

## **Diese AGB gelten für Verträge mit der Shore GmbH ab 02.03.2021**

### I. Geltungsbereich, Vertragsschluss, Probezeit

#### 1. Geltungsbereich, Form

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen, die wir, die Shore GmbH, eingetragen beim Amtsgericht München, HRB 196674, („Shore“ oder „wir“/„uns“) mit unseren Kunden („Kunden“) eingehen. Sie gelten insbesondere in Bezug auf von uns angebotene Software, Hardware und Zusatzpakete (die „Produkte“).

1.2 Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die AGB in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.

1.3 Unsere Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer (§ 14 BGB), juristische Personen oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Shore ist daher berechtigt, vor Vertragsschluss einen Nachweis über die Unternehmereigenschaft zu verlangen, z.B. durch Angabe der UST-ID-Nr.

1.4 Unsere AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des Kunden die Bereitstellung bzw. Lieferung an ihn vorbehaltlos ausführen.

1.5 Der Kunde hat rechtserhebliche Erklärungen (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, etc.), in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben, sofern nicht nachfolgend anders geregelt.

1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

1.7 Für die Vertragsbeziehung mit dem Kunden gelten jeweils die betreffenden nachfolgenden Produkt-spezifischen AGB sowie in jedem Fall die Allgemeinen Regelungen gemäß Ziffer V.

#### 2. Vertragsschluss

2.1 Die Angebote von Shore sind freibleibend und stellen lediglich eine Aufforderung an den Kunden zur Angebotsabgabe dar (invitatio ad offerendum). Dies gilt auch, wenn Shore dem Kunden Dokumentationen, Produktbeschreibungen oder sonstige Unterlagen überlassen hat.

2.2 Shore kann das Angebot bis zum Ablauf des dritten auf den Tag der Bestellabgabe folgenden Werktags (Mo-Fr ohne bundeseinheitliche und bayerische Feiertage) annehmen. Die Annahme kann entweder in Schrift- oder Textform, z.B. per E-Mail, oder durch Bereitstellung bzw. Versendung des bestellten Produkts geschehen.

2.3 Klargestellt wird, dass Shore zur Annahme des Angebots des Kunden nicht verpflichtet ist.

### 3. Probezeit

3.1 Sofern Shore bei bestimmten Produkten einen Probezeitraum anbietet, gilt insoweit Folgendes:

3.2 Sofern nicht anders angegeben, hat der Probezeitraum eine Laufzeit von 15 Tagen.

3.3 Für die Inanspruchnahme des Probezeitraums gelten Ziffern 2.1 und 2.2 entsprechend.

3.4 Shore bietet einen Probezeitraum je Kunde nur einmalig an, d.h., hat ein Kunde bereits einmal einen Probezeitraum in Anspruch genommen, kann er dies kein weiteres Mal tun, auch wenn er beim zweiten Mal ein anderes Produkt als beim ersten Probezeitraum wählt. Kunden, die in einer laufenden Vertragsbeziehung zu Shore stehen, können Probezeiträume, auch für andere Produkte, ebenfalls nicht in Anspruch nehmen.

3.5 Stellt Shore während des Probezeitraums fest, dass die Voraussetzungen von Ziffer 3.4 nicht vorliegen, kann Shore den Zugang des Kunden sofort sperren und den Probezeitraum fristlos kündigen.

3.6 Die Nutzung des betreffenden Produktes ist während des Probezeitraums für den Kunden kostenfrei.

3.7 Sofern sich der Probezeitraum auf die Nutzung von von Shore angebotener Software bezieht, gelten während des Probezeitraums die Regelungen des Abschnitts II entsprechend, soweit im Rahmen der Nutzung während eines Probezeitraums anwendbar. Nicht anwendbar sind insbesondere Ziffern II.8 (Vergütung) II.9 (Vergütungsanpassung), II.11 (Gewährleistung) und II.13 (Laufzeit).

3.8 Sofern nicht anders angegeben, endet der Probezeitraum automatisch. Eine Kündigung des Probezeitraums durch den Kunden ist folglich nicht erforderlich. Der Kunde kann aber, z.B. per E-Mail an [inbound@shore.com](mailto:inbound@shore.com), den Probezeitraum vorzeitig kündigen.

3.9 Während und nach Ablauf des Probezeitraums kann der Kunde, z.B. über seinen Kundenaccount, einen kostenpflichtigen Vertrag mit Shore abschließen (Ziffer I.2).

#### 4. Speicherung des Vertragstextes

Erfolgt der Vertragsabschluss im elektronischen Geschäftsverkehr, werden dem Kunden die Vertragsbestimmungen mit Angaben zu den bestellten Produkten einschließlich dieser AGB per E-Mail nach Vertragsabschluss übersandt.

#### 5. Ausschluss des § 312i BGB

§ 312i Abs. 1 Nr. 1 – 3 BGB (technische Mittel zur Korrektur von Eingabefehlern, Informationspflichten, Bestellbestätigung) werden abbedungen.

#### 6. Kein einheitlicher Vertrag, kein Widerrufsrecht

6.1 Klargestellt wird: Verträge über den Bezug sowohl von Software als auch Hardware stellen keinen einheitlichen Vertrag dar. Sie stellen vielmehr rechtlich eigenständige Verträge dar, die den nachstehenden Regelungen unter nachfolgend II. bzw. III. unterliegen.

6.2 Ferner wird klargestellt, dass zwischen Unternehmern die gesetzlichen Widerrufsrechte im elektronischen Rechtsverkehr nicht greifen.

### II. Bezug von Software

#### 1. Softwareüberlassung (Software as a Service)

1.1 Shore stellt dem Kunden für die vereinbarte Laufzeit die bestellte Software in der jeweils aktuellen Version und dem bestellten Funktionsumfang (nachfolgen Ziffer 1.3) (bestellte Software im konkret bestellten Funktionsumfang nachfolgend das „Service Paket“) entgeltlich zum Abruf über das Internet am Übergabepunkt bereit. Sofern Shore die bestellte Software von Dritten bezieht, wird Shore sich bemühen, die letzte allgemein verfügbare Version der Software innerhalb von sechs Monaten ab herstellerseitiger allgemeiner Marktfreigabe zur Nutzung bereitzuhalten.

1.2 Übergabepunkt ist der Routerausgang am von Shore genutzten Rechenzentrum. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und Shore bis zum Übergabepunkt ist Shore nicht verantwortlich.

1.3 Der Funktionsumfang der überlassenen Software ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website von Shore unter [https://www.shore.com/static/shore-featurelist\\_21\\_02\\_26\\_de.pdf](https://www.shore.com/static/shore-featurelist_21_02_26_de.pdf).

1.4 Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, sind Installationsleistungen durch Shore nicht umfasst.

1.5 Das Service Paket ist auf die jeweils aktuelle Version der Browser Google Chrome und Mozilla Firefox optimiert. Zudem muss in den Browser-Einstellungen die Verwendung von Cookies erlaubt sein. Werden diese technischen Voraussetzungen vom Kunden nicht erfüllt, kann es unter Umständen zu Einschränkungen der Nutzbarkeit kommen. Bei Änderungen der Systemvoraussetzungen gilt nachstehende Ziffer 10 entsprechend.

1.6 Shore stellt für das bestellte Service Paket eine Anwenderdokumentation in Form einer Online-Hilfe zur Verfügung.

## 2. Schnittstellen

2.1 Klargestellt wird: Will der Kunde über die von Shore bereitgestellten oder noch zu schaffenden (s. nachfolgend) Schnittstellen Drittanbieter-Software nutzen, so hat er hierzu einen gesonderten Vertrag mit dem jeweiligen Drittanbieter zu schließen. Die Nutzung der Drittanbieter-Software richtet sich allein nach den vertraglichen Bestimmungen des Drittanbieters.

2.2 Mittels separatem Vertrag („Einzelvertrag“) können die Parteien vereinbaren, dass Shore dem Kunden weitere Schnittstellen am Service Paket bereitstellt. Eine Verpflichtung zum Abschluss eines Einzelvertrags besteht für Shore indes nicht.

2.3 Die Einzelheiten – insbesondere die Spezifikationen der zu entwickelnden Schnittstellen, Shores Vergütung, die maximale Zahl von Anfragen (nachfolgend auch „Calls“) innerhalb eines bestimmten Zeitraums (nachfolgend auch „Periode“) - werden im Einzelvertrag festgelegt. Sofern dort nicht abweichend geregelt, gilt zudem Folgendes:

2.4 Shore stellt dem Kunden zur Verwaltung der Zugangsberechtigungen ein Token im Backoffice zur Verfügung. Den individuellen Anwendungsbereich und die Reichweite des über den Token ermöglichten Datenzugriffs Dritter bestimmt der Kunde selbst über die Konfiguration des Users/Tokens im Backoffice.

2.5 Der Kunde ist verpflichtet, denjenigen Drittanbietern, denen der Token weitergeleitet wird, die Einhaltung der einschlägigen Regelungen dieser AGB, insbesondere Ziffern II.7.7 und II.7.10, in geeigneter Form vertraglich aufzuerlegen.

2.6 Die Nichtbeachtung vorstehender Weiterverpflichtungspflicht berechtigt Shore zur fristlosen Kündigung des Vertrags über das Service Paket. Gleiches gilt, wenn der Kunde und/oder der Drittanbieter datenschutzrechtliche Bestimmungen nicht einhalten.

2.7 Die vertrags- und rechtmäßige Nutzung des Tokens liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Shore haftet daher nicht für etwaige Schäden im Falle vertragswidriger oder missbräuchlicher Nutzung des Tokens. Der Kunde stellt Shore insoweit von jeglichen Ansprüchen Dritter aufgrund der Nutzung der Schnittstelle frei.

2.8 Bei einer Überschreitung der im Einzelvertrag vereinbarten maximalen Anzahl von Calls werden über diese hinausgehenden weiteren Anfragen abgelehnt und bei Beginn der nächsten Periode wieder zugelassen. Ein Übertrag nicht verbrauchter Calls auf die nächste Periode ist ausgeschlossen.

### 3. Verfügbarkeit

3.1 Sofern nicht anders vereinbart, schuldet Shore eine Verfügbarkeit (= technische Nutzbarkeit am Übergabepunkt) des Service Pakets von 97% im Kalendermonatsmittel.

3.2 Die zugesagte Verfügbarkeit versteht sich exklusive der Wartungszeiten. Diese finden monatlich am Sonntags zwischen 8:00 Uhr und 12:00 Uhr statt.

3.3 Ausgenommen von der vereinbarten Verfügbarkeit sind ferner Verfügbarkeitsunterbrechungen, die Shore aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf (z. B. bei einer Denial of Service Attacke oder einer schweren Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch), sofern Shore angemessene Sicherheitsvorkehrung getroffen hatte.

3.4 Ziffer V.5 bleibt unberührt.

### 4. Nutzungsrechte

4.1 Shore räumt dem Kunden ein einfaches (= nicht-ausschließliches), nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht ein, das Service Paket während der Dauer des Vertrages für seine eigenen Geschäftszwecke zu nutzen.

4.2 Sofern nicht anders vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, das Service Paket zu bearbeiten. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern Shore sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

4.3 Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insb. nicht berechtigt, das Service Paket Dritten – einschließlich mit dem Kunden verbundenen Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG - entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

4.4 Vorstehende Regelungen gelten entsprechend für etwaige Zugriffssoftware, die Shore Kunden zur Nutzung des Service Pakets zur Verfügung stellt.

## 5. Einräumung von Speicherplatz

5.1 Shore überlässt dem Kunden zudem für die Vertragszwecke ausreichenden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten.

5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

5.3 Shore wird tägliche Daten-Backups vornehmen.

## 6. Support

6.1 Shore stellt einen Telefon- und E-Mail-Support zur Unterstützung bei technischen Problemen und Anfragen zur Anwendung des Service Pakets zur Verfügung. Klargestellt wird: Er beinhaltet insbesondere nicht Beratung oder Schulungen zu Marketing, rechtliche Beratung oder Installationsarbeiten.

6.2 Die Supportzeiten sind auf der Website von Shore unter <https://www.shore.com/de/> ersichtlich. Ausgenommen sind bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage. Am 24. und 31. Dezember eines jeden Jahres werden die Supportleistungen lediglich in der Zeit von 08:00 bis 12:00 Uhr (MEZ) erbracht.

6.3 Die Zeit bis zur erstmaligen Reaktion auf E-Mail-Anfragen kann je nach Auslastung variieren. Shore bemüht sich stets um eine Reaktion innerhalb angemessener Zeit. Anfragen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen.

## 7. Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, einen qualifizierten Ansprechpartner nebst Stellvertreter zur Verfügung zu stellen, der berechtigt ist, alle notwendigen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen, die zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen des Ansprechpartners (nebst Stellvertreter) unverzüglich mitzuteilen.

7.2 Der Kunde stellt die in Ziffer II.1.5 bezeichneten Systemvoraussetzungen bereit.

7.3 Sofern nicht anders vereinbart, nimmt der Kunde die Einrichtung des Service Pakets (individuelle Konfiguration, Eingabe/Import von Daten, Implementierung von Plug-ins) selbst vor und ist für diese verantwortlich.

7.4 Der Kunde ist für die Einhaltung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen verantwortlich.

7.5 Der Kunde ist für die Einhaltung gesetzlicher oder behördlicher buchhalterischer Vorgaben (z.B. GoBD) verantwortlich.

7.6 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server von Shore) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet.

7.7 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Shore ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn und solange der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Shore wird den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich in Kenntnis setzen.

7.8 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung des Service Pakets die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z.B. des Wettbewerbs- und Datenschutzrechts) einzuhalten. Der Kunde stellt Shore von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Service Pakets durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutz-, urheber-, wettbewerbs- oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Service Pakets verbunden sind.

7.9 Der Kunde prüft vor der Versendung von Daten und Informationen an Shore diese auf Viren und wird dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

7.10 Die Kunde ist verpflichtet, überlassene Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird Shore unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten, und die Kennwörter unverzüglich ändern.

7.11 Der Kunde holt erforderliche Einwilligungen des jeweils Betroffenen ein, soweit er bei Nutzung des Service Pakets personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.

7.12 Der Kunde ist – unbeschadet Ziffer II.5.3 - verpflichtet, die Shore mit Hilfe des Service Pakets übermittelten Daten regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen, und, sofern und soweit ihm die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem Server von Shore gespeicherten Daten durch Download sichern. Auf Ziffer II.12.2 wird ergänzend hingewiesen.

7.13 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheberrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt Shore hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen.

7.14 Der Kunde teilt Shore unverzüglich Änderungen seiner Vertragsdaten (z.B. geänderte Anschriften etc.) mit.

## 8. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Verzug

8.1 Der Kunde schuldet Shore für die Bereitstellung des Service Pakets und des Speicherplatzes die vereinbarte Vergütung. Sofern nicht anders vereinbart, besteht die Vergütung aus einer (in der Regel wiederkehrenden) Grundgebühr sowie ggf. einer nutzungsabhängigen Nutzungsgebühr (z. B. für versendete SMS) und, falls im konkreten Fall vereinbart, einer einmaligen Einrichtungsgebühr vor.

8.2 Etwaige Gebühren, Steuern und sonstige öffentliche Abgaben trägt der Kunde.

8.3 Die Grundgebühr wird jeweils mit Beginn des vereinbarten Abrechnungszeitraums (z.B. monatlich, jährlich) fällig. Beispiel: Der Vertrag beginnt am 12. Februar und es wurde monatliche Abrechnung vereinbart: Die erste monatliche Grundgebühr ist am 12. Februar fällig.

8.4 Eine etwaige Nutzungsgebühr wird jeweils zum Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums fällig. Beispiel: Der Vertrag beginnt am 12. Februar und es wurde monatliche Abrechnung vereinbart: Die erste monatliche Nutzungsgebühr wird am 12. März fällig.

8.5 Eine etwaige Einrichtungsgebühr wird mit Vertragsschluss fällig.

8.6 Die Rechnungsstellung erfolgt durch Zusendung einer Rechnung, üblicherweise als PDF per E-Mail. Einwendungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder in Textform zu erheben. Nach Ablauf der Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Shore wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

8.7 Zahlungen erfolgen – soweit nicht anders vereinbart – mittels SEPA-Lastschrift (Einzugsverfahren). Der Kunde verpflichtet sich, Shore ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Der Einzug erfolgt jeweils nach Rechnungsstellung, bei jährlicher Zahlungsweise zu Beginn eines jeden Vertragsjahres.

8.8 Unbeschadet des Anspruchs von Shore auf kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) kommt der Kunde spätestens in Verzug, wenn nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit und Rechnungszugang leistet.

8.9 Shore kann den Zugriff auf das Service Paket und den Speicherplatz sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens EUR 100,00 in Verzug ist und Shore die Sperre mindestens zwei Wochen vorher in Schrift- oder Textform angekündigt hat. Auf die weiteren möglichen Verzugsfolgen gemäß Ziffer II.13.5 wird verwiesen.

8.10 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 9. Vergütungsanpassung

9.1 Shore ist berechtigt, die vertraglich vereinbarte Vergütung im Falle von Kostenerhöhungen zu ändern. Der Änderungszeitpunkt und die Höhe der Anpassung ist dem Kunden drei Monate vorher schriftlich oder in Textform mitzuteilen. Die Änderung darf jedoch frühestens 12 Monate nach Vertragsabschluss oder nach der letzten Vergütungserhöhung erfolgen.

9.2 Shore darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter Ziffer 9.3 genannte Index geändert hat (Änderungsrahmen). Bei der ersten Anpassung ist die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Für spätere Anpassungen gilt dies entsprechend.

9.3 Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung der Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62) zugrunde zu legen.

9.4 Der Kunde hat das Recht, den Vertrag vorzeitig auf den Zeitpunkt der Vergütungsänderung zu kündigen. Die Kündigung ist wirksam, wenn sie in der für die ordentliche Kündigung vereinbarten Form erfolgt und Shore spätestens vier Wochen vor dem Vergütungsänderungszeitpunkt zugeht.

## 10. Leistungsänderungen

10.1 Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei den Service Paketen von Shore um Standardsoftware handelt, die als Software as a Service Dienst bereitgestellt wird und bei dem eine Vielzahl von Kunden auf ein zentrales System zugreifen. Die aus einem solchen Multi-tenancy- (Mehrmieter) oder automatisierten Modell resultierenden Skalenvorteile lassen sich nur nutzen, wenn es sich um ein einheitliches Softwareprodukt handelt, das auch fortentwickelt werden kann. Daher gilt:

10.1.1 Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten des Service Pakets, durch das Service Paket unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird Shore dies dem Kunden spätestens vier Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung ankündigen.

10.1.2 Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich oder in Textform innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil.

10.1.3 Shore wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

## 11. Gewährleistung

11.1 Der Kunde hat, wenn er Mängel des Service Pakets feststellt, diese Shore unverzüglich anzuzeigen.

11.2 Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Shore durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

11.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, eine Minderung dadurch geltend zu machen, dass er den Minderungsbetrag von der laufenden Vergütung eigenständig abzieht. Der bereicherungsrechtliche Anspruch des Kunden, den aufgrund einer berechtigten Minderung zu viel gezahlten Teil der Vergütung zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.

11.4 Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Shore ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Shore verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

11.5 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Shore Änderungen am Service Paket vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Shore unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

## 12. Haftung

12.1 Shore haftet nicht für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel, soweit kein Fall von Ziffer V.3.1 gegeben ist.

12.2 Für den Verlust von Daten haftet Shore insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

12.3 Im Übrigen gelten die Regelungen gemäß Ziffer V.3.

## 13. Laufzeit und Kündigung, Schadenspauschale bei Verzug

13.1 Der Vertrag beginnt mit dem Vertragsschluss und läuft, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit. Er kann, sofern nicht anders vereinbart, monatlich mit einer Frist von 14 Tagen zum Kalendermonatsende gekündigt werden.

13.2 Haben die Parteien eine jährliche Zahlungsweise vereinbart, so hat der Vertrag, sofern nicht anders vereinbart, eine Grundlaufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich sodann jeweils um weitere 12 Monate (Verlängerungslaufzeit), sofern er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird.

13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der Shore zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde rechtswidrig Werbe-E-Mails mittels des Service Pakets verschickt oder vertragswidrig Dritten die Nutzung gestattet bzw. für Dritte nutzt. Steht die außerordentliche Kündigung im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung, ist die Kündigung nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung möglich.

13.4 Auf die weiteren Kündigungsmöglichkeiten gemäß Ziffern II.2.6, II.11.4 und II.13.5 wird verwiesen.

13.5 Shore kann den Vertrag zudem ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Abrechnungszeiträume (s. Ziffer II.8.3) mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Abrechnungszeiträume erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrags, der die

Vergütung für zwei Abrechnungszeiträume erreicht, in Verzug ist. Shore kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundgebühr verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

#### 14. Umgang mit Kundendaten bei Beendigung des Vertrags

14.1 Mit Ende der Vertragslaufzeit endet auch das Recht des Kunden, auf seine mittels des Service Pakets generierte Daten und sonstige in den von Shore bereitgestellten Speicher hochgeladenen Daten (gemeinsam die „Kundendaten“) zuzugreifen.

14.2 Der Kunde ist verpflichtet, selbst für die über das Vertragsende hinausgehende Verfügbarkeit der weiterhin von ihm benötigten Kundendaten zu sorgen. Er hat dafür während der Vertragslaufzeit geeignete Maßnahmen zu ergreifen, etwa durch regelmäßigen Export über die von Shore bereitgestellte Exportfunktion und ggf. Ausdruck der Kundendaten.

14.3 Zu einer darüber hinausgehenden Herausgabe der Kundendaten (z. B. Bereitstellung als SQL-Dump oder in einem bestimmten Format) ist Shore nicht verpflichtet.

#### 15. Sonderregelungen im Zusammenhang mit Softwareüberlassung

##### 15.1 Shore POS

15.1.1 Für die Nutzung von Shore POS benötigt der Kunde – neben den in Ziffer II.1.5 bezeichneten speziellen Systemvoraussetzungen - die iOS-App „Shore Business“ (die „Client-Software“), die er kostenlos im AppStore von Apple beziehen kann.

15.1.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Client-Software unverzüglich nach Abschluss des Vertrags über die Überlassung von Shore POS im AppStore zu beziehen und auf den Systemvoraussetzungen zu installieren.

##### 15.2 Widgets

15.2.1 Shore stellt seinen Kunden Programmcodes zur Einbindung bestimmter Funktionen eines Service Pakets in bestimmten Webauftritten der Kunden (z. B. Webseiten auf Basis von DUDA oder Facebook Fanpages) ("Widgets") zur Verfügung.

15.2.2 Shore räumt dem Kunden vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen das einfache, nicht-übertragbare und nicht-unterlizenzierbare und zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht ein, die Widgets zur Integration des jeweils gebuchten Service Pakets in Webauftritte des Kunden (z. B. Firmenwebseite, Facebook Fanpage) zu nutzen, insbesondere diese auf Servern des Kunden oder einem von diesem genutzten Hosters zu installieren und dort ablaufen zu lassen.

15.2.3 Für die Nutzung einzelner Widgets können ergänzende Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Hersteller der jeweiligen Content Management Systeme oder Betreiber der sozialen Netzwerke (z. B. Facebook) gelten. Daneben können die Widgets Komponenten Dritter enthalten, die sogenannten Open Source Lizenzbedingungen unterliegen. Diese haben im Kollisionsfall Vorrang vor diesem Vertrag.

### 15.3 Shore Adwords

15.3.1 In bestimmten Ländern enthalten die Pakete „Plus“ und „Premium“ auch die Funktion „Shore Adwords“. Mittels dieser Funktion kann der Kunde auf komfortable Weise entgeltlich Google-Ads-Kampagnen schalten. Shore stellt diese Funktion im eigenen Namen und auf eigene Rechnung bereit.

15.3.2 Der Kunde legt bei Nutzung der Funktion ein – täglich änderbares - Tagesbudget fest. Schaltet der Kunde eine Kampagne aktiv, wird das Budget grundsätzlich nur bis zum festgelegten Tagesbudget belastet. In Einzelfällen kann es sein, dass das Tagesbudget um bis zu 15% überschritten wird, etwa wenn gleichzeitig mit Erreichen des Tagesbudgets eine geschaltete Anzeige geklickt und dadurch eine Budget-Belastung ausgelöst wird. Solche Zuviel-Belastungen gleicht Shore durch Gutschriften aus.

15.3.3 Shore hat für die Bereitstellung der Funktion Anspruch auf eine Vergütung in Höhe von 20% (die „Servicepauschale“) des vom Kunden aufgewendeten Monatsbudgets. Shore wird gegenüber dem Kunden zum Ende eines Kalendermonats das verbrauchte Monatsbudget und die Servicepauschale in Rechnung stellen. Ziffern II.8.4 und 8.6 mit 8.10 geltend entsprechend.

15.3.4 Verbraucht der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Aktivierung der ersten Kampagne mindestens EUR 25,00 (netto), so erhält er von Shore eine Gutschrift von EUR 75,00, die mit dem überschießenden Betrag und, wenn damit die EUR 75,00 noch nicht ausgeschöpft sind, mit den folgenden verbrauchten Budgets verrechnet werden. Die Servicepauschale wird indes ohne Berücksichtigung der Gutschrift fällig. (Beispiel: Das verbrauchte Monatsbudget betrug EUR 20,00. Es wird aufgrund eines noch offenen Gutschriftbetrags von ebenfalls EUR 20,00 nicht in Rechnung gestellt. Die Servicepauschale von  $(20\% \times \text{EUR } 20,00 =) \text{EUR } 4,00$  fällt dennoch an.)

15.3.5 Eine Auszahlung des Gutschriftsbetrags ist ausgeschlossen.

15.3.6 Vorstehende Gutschrift-Regelung gilt derzeit nur in folgenden Ländern: Deutschland, Österreich, Schweiz, Spanien, Frankreich, Großbritannien, Italien, USA, Kanada.

### 15.4 Kassensysteme

15.4.1 Für die von Shore vertriebenen Kassensysteme gilt ergänzend Folgendes:

15.4.2 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die Software entsprechend der für ihn geltenden finanzrechtlichen Vorschriften zu konfigurieren, etwaig notwendige Sicherungen oder Archivierungen vorzunehmen sowie die sonstigen ihn treffenden Pflichten aus den finanzrechtlichen Vorschriften – etwa die Einhaltung von behördlichen Meldepflichten – zu erfüllen. Insbesondere auf die Regelungen in Ziffern II.7.3 bis 7.5, Ziffern II.7.8, II.7.12 und II.14.2 wird vorsorglich nochmals ausdrücklich hingewiesen. Klargestellt wird zudem: Shore erbringt keine finanz- oder steuerrechtlichen Beratungsleistungen, sondern stellt lediglich das Kassensystem zur Verfügung.

15.4.3 Für Kunden, die der österreichischen BAO (Bundesabgabenordnung) bzw. RKS (Registrierkassensicherungsverordnung) bzw. der deutschen KassensichV (Kassensicherungsverordnung) unterliegen, gilt ferner:

15.4.4 Die Nutzung des Kassensystems setzt den Einsatz einer technischen Sicherheitseinrichtung (nachfolgend „TSE“) voraus, mittels der die Unveränderbarkeit der Aufzeichnungen sichergestellt wird.

15.4.5 Der Kunde kann die TSE (als Hardware oder Cloud-Lösung) über Shore beziehen. Shore arbeitet hierfür mit geeigneten externen Dienstleistern zusammen. Für den Erwerb der TSE fallen zusätzliche Kosten an.

15.4.6 Weitere Regelungen im Hinblick auf die TSE enthalten die Angebotsbedingungen zu den von Shore vertriebenen TSE.

### III. Bezug von Hardware

#### 1. Vertragsgegenstand

1.1 Der Kunde erwirbt von Shore das bestellte Produkt (Hardware) einschließlich etwaig enthaltener Betriebssoftware. Die Betriebssoftware ist in ausführbarer Form (Objektcode) installiert. Quellcodes werden nicht mitgeliefert.

1.2 Für Hardware und Betriebssoftware erhält der Kunde die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation (Bedienungsanleitung/Benutzerhandbuch).

1.3 Der Kunde erhält an der auf der Hardware installierten Betriebssoftware das einfache (nicht ausschließliche) Recht, diese auf Dauer als Bestandteil der erworbenen Hardware zu nutzen.

1.4 Aufstellung, Installation oder Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft sind, sofern nicht anders vereinbart, nicht umfasst.

## 2. Lieferfrist und -verzug

2.1 Die Lieferfrist wird individuell vereinbart bzw. von Shore bei Annahme der Bestellung angegeben. Sofern dies nicht der Fall ist, beträgt die Lieferfrist ca. drei Wochen ab Vertragsschluss.

2.2 Sofern Shore verbindliche Lieferfristen aus Gründen, die Shore nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird Shore den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitteilen. Ist das Produkt auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, ist Shore berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird Shore unverzüglich erstatten. Als Fall der Nichtverfügbarkeit der Leistung in diesem Sinne gilt insbesondere die nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch Zulieferer, wenn Shore ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat, oder weder Shore noch den Zulieferer ein Verschulden trifft oder Shore im Einzelfall zur Beschaffung nicht verpflichtet ist.

2.3 Der Eintritt des Lieferverzugs bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.

2.4 Etwaige Rechte des Kunden nach Ziffer V.3 und die gesetzlichen Rechte von Shore, insbesondere bei einem Ausschluss der Leistungspflicht (z.B. aufgrund Unmöglichkeit oder Unzumutbarkeit der Leistung und/oder Nacherfüllung), bleiben unberührt.

## 3. Lieferung, Gefahrübergang

3.1 Sofern nicht anders vereinbart, wird das Produkt an die vom Kunden angegebene Lieferadresse versandt (Versendungskauf). Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist Shore berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen.

3.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung des Produkts geht spätestens mit der Übergabe auf den Kunden über. Beim Versendungskauf geht jedoch die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung des Produkts an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt über.

3.3 Shore ist zu Teillieferungen berechtigt, wenn die Teillieferung für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar ist, die Lieferung der restlichen bestellten Ware sichergestellt ist und dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen (es sei denn, Shore erklärt sich zur Übernahme dieser Kosten bereit).

## 4. Preise, Zahlungsbedingungen

4.1 Sofern nicht anders vereinbart, gelten die Preise gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste von Shore, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

4.2 Beim Versendungskauf trägt der Kunde die Transportkosten ab Lager und die Kosten einer ggf. gewünschten Transportversicherung, zudem etwaige Zölle, Gebühren, Steuern und sonstige öffentliche Abgaben.

4.3 Sofern die Parteien Vorkasse vereinbart haben, ist der Kaufpreis mit Abschluss des Kaufvertrags zur Zahlung fällig. Anderenfalls ist der Kaufpreis mit Rechnungsstellung und Lieferung bzw. Abnahme der Ware fällig.

4.4 Unbeschadet des Anspruchs von Shore auf kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) kommt der Kunde spätestens in Verzug, wenn nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit leistet.

4.5 Eigentumsvorbehalt

4.6 Shore behält sich bis zur vollständigen Bezahlung der Kaufpreisforderung das Eigentum an dem Produkt vor.

4.7 Das unter Eigentumsvorbehalt stehende Produkt darf vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat Shore unverzüglich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Dritte auf das Produkt zugreifen (z.B. mittels Pfändungen).

5. Mängel

5.1 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er das Produkt verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen als den angegebenen Geräten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag.

5.2 Ansprüche wegen Mängeln des Produkts verjähren, mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen, in einem Jahr nach Lieferung. Für Schadensersatzansprüche wird zudem auf Ziffer V.3 verwiesen.

5.3 Etwaig bekanntwerdende und auftretende Mängel sind vom Kunden in Schrift- oder Textform und unverzüglich nach Entdeckung mitzuteilen.

5.4 Im Fall eines Mangels wird Shore innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen:

5.4.1 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von Shore entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Der Kunde ist berechtigt, seinerseits eine bestimmte Art der Nacherfüllung zu verlangen, wenn ihm die jeweils andere Form der Nacherfüllung unzumutbar ist.

5.4.2 Soweit hinsichtlich etwaiger in dem Produkt enthaltener Betriebssoftware (s. Ziffer III.1.1; nicht: Service Paket; insoweit gilt Ziffer II) Rechte Dritter verletzt sind, kann Shore nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass Shore zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

5.4.3 Shore kann die Mängelbeseitigung auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden vornehmen.

5.4.4 Shore trägt die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insb. Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten.

5.5 Schlägt die Nacherfüllung fehl und hatte der Kunde eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht Shore die Anzahl der Nacherfüllungsversuche während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

5.6 Die Fristsetzung durch den Kunden ist entbehrlich, wenn diese dem Kunden nicht mehr zumutbar ist, insbesondere wenn Shore die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert hat.

5.7 Zusätzlich kann der Kunde, wenn Shore ein Verschulden trifft, Schadensersatz statt der Leistung oder Aufwendungsersatz geltend machen.

5.8 Das Recht zum Rücktritt und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln.

5.9 Im Fall des berechtigten Rücktritts seitens des Kunden ist Shore berechtigt, angemessene Entschädigung für die durch den Kunden gezogene Nutzung der Produkte bis zur Rückabwicklung zu verlangen.

5.10 Hat Shore einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.

## 6. Garantie des Herstellers

6.1 Leistet der Hersteller des bestellten Produkts eine Garantie, so wird Shore diese an den Kunden weitergeben. Für diese Fälle ist den Produkten eine Garantiekarte beigelegt, die der Kunde unterschrieben an Shore zurückzuleiten hat.

6.2 Zur Wahrung der Garantieansprüche hat sich der Kunde im Fall des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern/Mängeln direkt an den Hersteller zu wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers zu beachten.

## IV. Zusatzpakete

### 1. Verfügbarkeit der Zusatzpakete

1.1 Zusatzpakete können nur in Verbindung mit bestimmten Software-as-a-Service-Produkten (dazu Ziffer II) gebucht werden.

1.2 Das Zusatzpaket „Web App“ und/oder „Online-Shop“ kann zudem nur in Verbindung mit dem Zusatzpaket „Eigene Website“ gebucht werden.

### 2. Zusatzpakete „Website“ und „App“

#### 2.1 Vertragsgegenstand

2.1.1 Gegenstand der Buchung der Zusatzpakete „Website“ und „Eigene Web-App“ ist die Erstellung der Website (und ggf. der Web-App) mittels einer durch von Shore von Dritten bezogenen Baukastenlösung sowie deren Hosting durch Shore, sowie gewisse Nebenleistungen hierzu.

2.1.2 Die Verschaffung des Zugangs zum Internet (Access-Providing) ist von Shore nicht geschuldet.

2.1.3 Da Shore die Website (und ggf. Web-App) mittels eines Baukasten-Systems erstellt, ist eine Quellcode-Übergabe und Bereitstellung einer Dokumentation nicht geschuldet.

2.1.4 Shore schuldet zudem weder die Eintragung der Website bei Suchmaschinen (insb. Google) noch die Optimierung der Auffindbarkeit der Website für Suchmaschinen.

## 2.2 Erstellung

2.2.1 Shore und der Kunde werden sich im ersten Schritt, bevorzugt telefonisch, über das geplante Layout und die geplanten Inhalte der Website (und ggf. der Web-App; nachfolgend gemeinsam die „Website“) grob abstimmen.

2.2.2 Der Kunde stellt daraufhin Shore die Inhalte der Website (z.B. Texte, Bilder, Grafiken, Logos, Tabellen, Tondateien, etc.) in geeigneter Form zur Verfügung. Shore ist nicht zu einer Prüfung verpflichtet, ob sich die vom Kunden zur Verfügung gestellte Inhalte für die mit der Website verfolgten Zwecke eignen. Für die Beschaffung und Zurverfügungstellung der Website-Inhalte ist allein der Kunde verantwortlich. Soll Shore Inhalte für den Kunden beschaffen (z.B. Stock-Fotos), ist dies separat zu vereinbaren.

2.2.3 Auf dieser Basis erstellt Shore innerhalb von ca. zwei Wochen einen Entwurf der Website.

2.2.4 Der Kunde prüft daraufhin den vorgelegten Entwurf und teilt Shore seine Änderungswünsche mit.

2.2.5 Shore setzt die gewünschten Änderungen, sofern mittels des verwendeten Website-Baukastens machbar, um und fordert den Kunden zur Abnahme (s. nachfolgend) auf.

## 2.3 Abnahme

2.3.1 Sobald Shore dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Website mitgeteilt hat, nimmt der Kunde die Website ab.

2.3.2 Die Website gilt als abgenommen, wenn der Kunde die Website über einen Zeitraum von mindestens vier Wochen produktiv nutzt, ohne wesentliche Mängel zu rügen.

2.3.3 Auf die Möglichkeit des § 640 Abs. 2 BGB (fiktive Abnahme bei angemessener Fristsetzung durch Shore) wird hingewiesen.

## 2.4 Hosting und Verfügbarkeit der Website, Leistungsänderungen

Ziffern II.1.2, II.3 und II.5 sowie Ziffer II.10 gelten entsprechend.

## 2.5 Domain

2.5.1 Shore übernimmt die Beschaffung der vom Kunden gewünschten Internet-Domain(s), unter der die Website abrufbar gemacht werden soll. Shore wird hierbei lediglich als Vermittler tätig. Ergänzend gelten daher die für die zu registrierenden Domains maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Registrierungsstelle.

2.5.2 Shore übernimmt keine Gewähr für die Verfügbarkeit der gewünschten Domain oder die Nichtverletzung fremder Rechte (z.B. Namens-, Marken- oder Titelrechte) durch die Registrierung der gewünschten Domain auf den Kunden. Falls die gewünschte(n) Domain(s) nicht mehr verfügbar sein sollte(n), werden sich die Parteien über mögliche Alternativ-Domains abstimmen.

2.5.3 Shore wird die ausgewählte Domain auf den Namen und für Rechnung des Kunden registrieren.

2.5.4 Der Kunde ist verpflichtet, im Fall der Bestellung, Übertragung und Löschung von Domains, der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Registrierungsstellen und beim Wechsel von Providern und Registrierungsstellen in zumutbarem Umfang mitzuwirken. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, für die Domainregistrierung die richtigen und vollständigen Daten sowohl des Domaininhabers („Registrant“) als auch des technischen sowie administrativen Ansprechpartners anzugeben. Dies umfasst zumindest die Angabe des Namens, einer ladungsfähigen Postanschrift sowie E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Weiter ermächtigt der Kunde den Anbieter, im Namen und auf Rechnung des Kunden die Domain zu registrieren.

## 2.6 Support

Ziffer II.6 gilt entsprechend.

## 2.7 Betreuungsleistungen, Redesign

2.7.1 Shore führt für den Kunden Anpassungen des Shops (z.B. Austauschen von Bildern, Anpassungen von Texten, etc.) im üblichen und angemessenen Maße durch.

2.7.2 Jeweils nach 12 Monaten Vertragslaufzeit ist der Kunde berechtigt, in zumutbarem Umfang Layout-Anpassungen von Shore zu verlangen.

## 2.8 Pflichten des Kunden, Sperrung

2.8.1 Ziffer II.7 gilt entsprechend. Insbesondere auf Ziffer II.7.7 wird verwiesen.

## 2.9 Vergütung und Zahlungsbedingungen, Vergütungsanpassung

2.9.1 Die Regelungen gemäß Ziffer II.8 gelten nach Maßgabe der folgenden Regelungen entsprechend.

2.9.2 Für die Erstellung (vorstehende Ziffer 2.2) der Website bzw. WebApp fällt die vereinbarte Einmalgebühr an.

2.9.3 Für die Nutzung des Zusatzpaketes schuldet der Kunde die bei Bestellung festgelegte monatliche Nutzungsgebühr, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Soweit in Ziffer II.8 zwischen verschiedenen Gebührenarten differenziert wird, gelten die Regelungen in Bezug auf die „Grundgebühr“ entsprechend.

2.9.4 Ziffer II.9 gilt entsprechend.

## 2.10 Nutzungsrechte

2.10.1 Shore räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags das nicht ausschließliche (einfache), nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, räumlich unbeschränkte Recht ein, die vertragsgegenständlichen Leistungen im Rahmen des jeweiligen Vertragszwecks zu nutzen. Eine körperliche Überlassung der vertragsgegenständlichen Werkzeuge des Website-Baukastens erfolgt nicht.

2.10.2 Gegenstand dieses Nutzungsrechts ist der internetbasierte Zugriff auf den Website-Baukasten sowie etwaige innerhalb des Website-Baukastens zur Verfügung gestellte Inhalte. Das Nutzungsrecht bezieht sich auch auf etwaige von Shore während der Laufzeit des Vertrags eingespielte neue Versionen, Updates oder Upgrades.

2.10.3 Ziffer II.7.13 gilt entsprechend.

2.11.1 Shore gewährleistet, dass die Website vertragsgemäß erstellt ist und keine Mängel aufweist, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten oder dem gewöhnlichen Gebrauch aufheben oder mindern. Klargestellt wird: Für die vom Kunden bereitgestellten Inhalte ist Shore nicht verantwortlich.

2.11.2 Im Falle eines Mangels der Website ist Shore zur Nacherfüllung - nach Wahl von Shore durch Nachbesserung oder Nachlieferung - verpflichtet. Schlägt diese fehl, kann der Kunde die Vergütung mindern oder von der Buchung des Zusatzpaketes zurücktreten. Im Übrigen ist die Gewährleistung von Shore für Mängel der Website ausgeschlossen.

2.11.3 Die Gewährleistungszeit beträgt 12 Monate beginnend mit der Abnahme.

## 2.12 Gewährleistung für Hostingleistungen

2.12.1 Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Server schließt der Anbieter jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Servers aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

2.12.2 Im Übrigen gilt Ziffer II.11 entsprechend.

## 2.13 Laufzeit/Kündigung

Ziffer II.13 gilt entsprechend.

## 2.14 Vertragsende

2.14.1 Shore wird den Kunden bei Vertragsende beim Umzug der Website zu einem Anbieter im angemessenen Maße unterstützen.

2.14.2 Dem Kunden ist bekannt, dass sich Shore für Website-Erstellung und -hosting eines Drittanbieters bedient. Der Kunde ermächtigt Shore hiermit, im eigenen Namen für den Kunden bei besagtem Drittanbieter die notwendigen Umzugs-Maßnahmen zu veranlassen. Dem Kunden entstehen hierdurch keine Kosten.

## 3. Zusatzpaket "Online-Verzeichnisse"

3.1 Ziffer II gilt entsprechend, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt.

3.2 Der Funktionsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website von Shore unter <https://www.shore.com/de/>.

3.3 Ziffer II.1.6 gilt nicht.

3.4 Ziffer II.8 gilt mit der Maßgabe, dass es keine Nutzungsgebühr, sondern nur eine Grundgebühr und ggf. eine Einrichtungsgebühr gibt.

3.5 Ziffer II.13 gilt mit folgender Maßgabe: Die Laufzeit beträgt unabhängig von der vereinbarten Zahlungsweise, sofern nicht anders vereinbart, 12 Monate ab Vertragsschluss. Danach gilt Ziffer II.13.2 S.2. Unbeschadet dessen endet die Laufzeit des Zusatzpaketes "Online-Verzeichnisse" jedenfalls zu dem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag des vorausgesetzten Software-as-a-Service-Produkts (s. Ziffer IV.1.1 oben) endet.

3.6 Ziffer II.13.3 gilt mit folgender Maßgabe: Ein wichtiger Kündigungsgrund für Shore liegt zudem vor, wenn der Bezugsvertrag zwischen Shore und dem Anbieter der Online-Verzeichnis-Lösung aus wichtigem Grund gekündigt wird.

#### 4. Zusatzpaket "Online-Shop"

4.1 Ziffer II gilt entsprechend, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt.

4.2 Der Leistungsumfang von Shore ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website von Shore unter <https://www.shore.com/de/>.

4.3 Ziffer II.1.6 gilt nicht.

4.4 Ziffer II.8 gilt mit der Maßgabe, dass es keine Nutzungsgebühr, sondern nur eine Grundgebühr und eine Einrichtungsgebühr gibt.

4.5 Ziffer II.13.3 gilt mit folgender Maßgabe: Ein wichtiger Kündigungsgrund für Shore liegt zudem vor, wenn der Bezugsvertrag zwischen Shore und dem Anbieter der Online-Verzeichnis-Lösung aus wichtigem Grund gekündigt wird.

4.6 Ziffern IV.2.10 sowie IV.2.14 gelten entsprechend.

#### V. Allgemeine, übergreifend geltende Regelungen

##### 1. Datenschutz

1.1 Die Parteien beachten die datenschutzrechtlichen Vorgaben.

1.2 Die Parteien werden einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 Abs. 3 DS-GVO) abschließen, sofern dies erforderlich ist.

##### 2. Änderungen dieser AGB

2.1 Unbeschadet Ziffer I.1.2 kann Shore diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen während der laufenden Vertragsbeziehung ändern, wenn und soweit ein triftiger Grund vorliegt. Ein solcher triftiger Grund kann etwa in einer einschlägigen Gesetzesänderung, einer Änderung der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder eine Änderung der Marktverhältnisse sein.

2.2 Änderungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn Shore in seinem Angebot besonders hinweisen.

### 3. Haftung

3.1 Shore haftet unbeschränkt a) bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; b) im Rahmen einer von Shore ausdrücklich übernommenen Garantie; c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit; d) für die Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht) – in diesem Falle jedoch begrenzt auf den bei Eintritt des Vertragsschlusses vernünftigerweise zu erwartenden Schaden - e) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

3.2 Im Übrigen ist eine Haftung von Shore ausgeschlossen.

3.3 Die vorstehenden Haftungsregeln gelten entsprechend für das Verhalten von und Ansprüchen gegen Mitarbeiter, gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Shore.

### 4. Subunternehmer, Vertragsübertragung

4.1 Sofern nicht anders vereinbart, ist Shore berechtigt, sich zur Erbringung seiner vertraglich geschuldeten Leistungen Dritter zu bedienen.

4.2 Shore ist berechtigt, den Vertrag auf ein mit Shore im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen. Der Kunde erteilt einer solchen Vertragsübernahme hiermit bereits seine Zustimmung.

### 5. Höhere Gewalt

5.1 Im Falle und für die Dauer von Höherer Gewalt ist die betroffene Vertragspartei von ihren Leistungspflichten befreit. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegende Ereignis, durch das sie ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner Verpflichtungen gehindert wird, wie etwa Feuerschäden, Überschwemmungen, Epidemien, Streiks und rechtmäßiger Aussperrungen sowie unverschuldeter Betriebsstörungen oder behördlicher Verfügungen.

5.2 Die betroffene Partei wird der anderen unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzeigen und sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen soweit wie möglich zu beschränken.

5.3 Dauert die Höhere Gewalt länger als zwei Wochen an, ist die andere Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen bzw. hiervon zurückzutreten.

5.4 Ziffer III.2.2 geht den Regelungen dieser Ziffer 5 vor.

## 6. Geheimhaltung

6.1 Die Parteien werden alle Geschäftsgeheimnisse sowie sonstige als vertraulich gekennzeichnete Informationen der jeweils anderen Partei (vertrauliche Informationen) vertraulich behandeln. Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen mit derselben Sorgfalt behandeln, wie er eigene vertrauliche Informationen der gleichen Sensitivität behandelt, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

6.2 Eine Nutzung der vertraulichen Informationen ist auf den Gebrauch im Zusammenhang mit diesem Vertrag beschränkt. Ohne vorherige Zustimmung der anderen Partei ist die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte nicht gestattet. Zustimmungen bedürfen der Schriftform.

6.3 Soweit anwendbare gesetzliche Verpflichtungen dies erfordern, ist der Empfänger überdies zur Offenlegung und Weitergabe vertraulicher Informationen berechtigt. Sofern gesetzlich zulässig, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber vor der Offenlegung vertraulicher Informationen informieren.

6.4 Von der Verpflichtung zur Vertraulichkeit ausgenommen sind Informationen, die a) bei Vertragsabschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die in diesem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen zur Vertraulichkeit allgemein bekannt wurden; b) die der Empfänger unabhängig von diesem Vertrag entwickelt hat; oder c) der Empfänger von Dritten oder außerhalb dieses Vertrags von der anderen Partei ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat. Der Nachweis für das Vorliegen der in diesem Abs. genannten Ausnahmen obliegt der Partei, die sich auf die Ausnahme beruft.

6.5 Die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit gilt für die Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von drei Jahren nach dessen Beendigung.

## 7. Aufrechnung, Zurückbehaltung

7.1 Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Bei Mängeln gelieferter Hardware (Ziffer III) bleiben die Gegenrechte des Kunden aufgrund der Mängel unberührt.

## 8. Schlussbestimmungen

8.1 Der Kunde darf die ihm aus dem Vertrag zustehenden Rechte ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch Shore weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten.

8.2 Für diese AGB und die Vertragsbeziehung zwischen Shore und dem Kunden gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

8.3 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist München ausschließlicher – auch internationaler - Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist. Shore ist stets jedoch auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

8.4 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist München.

shore.com

Feature-Liste

# Detaillierte Aufstellung aller Funktionen in deinem Shore Paket



## **Service Levels**

1. Shore ist für die ununterbrochene, ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der Shore- Software verantwortlich. Shore sichert insoweit eine monatliche Verfügbarkeit der Server von 98,5% zu.
2. Nicht eingerechnet sind Ausfälle, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Darunter fallen insbesondere Verbindungsprobleme mit dem Internet, die außerhalb der Kontrolle bzw. Zuständigkeit von Shore liegen sowie u.
  - a. Streiks, Bürgerkriege oder Ausfälle von Internet-Service-Providern. Angekündigte Wartungen finden nicht von Montag bis Samstag zwischen 07:00-22:00 Uhr statt.

# Shore Basic

Bis zu 5 Mitarbeiter/Logins

## Cloudbasierter Online-Kalender

- Online-Terminbuchung über Buchungswidget, das auf bereits vorhandener Website implementiert wird
- Terminverwaltung
- E-Mail-Terminbestätigung und -Terminerinnerung
- Optionale Online-Zahlung über ausgewählte Zahlungsdienstleister
- Sicherheitsstandards bei Zahlungen
- Synchronisation mit Google und Apple Kalender

## Kundenmanagement

- Kundendatenbank
- Kundenprofile
- Individuelle Notizen zu einzelnen Kunden
- Erstellung von Kundengruppen
- Kundenfeedback
- To-do-Listen erstellen
- Ressourcen-Verwaltung, zB. Räume/Tische anlegen

## Mit Google reservieren

- Verfügbar in DE, CH, AT, IT, ES, US und UK
- Freischaltung nach Aktivierung der Integration in den Einstellungen
- Freischaltung möglich, wenn Voraussetzungen erfüllt und Zustimmung von Google erteilt (s. Help Center)
- Nur direkte Terminbuchungen über "Mit Google reservieren" möglich
- Direkte Buchbarkeit Ihrer Leistungen über die Google Suche oder Google Maps

## Terminbuchung über Instagram und Facebook

- In allen Ländern verfügbar
- Erfordert eine vorhandene Unternehmensseite auf Facebook und Instagram

Nutzbar über PC sowie als App für iOS und Android (aktuelle Software erforderlich)

# Shore Plus

Unbegrenzte Mitarbeiter/Logins

## Shore Basic +

### SMS-Terminerinnerungen und Terminbestätigungen (bis zu 200 SMS)

#### Newsletter-Funktion

- E-Mail-Newsletter erstellen und versenden
- Automatisierte E-Mails
- Feste Designvorlagen
- Anpassbare Textvorlagen
- Integrierte Bilddatenbank von Unsplash
- Inhalte werden vom Kunden erstellt
- Individuelle Dateianhänge über Drag'n'Drop
- Verteilerregulierung über Kundengruppen möglich
- Versandstatistiken

#### Google Ads Zugang

#### Schichtplanung

- Eintragung von Verfügbarkeiten und Abwesenheiten

#### Chatfunktion

- Nachrichten an Kunden und Mitarbeiter schicken

#### Geburtstagsereinerungen im Dashboard

#### Berichte

- Übersicht von kalenderbasierten Daten

# Shore Premium

Unbegrenzte Mitarbeiter/Logins

## Shore Plus +

- Voll integriertes iPad Kassensystem
- Cloudbasiert
- GDPdU/GoBD-konform
- Offline-Funktion
- Datensicherheit (SSL)
- Dashboard
- Berichte
- Bestandsverwaltung
- Kassenbuch
- Gängige Zahlarten
- Split-Zahlung
- Geschenkkarten
- Rabatte
- Kundenbeleg via E-Mail
- Storno und Umtausch
- Kundenmanagement
- Mitarbeitermanagement
- Rechtemanagement
- DATEV-Export
- Schnittstelle zu Shore

# Shore POS Basic

## iPad Kasse **ohne** Kalender

Bis zu 5 Nutzer

- Cloudbasiert
- GDPdU/GoBD-konform
- Live-Berichte
- Warenwirtschaft
- Vorbereitende Buchhaltung
- Gängige Zahlarten
- Kundenbeleg via E-Mail und QR-Code
- Rabatte
- Storno und Umtausch
- Kundenverwaltung
- Mitarbeiter- und Rechtemanagement
- Anbindung an das DATEV Kassenarchiv online (erfordert einen vorhandenen Account)
- Anbindung an Sage (erfordert einen vorhandenen Account)
- Unbegrenzt viele iPads je Account nutzbar
- Unbegrenzte Anzahl an Produkten
- Unbegrenzte Transaktionen
- Support per E-Mail und Telefon
- Onlineshop (zubuchbar)
- Cloud-TSE (zubuchbar)

Nur verfügbar für Kunden ohne Shore Basic oder Shore Plus Paket

# Shore POS Plus

iPad Kasse **ohne** Kalender

Unbegrenzte Nutzer

## Shore POS Basic +

- Kauf auf Rechnung
- Gutscheinverwaltung
- Inventurliste
- Unbegrenzte Nutzeranzahl

Nur verfügbar für Kunden ohne Shore Basic oder Shore Plus Paket

# Shore POS Premium

iPad Kasse **und** Kalender

Unbegrenzte Nutzer

## Alle Funktionen von Shore Plus und Shore POS Plus

- Integrierter OnlineShop
- Berichte: Übersicht von Umsätzen aus der Shore POS App

# Zusatzpakete

# Website

## Erstellung (optional) einer Website nach dem Baukastenprinzip

- Pflege und Hosting (bedeutet nicht regelmäßige komplette Überarbeitung)
- Maximal 10 Unterseiten
- Updates und Backups
- Zurücksetzen von Inhalten und Wiederveröffentlichung
- Inkl. Suchmaschinenoptimierung und Analytics
- Keine garantierte Suchmaschinen-Platzierung
- Personalisierung der Website
- Kostenlose SSL-Verschlüsselung
- Integration von Cookie-Hinweisen
- Einbindung Ihrer Datenschutzerklärung

## Kontaktformular

## Blog auf Website

- Baukastenprinzip
- Einfügen von eigenen Inhalten

# Shore Onlineshop

- Bis zu 2500 Produkte
- Analysen
- Inventur
- Versandpreise managen
- Kundenverwaltung und Promotions
- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten
- Mobile responsive

# Web App

## Progressive Web App für iOS und Android

- Design der App
- Module wie Bildergalerien oder Google Maps frei wählbar
- Updates und Wartung: Inhaltsänderungen in angemessenem Umfang; nach 12 Monaten Design-/Strukturänderungen
- Buchbarkeit Ihrer Leistungen
- Versand von Push-Nachrichten (nur Android)
- Stempelkarte
- Coupons
- Kundenchat

## Online-Verzeichnisse (Local Listing)

- Partnernetzwerke
- Terminbuchung direkt über Partnernetzwerke möglich