinem Konto in Rechnung gestellt werden, gemäß den Kosten-, Tarif- und Rechnungsbedingungen bezahlen, die zum Zeitpunkt der Fälligkeit dieser Kosten gelten. Die anfänglichen Kosten entsprechen der Anzahl der zum Zeitpunkt der Erstbestellung beantragten Lizenzen für Benutzer, multipliziert mit den zu diesem Zeitpunkt gültigen Sätzen für Benutzerlizenzen.
- 25.2. Der Kunde ist für die Bezahlung aller bestellten Lizenzen für die gesamte Laufzeit der Lizenz verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Lizenzen tatsächlich genutzt werden. Zahlungsverpflichtungen können nicht annulliert, ausgesetzt und/oder verrechnet werden, und die Beträge sind nicht erstattungsfähig.
- 25.3. Der Kunde muss PerfectView gültige und genehmigte Bestelldaten zur Verfügung stellen, wenn der Kunde sich für die Anwendungssoftware registrieren möchte. Ein autorisierter Mitarbeiter des Kunden, der Lizenzmanager, kann der Anwendungssoftware Lizenzen hinzufügen. Für zusätzliche Lizenzen gilt Folgendes: (1) Zusätzliche Lizenzen gelten für die gleiche Laufzeit wie die bestehenden Lizenzen; (2) die Lizenzgebühren für die zusätzlichen Lizenzen entsprechen den zu diesem Zeitpunkt geltenden Lizenzgebühren; und (3) Lizenzen, die für einen bestimmten Zeitraum hinzugefügt werden, werden für die verbleibende Laufzeit berechnet.

## 26. Rechnungsstellung und Verlängerungsgebühren

- 26.1. Die Kosten für die Nutzung der Anwendungssoftware werden von PerfectView für jeden Lizenzzeitraum im Voraus in Rechnung gestellt und eingezogen. PerfectView bucht automatisch einen Betrag von der Kreditkarte oder dem Konto ab (Ermächtigung) oder sendet eine Rechnung. Für zusätzlich bestellte Lizenzen werden diese sofort und im Voraus bis zum Ende der ersten Lizenz- oder Verlängerungslaufzeit in Rechnung gestellt.
- 26.2. Die Kosten für die Verlängerung entsprechen der dann aktuellen Gesamtzahl der Lizenzen multipliziert mit den während der vorherigen Laufzeit gültigen Lizenzgebühren. Die Preise für andere Dienstleistungen werden entsprechend den auf dem Bestellformular angegebenen Beträgen berechnet. Die Kosten der Anwendungssoftware verstehen sich ohne Steuern, Abgaben oder Verbrauchssteuern.
- 26.3. Der Kunde verpflichtet sich, PerfectView vollständige und korrekte Rechnungs- und Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen und diese in seiner eigenen Umgebung der Anwendungssoftware auf dem neuesten Stand zu halten. Zu diesen Informationen

gehören der gesetzliche Firmenname, die Adresse und die E-Mail-Adresse sowie der Name und die Telefonnummer einer autorisierten Kontaktperson für die Rechnungsstellung und des Lizenzmanagers. Der Kunde verpflichtet sich, diese Informationen innerhalb von 30 Tagen nach jeder Änderung zu aktualisieren. Sollten sich die angegebenen Kontaktdaten als falsch oder betrügerisch erweisen, behält sich PerfectView das Recht vor, den Zugriff auf die Anwendungssoftware zu beenden und alle anderen rechtlichen Schritte einzuleiten.

- 26.4. Ist der Kunde der Meinung, dass die Rechnung nicht korrekt ist, muss er sich innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum der betreffenden Rechnung schriftlich an PerfectView wenden, um eine Korrektur oder Gutschrift zu erhalten. Danach wird die Rechnung als korrekt angesehen und das Korrekturrecht erlischt.

## 27. Was passiert, wenn Sie nicht bezahlen?

- 27.1. Zusätzlich zu allen anderen Rechten von PerfectView behält PerfectView sich das Recht vor, seine Verpflichtungen auszusetzen, einschließlich der Gewährung des Zugriffs auf die Anwendungssoftware, wenn das Konto des Kunden einen überfälligen Saldo aufweist (Zahlungsrückstand).
- 27.2. Während des Aussetzungszeitraums schuldet der Kunde weiterhin die Lizenzgebühren. Wenn der Kunde oder PerfectView diesen Vertrag kündigt, ist der Kunde verpflichtet, den ausstehenden Saldo seines Kontos, der gemäß den Bestimmungen von Artikel 25 berechnet wurde, einschließlich der fälligen Zinsen zu zahlen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PerfectView solche unbezahlten Gebühren von der Kreditkarte des Kunden abbuchen oder anderweitig dem Kunden in Rechnung stellen kann.
- 27.3. PerfectView behält sich das Recht vor, Gebühren für eine erneute Verbindung zu berechnen, wenn das Konto gesperrt wird und der Kunde anschließend den Zugriff auf die Anwendungssoftware beantragt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und erklärt, dass PerfectView nicht zur Aufbewahrung von Kundendaten verpflichtet ist und dass diese Kundendaten dauerhaft gelöscht werden können, wenn das Konto 30 Tage oder mehr im Rückstand ist.

## 28. Wie kommunizieren wir mit Ihnen?

- 28.1. PerfectView kann Benachrichtigungen über eine allgemeine Nachricht über die Anwendungssoftware, eine E-Mail an die in den Kontodaten von PerfectView registrierte E-Mail-Adresse oder einen Brief per Post an die in den Kontodaten von PerfectView registrierte Adresse senden. PerfectView geht davon aus, dass eine

solche Mitteilung nach 48 Stunden (bei Versand per Post) bzw. 12 Stunden (bei Versand per E-Mail) eingeht.

## Kontakt: Fragen oder zusätzliche Informationen?

Wenn Sie Fragen haben oder zusätzliche Informationen benötigen, senden Sie bitte eine E-Mail an [info@tribecrm.nl](mailto:info@tribecrm.nl).