Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen & Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen

1. Geltungsbereich
2. Leistungen des Anbieters
3. Leistungsänderungen
4. Kostenlose Testphase
5. Vertragsschluss
6. Widerrufsrecht
7. Einräumung von Nutzungsrechten durch den Anbieter
8. Einräumung von Nutzungsrechten durch den Kunden
9. Pflichten des Kunden
10. Moderation und Beschränkung von Inhalten
11. Vergütung und Zahlungsbedingungen
12. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung
13. Anbieterwechsel
14. Mängelhaftung
15. Haftung
16. Haftungsfreistellung
17. Geheimhaltung
18. Änderung der AGB
19. Anwendbares Recht, Gerichtsstand
20. Alternative Streitbeilegung

B. Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

1. Geltungsbereich
2. Begriffsbestimmungen
3. Vorvertragliche Informationen
4. Einleitung des Wechselprozesses
5. Übergangsfrist
6. Pflichten des Anbieters während des Wechselprozesses
7. Obliegenheiten des Kunden
8. Wiederherstellung und Löschung von Daten
9. Vergütung für den Wechselprozess und Ausstiegsentgelte
10. Beendigung des Wechselprozesses
11. Vertragsbeendigung

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen

1) Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") der sceNiq Solutions UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend "Anbieter"), gelten für alle Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Software-as-a-Service (nachfolgend "SaaS"), die ein Verbraucher oder Unternehmer (nachfolgend "Kunde“) mit dem Anbieter hinsichtlich der vom Anbieter auf seiner Website beschriebenen Leistungen abschließt. Vertragsgegenstand ist dabei die entgeltliche, zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzte Bereitstellung von Software (nachfolgend "Software“) in digitaler Form über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern des Anbieters. Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.

1.2 Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

1.3 Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

1.4 In der Software können Verknüpfungen zu Diensten von Drittanbietern enthalten sein. Diese AGB gelten nicht für solche Dienste, die nicht vom Anbieter, sondern von einem Drittanbieter erbracht werden. Dies gilt auch, wenn die Dienste unentgeltlich erbracht werden und/oder wenn für deren Nutzung eine Registrierung beim Anbieter erforderlich ist. Für diese Dienste gelten ausschließlich die vom Drittanbieter verwendeten AGB bzw. die gesetzlichen Bestimmungen im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter. Der Anbieter vermittelt insoweit lediglich den technischen Zugriff auf diese Dienste.

2) Leistungen des Anbieters

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer der vereinbarten Vertragslaufzeit Software in digitaler Form über das Internet bereit. Hierzu ermöglicht er dem Kunden den Zugang zu der Software, die auf dem Server des Anbieters verbleibt. Der Funktionsumfang und die technischen Spezifikationen der Software werden in der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters näher beschrieben. Der Anbieter schuldet lediglich die Bereitstellung der Software mit den in der Leistungsbeschreibung näher definierten Funktionalitäten. Der Anbieter schuldet insbesondere nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem Server des Anbieters.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

2.2 Die Software wird vom Anbieter in unregelmäßigen Abständen aktualisiert. Der Kunde erhält dementsprechend nur ein Nutzungsrecht an der Software in der jeweils aktuellen Fassung. Der Kunde hat dagegen keinen Anspruch auf Herbeiführung eines bestimmten Zustandes der Software.

2.3 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Nutzung der Software einen begrenzten Speicherplatz auf seinen Servern bereit. Der Umfang des Speicherplatzes wird in der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters näher beschrieben.

2.4 Der Anbieter erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98 %.

Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Der Anbieter wird die Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen.

2.5 Der Anbieter trifft dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zur Datensicherung. Eine Verwahrungs- oder Obhutspflicht trifft den Anbieter jedoch nicht. Der Kunde ist für eine ausreichende Datensicherung selbst verantwortlich.

2.6 Der Anbieter stellt dem Kunden eine Bedienungsanleitung in elektronischer Form zur Verfügung.

2.7 Der Anbieter bietet zusätzliche Support-Leistungen an. Inhalt und Umfang der Support-Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters.

2.8 Soweit der Anbieter dem Kunden in seiner Software auch KI-gestützte Funktionen bereitstellt, gelten insoweit ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen:

2.8.1 Ein Erfolg im Sinne einer bestimmten Qualität, inhaltlichen Richtigkeit, Vollständigkeit oder Verwertbarkeit der generierten Ergebnisse wird nicht geschuldet, da diese auf probabilistischen Modellen beruhen und von der Qualität, Vollständigkeit und Aktualität der vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten sowie der von der Software genutzten öffentlich zugänglichen Datenquellen abhängen. Insbesondere aufgrund der Funktionsweise probabilistischer KI-Modelle können trotz identischer Eingaben zu unterschiedlichen Zeitpunkten abweichende Ergebnisse generiert werden.

2.8.2 Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, schuldet der Anbieter keine Exklusivität der Ergebnisse. Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass Überschneidungen zwischen den für verschiedene Kunden generierten Ergebnissen möglich sind, da die Software auf Basis öffentlich zugänglicher Datenquellen arbeitet und mehrere Kunden vergleichbare Parameter definieren können.

2.8.3 Die mit der Software generierten Ergebnisse werden dem Kunden „wie besehen“ („as is“) zur Verfügung gestellt. Der Anbieter übernimmt keine Garantie hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit, Vollständigkeit, Eignung oder Verwendbarkeit der generierten Ergebnisse, sofern zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

ist. Der Kunde ist verpflichtet, die generierten Ergebnisse eigenverantwortlich zu prüfen und deren Eignung für den vorgesehenen Zweck sicherzustellen.

2.8.4 Der Anbieter ist berechtigt, im Rahmen der Leistungserbringung KI-Modelle und -Systeme von Drittanbietern einzusetzen. Der Anbieter stellt sicher, dass die Drittanbieter vertraglich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen verpflichtet sind. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an Drittanbieter außerhalb der EU/des EWR erfolgt nur unter Einhaltung der gesetzlichen Voraussetzungen.

3) Leistungsänderungen

3.1 Der Anbieter behält sich vor, die angebotenen Leistungen zu ändern oder abweichende Leistungen anzubieten, es sei denn, dies ist für den Kunden nicht zumutbar.

3.2 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, die angebotenen Leistungen zu ändern oder abweichende Leistungen anzubieten,

- soweit er hierzu aufgrund einer Änderung der Rechtslage verpflichtet ist;
- soweit er damit einem gegen sich gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt;
- soweit die jeweilige Änderung notwendig ist, um bestehende Sicherheitslücken zu schließen;
- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist; oder
- wenn die Änderung rein technischer oder prozessualer Natur ohne wesentliche Auswirkungen für den Kunden ist.

3.3 Änderungen mit lediglich unwesentlichem Einfluss auf die Leistungen des Anbieters stellen keine Leistungsänderungen im Sinne dieser Ziffer dar. Dies gilt insbesondere für Änderungen rein graphischer Art und die bloße Änderung der Anordnung von Funktionen.

4) Kostenlose Testphase

4.1 Der Anbieter räumt Neukunden auf Wunsch einen unverbindlichen, kostenlosen Testzugang zur Software ein ("Testphase"). Die Testphase beginnt mit der Aktivierung des Testzugangs durch den Kunden und endet automatisch nach Ablauf der vom Anbieter hierzu in der Leistungsbeschreibung angegebenen Dauer, ohne dass es hierfür einer Kündigung durch den Kunden bedarf.

4.2 Für die Inanspruchnahme der Testphase ist die Angabe von Zahlungsdaten (z. B. Kreditkarten- oder Bankdaten) nicht erforderlich. Während der Testphase entstehen dem Kunden keine Kosten.

4.3 Mit Ablauf der Testphase endet der Testzugang automatisch. Die Testphase geht nicht automatisch in ein kostenpflichtiges Abonnement oder sonstiges kostenpflichtiges

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Vertragsverhältnis über.

4.4 Nach Ablauf der Testphase kann der Kunde die Software in einer kostenlosen Variante weiter nutzen. Während der Testphase eingegebene Daten werden solange gespeichert, bis der Nutzungsvertrag vollständig beendet wird und anschließend gelöscht, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Dabei werden nur solche Daten dauerhaft gespeichert, die für die Vertragserfüllung erforderlich sind.

4.5 Der Funktionsumfang während der Testphase kann gegenüber dem kostenpflichtigen Angebot eingeschränkt sein. Ein Anspruch auf eine bestimmte Verfügbarkeit besteht während der Testphase nicht.

4.6 Jeder Kunde kann die Testphase nur einmal in Anspruch nehmen. Der Anbieter ist berechtigt, den Testzugang bei Anzeichen einer missbräuchlichen Mehrfachnutzung vorzeitig zu beenden.

5) Vertragsschluss

5.1 Die auf der Website des Anbieters beschriebenen Leistungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens des Anbieters dar, sondern dienen zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Kunden.

5.2 Der Kunde kann das Angebot über das auf der Website des Anbieters bereitgestellte Online-Bestellformular abgeben. Dabei gibt der Kunde nach Eingabe seiner persönlichen Daten durch Klicken des den Bestellvorgang abschließenden Buttons ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf die ausgewählten Leistungen ab.

5.3 Der Anbieter kann das Angebot des Kunden innerhalb von fünf Tagen annehmen,

- indem er dem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Auftragsbestätigung in Textform (Fax oder E-Mail) übermittelt, wobei insoweit der Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist, oder
- indem er den Kunden nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordert.

Liegen mehrere der vorgenannten Alternativen vor, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt. Die Frist zur Annahme des Angebots beginnt am Tag nach der Absendung des Angebots durch den Kunden zu laufen und endet mit dem Ablauf des fünften Tages, welcher auf die Absendung des Angebots folgt. Nimmt der Anbieter das Angebot des Kunden innerhalb vorgenannter Frist nicht an, so gilt dies als Ablehnung des Angebots mit der Folge, dass der Kunde nicht mehr an seine Willenserklärung gebunden ist.

5.4 Bei der Abgabe eines Angebots über das Online-Bestellformular des Anbieters wird der Vertragstext nach dem Vertragsschluss vom Anbieter gespeichert und dem Kunden nach Absendung von dessen Bestellung in Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) übermittelt. Eine darüber hinausgehende Zugänglichmachung des Vertragstextes durch den Anbieter erfolgt nicht. Sofern der Kunde vor Absendung seiner Bestellung ein

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Nutzerkonto für die Website des Anbieters eingerichtet hat, werden die Bestelldaten auf der Website des Anbieters archiviert und können vom Kunden über dessen passwortgeschütztes Nutzerkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.

5.5 Vor verbindlicher Abgabe der Bestellung über das Online-Bestellformular des Anbieters kann der Kunde mögliche Eingabefehler durch aufmerksames Lesen der auf dem Bildschirm dargestellten Informationen erkennen. Ein wirksames technisches Mittel zur besseren Erkennung von Eingabefehlern kann dabei die Vergrößerungsfunktion des Browsers sein, mit deren Hilfe die Darstellung auf dem Bildschirm vergrößert wird. Seine Eingaben kann der Kunde im Rahmen des elektronischen Bestellprozesses so lange über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren, bis er den Button anklickt, welcher den Bestellvorgang abschließt.

5.6 Für den Vertragsschluss steht die deutsche Sprache zur Verfügung.

5.7 Die Bestellabwicklung findet in der Regel automatisiert per E-Mail statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die vom Anbieter versandten E-Mails empfangen werden können.

6) Widerrufsrecht

Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Nähere Informationen zum Widerrufsrecht ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung des Anbieters.

7) Einräumung von Nutzungsrechten durch den Anbieter

7.1 Der Anbieter ist Inhaber sämtlicher Nutzungsrechte, die zur Bereitstellung der Software erforderlich sind. Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters nichts anderes ergibt, räumt der Anbieter dem Kunden an der Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte Recht ein, die Software zu privaten sowie zu geschäftlichen Zwecken im Rahmen dieser AGB zu nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung der Software ist nicht gestattet.

7.2 Soweit der Anbieter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten KI-gestützte Funktionen bereitstellt, weist er den Kunden darauf hin, dass an den durch die Nutzung der Software generierten Ergebnissen regelmäßig keine Schutzrechte, insbesondere keine Urheberrechte, entstehen. Soweit an den generierten Ergebnissen dennoch Rechte entstehen, überträgt der Anbieter dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht an den generierten Ergebnissen entsprechend den vorstehenden Bestimmungen zur Einräumung von Nutzungsrechten durch den Anbieter. Die generierten Ergebnisse dürfen auch an Dritte weitergegeben werden.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

8) Einräumung von Nutzungsrechten durch den Kunden

Der Anbieter ist berechtigt, Inhalte und Informationen, die ihm im Rahmen seiner vertraglichen Pflichten vom Kunden für den Dienst zur Verfügung gestellt werden und deren Verarbeitung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist, zu nutzen. Der Kunde räumt dem Anbieter unentgeltlich, nicht ausschließlich und auf die Dauer des Vertrages beschränkt die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte, insbesondere das Recht zur dauerhaften Vorhaltung und Speicherung, das Recht zur Vervielfältigung sowie das Bearbeitungsrecht ein und sichert zu, zu dieser Nutzungsrechtseinräumung berechtigt zu sein.

9) Pflichten des Kunden

9.1 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die von ihm eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entspricht.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten nach dem Stand der Technik vor dem Zugriff Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde stellt sicher, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang erfolgt. Unbefugte Zugriffe Dritter sind dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

9.3 Der Kunde darf auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten ablegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Auflagen bzw. Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

9.4 Die vom Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

9.5 Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

9.6 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z. B. Virenschutzprogramme) einzusetzen.

9.7 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegten Daten nicht gefährden.

9.8 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o.ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegter Daten, so kann der Anbieter diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Anbieter auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

zu unterbrechen. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

9.9 Soweit der Anbieter dem Kunden in seiner Software auch KI-gestützte Funktionen bereitstellt, gelten insoweit ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen:

9.9.1 Die für den Kunden generierten Ergebnisse können aufgrund automatisierter Datenverarbeitung personenbezogene Daten enthalten, auch wenn der Kunde diese nicht eingegeben hat. Der Kunde ist verpflichtet, die generierten Ergebnisse vor der Nutzung außerhalb der Software eigenverantwortlich auf personenbezogene Daten oder Geschäftsgeheimnisse Dritter sowie auf die für die Verwendung dieser Daten erforderliche Rechtsgrundlage zu prüfen. Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, keine personenbezogenen Daten oder Geschäftsgeheimnisse Dritter in die Software des Anbieters einzugeben, soweit dies nicht für den vertraglich vereinbarten Nutzungszweck zwingend erforderlich und der Kunde zur Verarbeitung dieser Daten berechtigt ist.

9.9.2 Der Kunde ist verpflichtet, die

- jeweils geltenden gesetzlichen Kennzeichnungspflichten für KI-generierte Inhalte bei der Weiterverwendung der generierten Ergebnisse,
- Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen,

einzuhalten.

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Verlangen die für die Erfüllung dieser Pflichten erforderlichen Informationen zur Verfügung.

9.9.3 Dem Kunden ist bewusst, dass die Software des Anbieters in Ausnahmefällen aufgrund der Funktionsweise von KI-Modellen fehlerhafte oder unvollständige Ergebnisse liefern kann (sog. „Halluzinationen“). Der Kunde verpflichtet sich, die von der Software generierten Ergebnisse vor ihrer Weiterverwendung auf Plausibilität und Richtigkeit zu überprüfen.

10) Moderation und Beschränkung von Inhalten

10.1 Der Anbieter ist grundsätzlich nicht verpflichtet, die von Kunden eingestellten Inhalte proaktiv auf ihre Rechtmäßigkeit oder Vereinbarkeit mit den Rechten Dritter oder diesen AGB zu überprüfen. Der Anbieter behält sich gleichwohl vor, im Einzelfall auf eigene Veranlassung Inhalte des Kunden auf deren Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen und im Falle von festgestellten Verstößen Maßnahmen gemäß nachfolgender Bestimmungen zu ergreifen.

10.2 Kunden und betroffene Dritte können dem Anbieter mutmaßlich rechtswidrige Inhalte unter Nutzung der Kontaktinformationen im Impressum des Anbieters (z. B. per E-Mail) melden. Dem Anbieter steht es frei, den Inhalt einer Meldung an den Kunden, der den gemeldeten Inhalt eingestellt hat, weiterzuleiten. Die Identität der meldenden Person wird gegenüber dem Kunden nur dann offengelegt, wenn dies unbedingt notwendig ist.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

10.3 Im Falle von Meldungen und im Rahmen von gegebenenfalls auf Eigeninitiative des Anbieters durchgeführten Überprüfungen erfolgt grundsätzlich eine menschliche Inhaltskontrolle. Im Einzelfall können automatisierte technische Prüfungsverfahren ergänzend hinzugezogen werden.

10.4 Wird auf eine Meldung hin oder im Rahmen einer Prüfung auf Eigeninitiative des Anbieters die Rechtswidrigkeit eines vom Kunden veröffentlichten Inhalts festgestellt, ist der Anbieter berechtigt, auch ohne vorherige Ankündigung oder Kontaktaufnahme nach billigem Ermessen eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:

- Verwarnung des veröffentlichenden Kunden,
- vorübergehende Sperrung oder dauerhafte Löschung des betroffenen Inhalts,
- vorübergehende oder dauerhafte Aussetzung der vertraglich übernommenen Pflichten,
- Kündigung der Vertragsbeziehung (ordentlich oder außerordentlich aus wichtigem Grund).

10.5 Bei der Wahl der zu treffenden Maßnahmen wird der Anbieter die Grundsätze der Verhältnismäßigkeit berücksichtigen und die Interessen des betroffenen Kunden mit den eigenen Interessen an der ungehinderten, störungsfreien und integren Fortführung seiner Geschäftstätigkeit abwägen. Kriterien, die bei der Verhängung einer Maßnahme berücksichtigt werden, sind:

- der Aussage -und Bedeutungsgehalt des konkreten Inhalts und dessen Verletzungs- bzw. Gefährdungspotenzial,
- die Häufigkeit der Veröffentlichung unzulässiger Inhalte durch den Kunden,
- das Verhältnis der Veröffentlichung unzulässiger Inhalte durch den Kunden zu dessen übriger Leistungsinanspruchnahme,
- sofern erkennbar, die vom Kunden mit der Veröffentlichung unzulässiger Inhalte verfolgten Absichten,
- sofern erkennbar, das Vorliegen und der Grad eines Verschuldens des veröffentlichenden Kunden.

10.6 Sofern Kunden häufig offensichtlich unbegründete Meldungen oder Beschwerden einreichen, setzt der Anbieter die Bearbeitung von Meldungen und Beschwerden dieser Kunden nach vorheriger Warnung für einen angemessenen Zeitraum aus.

11) Vergütung und Zahlungsbedingungen

11.1 Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung des Anbieters nichts anderes ergibt, handelt es sich bei den angegebenen Preisen um Gesamtpreise, die die gesetzliche Umsatzsteuer enthalten.

11.2 Die Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsmodalitäten werden dem Kunden auf der Website des Anbieters mitgeteilt.

11.3 Die Vergütung wird vom Anbieter für den vereinbarten Leistungszeitraum im

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Voraus abgerechnet und kann vom Kunden per Banküberweisung auf das vom Anbieter angegebene Bankkonto gezahlt werden. Sofern sich aus dem Inhalt der Rechnung nichts anderes ergibt, ist der Rechnungsbetrag sofort zur Zahlung fällig.

11.4 Bei Auswahl einer über den Zahlungsdienst „Stripe“ angebotenen Zahlungsart erfolgt die Zahlungsabwicklung über den Zahlungsdienstleister Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Irland (nachfolgend "Stripe"). Die einzelnen über Stripe angebotenen Zahlungsarten werden dem Kunden auf der Website des Anbieters mitgeteilt. Zur Abwicklung von Zahlungen kann sich Stripe weiterer Zahlungsdienste bedienen, für die ggf. besondere Zahlungsbedingungen gelten, auf die der Kunde ggf. gesondert hingewiesen wird. Weitere Informationen zu Stripe sind im Internet unter https://stripe.com/de abrufbar.

12) Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

12.1 Der Vertrag wird unbefristet, mindestens jedoch für die Dauer des ersten Abrechnungsintervalls des Anbieters geschlossen (Mindestlaufzeit). Der Vertrag kann während der Mindestlaufzeit jederzeit zum Ende der Mindestlaufzeit und nach Ablauf der Mindestlaufzeit jederzeit zum Ende eines weiteren Abrechnungsintervalls des Anbieters gekündigt werden. Die jeweiligen Abrechnungsintervalle ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters.

12.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

12.3 Kündigungen können schriftlich, in Textform (z. B. per E-Mail) oder in elektronischer Form über die vom Anbieter auf seiner Website vorgehaltene Kündigungsfunktion (Kündigungsbutton) erfolgen.

12.4 Nach Beendigung des kostenpflichtigen Vertrages kann der Kunde noch solange auf bestimmte aus der Leistungsbeschreibung des Anbieters ersichtliche kostenlose Basisfunktionen seines Nutzerkontos zugreifen, bis der Vertrag vollständig beendet wird. Dies gilt nicht, wenn die Kündigung den Vertrag nach ihrem Inhalt von Anfang an vollständig beendet hat. Mit der vollständigen Vertragsbeendigung verliert der Kunde den Zugriff auf sein Nutzerkonto, soweit nicht der Anbieter aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Bestimmungen verpflichtet ist, dem Kunden für einen bestimmten Zeitraum die Möglichkeit zum Datenexport einzuräumen.

13) Anbieterwechsel

Wünscht der Kunde den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder zu einer IKT-Infrastruktur in seinen eigenen Räumlichkeiten, so gelten hierfür die Regelungen im Annex zum Anbieterwechsel, welche diesen AGB als Anhang beigefügt sind.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

14) Mängelhaftung

14.1 Handelt der Kunde als Verbraucher, so gelten die Vorschriften der gesetzlichen Mängelhaftung.

14.2 Handelt der Kunde als Unternehmer, so gelten die Vorschriften der gesetzlichen Mängelhaftung unter Berücksichtigung der nachfolgenden Einschränkungen.

14.2.1 Der Kunde hat dem Anbieter auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen.

14.2.2 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen.

14.2.3 Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

14.2.4 Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Anbieter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Anbieter 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.

15) Haftung

Der Anbieter haftet dem Kunden aus allen vertraglichen, vertragsähnlichen und gesetzlichen, auch deliktischen Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz wie folgt:

15.1 Der Anbieter haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- aufgrund eines Garantieversprechens, soweit diesbezüglich nichts anderes geregelt ist,
- aufgrund zwingender Haftung wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.

15.2 Handelt der Kunde als Verbraucher mit Sitz in Deutschland oder als Unternehmer, gelten folgende Haftungsbeschränkungen:

Verletzt der Anbieter fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist seine Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern er nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag dem Anbieter nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung des Anbieters ausgeschlossen, sofern er nicht gemäß

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet.

15.3 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung des Anbieters für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

16) Haftungsfreistellung

Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen frei, die andere Kunden oder sonstige Dritte dem Anbieter gegenüber wegen Verletzung ihrer Rechte aufgrund vom Kunden eingestellter Inhalte oder wegen dessen sonstiger Nutzung geltend machen. Der Kunde übernimmt hierbei auch die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung einschließlich aller Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Dies gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung vom Kunden nicht zu vertreten ist. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

17) Geheimhaltung

Der Anbieter verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen, von denen er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung Kenntnis erlangt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen. Vertrauliche Informationen sind solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit der Anbieter gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist.

18) Änderung der AGB

18.1 Der Anbieter behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern, sofern der Kunde der Änderung zustimmt.

18.2 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, diese AGB auch ohne Zustimmung des Kunden zu ändern,

- soweit er hierzu aufgrund einer Änderung der Rechtslage verpflichtet ist;
- soweit er damit einem gegen sich gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt;
- soweit er zusätzliche, gänzlich neue Dienstleistungen, Dienste oder Dienstelemente einführt, die einer Leistungsbeschreibung in den AGB bedürfen, es sei denn, das bisherige Nutzungsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert;
- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist; oder
- wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie hat wesentliche Auswirkungen für den Kunden.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

18.3 Über wesentliche Änderungen dieser AGB wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig und in geeigneter Form informieren. Wesentlich sind solche Änderungen, die das Vertragsverhältnis erheblich zum Nachteil des Kunden verschieben würden oder dem Abschluss eines völlig neuen Vertrags gleichkämen. Hierzu zählen etwa Regelungen über Art und Umfang des Dienstes oder über Vertragslaufzeit und Kündigungsmodalitäten.

18.4 Das Kündigungsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

19) Anwendbares Recht, Gerichtsstand

19.1 Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährte Schutz entzogen wird.

19.2 Handelt der Kunde als Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen mit Sitz im Hoheitsgebiet der Bundesrepublik Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz des Anbieters. Hat der Kunde seinen Sitz außerhalb des Hoheitsgebiets der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Geschäftssitz des Anbieters ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, wenn der Vertrag oder Ansprüche aus dem Vertrag der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden können. Der Anbieter ist in den vorstehenden Fällen jedoch in jedem Fall berechtigt, das Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

20) Alternative Streitbeilegung

Der Anbieter ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder verpflichtet noch bereit.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

B. Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

1) Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für den Fall, dass der Kunde zu einem anderen Anbieter oder zu einer IKT-Infrastruktur in seinen eigenen Räumlichkeiten wechseln möchte.

2) Begriffsbestimmungen

2.1 „Datenverarbeitungsdienst“ im Sinne dieser AGB ist eine digitale Dienstleistung, die dem Kunden bereitgestellt wird und einen flächendeckenden und auf Abruf verfügbaren Netzzugang zu einem gemeinsam genutzten Pool konfigurierbarer, skalierbarer und elastischer Rechenressourcen zentralisierter, verteilter oder hochgradig verteilter Art ermöglicht, die mit minimalem Verwaltungsaufwand oder minimaler Interaktion des Anbieters rasch bereitgestellt und freigegeben werden können.

2.2 „Digitale Vermögenswerte“ im Sinne dieser AGB sind Elemente in digitaler Form – einschließlich Anwendungen –, für die der Kunde ein Nutzungsrecht hat, unabhängig von der vertraglichen Beziehung mit dem Datenverarbeitungsdienst, den er wechseln möchte.

2.3 „IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten“ im Sinne dieser AGB sind IKT-Infrastruktur und Rechenressourcen, die im Eigentum des Kunden stehen oder vom Kunden gemietet oder geleast werden und die sich im Rechenzentrum des Kunden befinden und von ihm oder einem Dritten betrieben wird bzw. werden.

2.4 „Wechsel“ im Sinne dieser AGB ist ein Prozess, an dem der Anbieter, der Kunde und gegebenenfalls ein übernehmender Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten beteiligt sind und bei dem der Kunde von der Nutzung des Datenverarbeitungsdienstes des Anbieters zur Nutzung eines anderen Datenverarbeitungsdienstes der gleichen Dienstart oder eines anderen Dienstes, der von einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten angeboten wird oder der einem einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten angeboten wird, auch durch Extraktion, Umwandlung und Hochladen der Daten, wechselt.

2.5 „Exportierbare Daten“ im Sinne dieser AGB sind Eingabe- und Ausgabedaten einschließlich Metadaten, die unmittelbar oder mittelbar durch die Nutzung des Datenverarbeitungsdienstes durch den Kunden oder gemeinsam generiert werden, mit Ausnahme der Vermögenswerte oder Daten des Anbieters oder Dritter, die durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt sind oder ein Geschäftsgeheimnis darstellen.

3) Vorvertragliche Informationen

3.1 Vor Erteilung des Auftrags für die Datenverarbeitungsdienste stellt der Anbieter dem Kunden klare Informationen über folgende Punkte zur Verfügung:

- verfügbare automatische Selbstbedienungs-Wechseltools für diese Dienste

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

("Wechseltools") und die Bedingungen für ihre Nutzung;
- ihre Standard-Servicegebühren und gegebenenfalls Strafen für vorzeitige Kündigung;
- die Wechselentgelte, einschließlich der Vergütung für die Nutzung der Wechseltools;
- eine erschöpfende Auflistung der Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten, die mit Hilfe von Wechseltools übertragen werden können, einschließlich mindestens aller exportierbaren Daten;
- eine erschöpfende Auflistung von Datenkategorien, die für das interne Funktionieren des Datenverarbeitungsdienstes des Anbieters spezifisch sind und von der Verpflichtung zum Datenexport ausgenommen werden, wenn die Gefahr der Verletzung von Geschäftsgeheimnissen des Anbieters besteht;
- Informationen über die Verfahren für die Umschaltung und Portierung unter Verwendung von Umschaltwerkzeugen, einschließlich Methoden und Formate, Einschränkungen und technische Beschränkungen, einschließlich derjenigen, die sich aus der Speicherung von Daten außerhalb der EU ergeben, Verfahren, Anweisungen, Dokumentation sowie gegebenenfalls bewährte Praktiken, Fähigkeiten, technische Unterstützung, die der Anbieter dem Kunden (insbesondere während der Tests, der Vorbereitung der Umschaltung und der Umschaltung) zur Verfügung stellt, einschließlich etwaiger Hotlines, die den Kunden während der Umschaltung zur Verfügung stehen, oder alternativer Kommunikationskanäle, Testszenarien. In diesen Informationen muss erläutert werden, wie alle exportierbaren Daten und digitalen Werte in kohärenter und konsistenter Weise so schnell umgestellt werden können, dass eine effektive Umstellung möglich ist;
- eine Schätzung der Zeit, die für den Export und die Übertragung der Daten und digitalen Werte aus der Umgebung des Anbieters benötigt wird, wenn die Wechseltools gemäß der Dokumentation des Anbieters verwendet werden;
- klare Informationen über bekannte Risiken für die Kontinuität der Bereitstellung der Funktionen oder Dienste des Anbieters;
- die Ressourcen, wie z. B. Server, CPU, Speicher, E/A, Bandbreite ("IT-Ressourcen"), die der Anbieter für eine effektive Umschaltung bereitstellt, sowie das Verfahren zur Beschaffung zusätzlicher IT-Ressourcen, falls der Kunde dies wünscht.

3.2 Das Online-Register des Anbieters mit Datenstrukturen und -formaten, relevanten Standards und offenen Interoperabilitätsspezifikationen für Daten ist auf der Website des Anbieters verfügbar.

4) Einleitung des Wechselprozesses

4.1 Der Kunde muss dem Anbieter unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten eine Wechselmitteilung zukommen lassen, aus der hervorgeht, dass er den Wechsel einleitet. Wenn der Kunde nur bestimmte Dienste, Daten oder digitale Vermögenswerte übertragen möchte, muss er dies in der Mitteilung angeben.

4.2 In der Wechselmitteilung hat der Kunde mitzuteilen, ob er beabsichtigt:

- zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten zu wechseln. In diesem Fall sollte der Kunde die erforderlichen Angaben zum Zielanbieter machen;

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

- zu einer lokalen IKT-Infrastruktur des Kunden zu wechseln; oder
- nicht zu wechseln, sondern nur seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu löschen.

4.3 Der Anbieter wird dem Kunden den Erhalt der Wechselmitteilung spätestens innerhalb von 3 Werktagen auf dem gleichen Kommunikationsweg bestätigen, den der Kunde verwendet hat.

5) Übergangsfrist

5.1 Die Übergangsfrist beträgt 30 Kalendertage und beginnt mit dem Ablauf der Kündigungsfrist zur Einleitung des Wechselprozesses.

5.2 Wenn der Anbieter die vereinbarte Übergangsfrist aus technischen Gründen nicht einhalten kann, verpflichtet er sich:

- den Kunden innerhalb von 14 Werktagen nach Erhalt der Kündigung schriftlich oder in Textform zu benachrichtigen;
- eine alternative Übergangsfrist anzugeben, die sieben (7) Monate ab dem Datum der Kündigungsmitteilung des Kunden nicht überschreiten darf; und
- eine angemessene Begründung für die technische Unmöglichkeit anzugeben.

Der Kunde hat den Erhalt dieser Verlängerungsmitteilung innerhalb von 3 Werktagen schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

5.3 Der Kunde kann die Übergangsfrist einmalig um einen Zeitraum verlängern, den er für seine Zwecke als angemessener erachtet, jedoch nicht länger als 3 Monate. Bei komplexen Migrationen können die Parteien einvernehmlich eine längere Frist vereinbaren, höchstens jedoch 12 Monate. Der Kunde muss den Anbieter bis zum Ende der ursprünglichen Übergangsfrist schriftlich oder in Textform über seine Absicht informieren und die alternative Übergangsfrist angeben. Der Anbieter wird den Erhalt einer solchen Verlängerungsmitteilung innerhalb von 3 Werktagen schriftlich oder in Textform bestätigen.

6) Pflichten des Anbieters während des Wechselprozesses

Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden und vom Kunden beauftragte Dritte ab Beginn und während der gesamten Dauer des Wechselprozesses in angemessener Weise zu unterstützen, damit der Kunde innerhalb der vereinbarten Übergangsfrist wechseln kann. Zu diesem Zweck muss der Anbieter insbesondere:

- Fähigkeiten, angemessene Informationen (einschließlich der für die Durchführung des Wechsels erforderlichen Unterlagen) und technische Unterstützung zur Verfügung stellen. Wenn Probleme festgestellt werden, werden der Anbieter und der Kunde nach Treu und Glauben die Ursachen analysieren und auf Lösungen hinwirken;
- mit der gebotenen Sorgfalt vorgehen, um die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

und die vertragsgemäßen Funktionen oder Dienstleistungen weiterhin zu erbringen;
- während des gesamten Wechselprozesses ein hohes Sicherheitsniveau aufrechterhalten, insbesondere für die Sicherheit der Daten während ihrer Übertragung.

7) Obliegenheiten des Kunden

7.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um einen effektiven Wechsel zu erreichen. Der Kunde trägt die Verantwortung für den Import und die Implementierung von Daten und digitalen Vermögensgütern in seine eigenen Systeme oder in die Systeme des Zielanbieters.

7.2 Der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte, einschließlich des Zielanbieters, verpflichten sich, die geistigen Eigentumsrechte und Geschäftsgeheimnisse an den vom Anbieter im Wechselprozess bereitgestellten Materialien zu achten. Der Kunde verpflichtet sich ferner, Dritten oder dem Zielanbieter nur insoweit Zugang zu diesen Materialien zu gewähren und gegebenenfalls Unterlizenzen für deren Nutzung zu erteilen, als dies für die Durchführung des Wechselprozesses bis zum Ende der vereinbarten Übergangsfrist, einschließlich der alternativen Übergangsfrist, erforderlich ist, und dabei die Vertraulichkeitsverpflichtungen sowie die vom Anbieter gewährten Rechte am geistigen Eigentum zu achten.

8) Wiederherstellung und Löschung von Daten

8.1 Der Kunde kann seine Daten während der vereinbarten Frist für den Datenabruf abrufen oder löschen. Die Frist für den Datenabruf beträgt 30 Kalendertage und beginnt nach dem Ablauf der vereinbarten Übergangsfrist. Die Parteien können eine längere Frist vereinbaren, wenn dies unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen geboten ist.

8.2 Nach Ablauf der vereinbarten Frist für den Abruf und bei erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses verpflichtet sich der Anbieter, alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu löschen, die vom Kunden generiert wurden oder die in direktem Zusammenhang mit dem Kunden stehen, und dem Kunden zu bestätigen, dass er dies getan hat. Dies gilt nicht für exportierbare Daten, die der Anbieter nach zwingendem EU-Recht oder dem Recht der EU-Mitgliedstaaten aufbewahren muss, sofern der Anbieter dem Kunden mitteilt, welche exportierbaren Daten er wie lange und aus welchen Gründen aufbewahrt.

9) Vergütung für den Wechselprozess und Ausstiegsentgelte

Der Anbieter berechnet keine zusätzliche Vergütung für den Wechselprozess.

10) Beendigung des Wechselprozesses

10.1 Sobald der Kunde dem Anbieter mitteilt, dass der Wechselprozess erfolgreich abgeschlossen ist, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich über die Beendigung des

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Vertrages informieren. Teilt der Kunde dem Anbieter den erfolgreichen Wechsel oder das Fehlen eines solchen nicht mit, obwohl der Anbieter berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass der Wechsel durch den Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde, kann der Anbieter vom Kunden eine Bestätigung darüber fordern, dass der Wechsel erfolgreich abgeschlossen wurde. Bestätigt der Kunde den erfolgreichen Wechsel nicht innerhalb von 30 Arbeitstagen nach dieser Aufforderung, wird davon ausgegangen, dass der Wechsel nicht erfolgreich war, und der Vertrag wird nicht gekündigt, sondern zu den bestehenden Bedingungen fortgesetzt.

10.2 Wenn der Kunde nicht wechseln, sondern seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte löschen möchte, verpflichtet sich der Anbieter, den Kunden am Ende der vereinbarten Kündigungsfrist über die Beendigung des Vertrags zu informieren.

11) Vertragsbeendigung

11.1 Der Vertrag gilt als zwischen den Parteien beendet, wenn eines der folgenden Ereignisse vollständig eingetreten ist:

- mit dem erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses;
- nach Ablauf der Kündigungsfrist, wenn der Kunde nicht wechseln möchte, sondern seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte bei Beendigung des Dienstes löschen möchte.

11.2 Wenn der Vertrag oder die AGB des Anbieters Klauseln über die Beendigung aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder damit zusammenhängender Fälle enthält/enthalten, wie z.B. die folgenden:

- eine Vertragspartei beantragt einen Zahlungsaufschub oder eine Zahlungseinstellung oder eine Vertragspartei wurde für insolvent erklärt;
- eine Vertragspartei ist immer noch nicht rechtzeitig einer wesentlichen oder sonstigen Verpflichtung aus dem Vertrag nachgekommen, die (entweder vertraglich oder gesetzlich) zu einer Beendigung des Vertrages führt oder führen könnte;
- eine Partei hat von einer Änderung der Eigentumsverhältnisse oder der Verfügungsbefugnis erfahren, die vertraglich oder gesetzlich zu einer Beendigung der Vereinbarung führt oder führen könnte;
- die Vereinbarung wird aufgrund eines Verstoßes gegen oder einer Änderung des anwendbaren zwingenden Rechts für nichtig erklärt, oder;
- ähnliche oder identische Situationen oder andere Situationen, die vertraglich oder gesetzlich zu einer Beendigung der Vereinbarung führen oder führen könnten,

werden die Vereinbarung zusammen mit den vereinbarten Dienstleistungen und Funktionen nicht beendet oder laufen aus, bevor eines der Ereignisse gemäß vorstehender Ziffer eindeutig eingetreten ist. Dies hat keine Auswirkungen auf andere Rechte oder Rechtsmittel, die einer Partei gegen die andere Partei zustehen.

Der Kunde kann mit dem Anbieter Erfolgskriterien für den Wechsel sowie Meilensteine

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

für den Wechsel vereinbaren und den Stand ihrer Erreichung während des Wechselprozesses melden. In jedem Fall muss der Kunde den Anbieter über den erfolgreichen Wechsel informieren.

11.3 Wenn der Wechselprozess nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, müssen die Parteien nach Treu und Glauben zusammenarbeiten, um den Wechselprozess zu verbessern und einen erfolgreichen Abschluss zu erreichen, eine rechtzeitige Datenübertragung zu ermöglichen und die Kontinuität der Dienste aufrechtzuerhalten. Dabei hat der Anbieter den Kunden auf dessen Wunsch bei der Ermittlung der Gründe für den erfolglosen Wechsel zu unterstützen und ihm mitzuteilen, wie die festgestellten Hindernisse beseitigt oder umgangen werden können.

- Der Kunde wird nach eigenem Ermessen den Zielanbieter in seinem Namen einschalten.
- Unbeschadet anderer Rechtsmittel, die nach geltendem Recht zur Verfügung stehen, wird die Vereinbarung nicht gekündigt oder erlischt vor dem erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses oder vor einer entsprechenden Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder eines von den Parteien gewählten und vereinbarten Forums.
- Bei Konflikten oder Unstimmigkeiten zwischen diesen Klauseln und anderen Vereinbarungen über die Beendigung des Vertrags zwischen den Parteien haben diese Klauseln Vorrang.

11.4 Der Wechselprozess gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn:

- die vereinbarte Kündigungsfrist abgelaufen ist,
- die Übergangsfrist nach Ablauf der Kündigungsfrist begonnen hat,
- die Datenabruffrist nach Ablauf der Übergangsfrist begonnen hat und
- die Datenlöschung nach Ablauf der Datenabruffrist oder nach Ablauf einer alternativ vereinbarten Frist nach erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses erfolgreich abgeschlossen wurde.

11.5 Wenn der Kunde am Ende der Übergangsfrist beschließt, nicht alle seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte am Ende der vereinbarten Datenabruffrist zu löschen und sicherstellen möchte, dass sie für eine bestimmte zusätzliche Zeit mit eingeschränkter Funktionalität zur Verfügung stehen, oder wenn der Kunde und der Anbieter vereinbart haben, den Vertrag ohne die Erbringung bestimmter Dienste aufrechtzuerhalten, sofern der Kunde dies nicht ausdrücklich anordnet, kann dies erst erfolgen, nachdem:

- die vereinbarte Kündigungsfrist abgelaufen ist,
- die Übergangsfrist abgelaufen ist, und
- ein alternativer Zeitraum für den Datenabruf und andere Bedingungen für den Dienst mit eingeschränkter Funktionalität oder die Aufrechterhaltung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Anbieter vereinbart wurden (insbesondere die Erlaubnis für den Anbieter, die Daten nach dem alternativen Zeitraum für den Datenabruf zu löschen

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

und/oder die Festlegung der Vergütung für diesen zusätzlichen Zeitraum).

Wenn die alternative Datenabruffrist und andere Bedingungen für den Dienst während dieser Zeit vom Anbieter vorgeschlagen werden, darf der Vertrag nicht beendet werden oder auslaufen, bevor der Kunde nach eigenem Ermessen die Löschung akzeptiert und eindeutig bestätigt hat, dass der Vertrag beendet ist.

11.6 Das Recht der Vertragsparteien, die Vertragsbeziehung bei einem unbefristeten Vertrag durch eine ordentliche Kündigung zu beenden, bleibt unberührt, sofern der Kündigungsgrund weder in einem Anbieterwechsel noch – aufseiten des Kunden – in einer Absicht zur Löschung von Daten liegt.

11.7 Wenn der Vertrag ausdrücklich für eine bestimmte Dauer abgeschlossen wurde und das Ablaufdatum erreicht wird, bevor der Wechselprozess abgeschlossen ist, und der Kunde nicht die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte beantragt hat,

- beginnt die Übergangsfrist mit dem Ablaufdatum des Vertrages und der Anbieter leistet angemessene Unterstützung beim Wechsel;
- gelten die vorstehenden Regelungen zu einem erfolgreichen bzw. nicht erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses entsprechend.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de