



Allgemeine Geschäftsbedingungen Intershop Plattform Services Stand Dezember 2024

§1 Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen der Intershop Communications AG (INTERSHOP) regeln die Erbringung von Intershop Plattform Services für einen Online Auftritt eines Vertragspartners von INTERSHOP (Kunde).

Die vom Kunden gewählten Intershop Plattform Services umfassen

- Bereitstellung von Infrastruktur
- Applikationsmanagement
- Software as a Service.

Der genaue Leistungsumfang sowie die anwendbaren Vertragsdokumente ergeben sich aus dem jeweiligen Auftragsdokument nebst Anlagen und Anhängen (Vertrag).

§ 2 Verantwortlichkeiten von INTERSHOP

INTERSHOP erbringt die im Vertrag beschriebenen Plattform Services. INTERSHOP ist berechtigt, Dritte oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer mit der Erbringung der vereinbarten Leistungen oder Teilen davon zu beauftragen.

§ 3 Laufzeit und Kündigung

3.1 Laufzeit

3.1.1 Die Laufzeit für die im Vertrag gewählten Plattform Services oder Teile davon ergeben sich aus dem Vertrag.

3.1.2 Die Laufzeit beginnt mit dem Bereitstellungstermin, den INTERSHOP nach Vertragsschluss bekanntgibt.

3.1.3 Vorbehaltlich einer anderslautenden Regelung im Vertrag endet die Laufzeit der Intershop Plattform Services mit Ablauf der im Vertrag genannten Zeitdauer und verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, es sei denn, der Vertrag wird mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweils gültigen Laufzeit gekündigt.

3.2 Außerordentliche Kündigung

3.2.1 Eine außerordentliche Kündigung der Parteien aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

3.2.2 Ein wichtiger Grund für INTERSHOP liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde ohne wichtigen und gerechtfertigten Grund bei zwei aufeinander folgenden Terminen mit der Entrichtung der monatlichen Kosten für die Plattform Services oder eines nicht unerheblichen Teils (> 20 %) hiervon im Verzug ist;

- der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt, aufgelöst oder zahlungsunfähig wird oder ein Insolvenz-, Vergleichs- oder ähnliches Verfahren über sein Vermögen seit mehr als zehn Werktagen anhängig ist;
- im Zusammenhang mit der Erbringung der Plattform Services Schutzrechte Dritter verletzt werden und dadurch die Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen oder Teilleistungen zeitweise unmöglich oder nur stark eingeschränkt möglich ist;
- der Kunde die Plattform Services durch Vernachlässigung der ihm obliegenden Sorgfalt erheblich gefährdet oder er sie unbefugt einem Dritten überlässt.

3.2.3 Ein wichtiger Grund für den Kunden liegt insbesondere vor, wenn INTERSHOP nach einer durch den Kunden gemäß Ziffer 5.1.2 erfolgten Meldung eine Leistungsstörung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben kann und dem Kunden ein Festhalten am Vertrag unzumutbar ist.

3.3 Folgen der Kündigung

3.3.1 Im Falle einer Kündigung übergibt INTERSHOP spätestens eine Woche vor Ablauf der Vertragslaufzeit an den Kunden den gesamten aktuellen Bestand an Kundendaten, die bei der Erfüllung dieses Vertrages angefallen sind. Diese Daten stellt INTERSHOP in einem gängigen Datenformat nach seiner Wahl dem Kunden zur Verfügung.

3.3.2 Darüber hinausgehende Bereitstellungen gelten als Extraleistung und sind gesondert zu vergüten.

3.3.3 Gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtungen für INTERSHOP bleiben unberührt.

§ 4. Zahlungsverzug und Aufrechnung

4.1 Verzug

4.1.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist INTERSHOP berechtigt, Verzugszinsen in der jeweiligen gesetzlichen Höhe über dem Basiszinssatz zu erheben.

4.1.2 Kommt der Kunde mit der Zahlung der vertraglichen Vergütung in Verzug und leistet auch nach Mahnung und weiterer Fristsetzung nicht, kann INTERSHOP unbeschadet sonstiger Rechte nach schriftlicher Ankündigung die Nutzung der Plattform Services durch den Kunden einschränken und/oder sperren.

4.2 Aufrechnung/ Zurückbehaltung

Der Kunde ist nur dann zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Zahlungen berechtigt, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

§ 5. Gewährleistung und Sicherheit

5.1 Inhalt

5.1.1 INTERSHOP gewährleistet, dass die Plattform Services mit angemessener Sorgfalt und fachmännisch in Übereinstimmung mit den wesentlichen Belangen der entsprechenden Servicebeschreibungen erbracht werden. INTERSHOP gewährleistet daher weder eine unterbrechungsfreie noch fehlerfreie Nutzung der Plattform Services. Die von INTERSHOP geschuldete Systemverfügbarkeitsquote folgt aus dem Vertrag in der jeweiligen Servicebeschreibung.

5.1.2 Der Kunde wird eventuelle Störungen der Plattform Services unverzüglich bei INTERSHOP ab Kenntnis, schriftlich mit einer detaillierten Beschreibung der Störung melden.

5.1.3 Auf eine Meldung nach Ziffer 5.1.2 hat INTERSHOP die Gelegenheit, die Leistungsstörung zu beheben. Wenn dies im Wesentlichen gelingt, so gilt eine etwaige Pflichtverletzung von INTERSHOP als behoben. Kann die Leistungsstörung dagegen innerhalb einer angemessenen Frist nicht behoben werden, so hat der Kunde das Recht, den jeweils betroffenen Teil oder den gesamten Vertrag, wenn dem Kunden ein Festhalten am gesamten Vertrag nicht zumutbar ist (vgl. Ziffer 3.2.3), außerordentlich zu kündigen. Hat INTERSHOP die Leistungsstörung zu vertreten, so kann der Kunde statt oder neben einer Kündigung den ihm entstandenen Schaden in dem in Ziffer 9 festgelegten Umfang geltend machen.

5.1.4 Sämtliche Ansprüche und Rechte wegen einer Leistungsstörung verjähren in sechs Monaten ab dem Zeitpunkt, in dem diese erstmals gerügt wurde oder nach Ziffer 5.1.2 hätte gerügt werden müssen.

5.1.5 Im Übrigen beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate.

5.2 Sicherheit

INTERSHOP weist den Kunden darauf hin, dass INTERSHOP keine Kontrolle über die Datenübertragung mittels Telekommunikationseinrichtungen, einschließlich des Internets, jenseits der Schnittstelle zwischen Netzwerk Rechenzentrum und Internetdienstleister hat. INTERSHOP übernimmt ab dieser Schnittstelle keine Haftung für die Datenübertragung.

INTERSHOP gewährleistet nicht den sicheren Betrieb der Plattform Services noch die Verhinderung von Störungen durch Dritte.

§ 6. Vertraulichkeit

6.1 Vertrauliche Informationen; Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse

INTERSHOP und der Kunde sind zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle als vertraulich bezeichneten Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, insbesondere auch Source Code von etwaigen Customizations des Kunden, die INTERSHOP oder dem Kunden im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Vertrages beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung der jeweils anderen Partei erfolgen.

6.2 Ausnahmen

Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt für INTERSHOP nicht, soweit Ideen, Konzeptionen, Know-How, Techniken und Daten betroffen sind, die sich auf Softwareerstellung, -bereitstellung bzw. Plattform Services beziehen und die INTERSHOP bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren.

6.3 Verpflichtung von Mitarbeitern und weiteren Personen auf Vertraulichkeitsregelungen

INTERSHOP und der Kunde werden alle an der Durchführung des Vertrages beteiligten Personen auf die Einhaltung dieser Vorschriften verpflichtet.

6.4 Personenbezogene Daten

INTERSHOP ist befugt, im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftrages die anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen. In diesem Fall schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung.

6.5 Schutz von Zugangsdaten zu den INTERSHOP Commerce Plattform Services

Persönliche Zugangsdaten dürfen vom Kunden nicht an Dritte weitergegeben werden und sind geschützt gegen unbefugten Zugriff aufzubewahren, Dritte sind nicht etwaige Implementierungspartner.

§ 7. Nutzungsrechte

7.1 INTERSHOP Commerce Plattform Services

Im Rahmen der Erbringung von Plattform Services erhält der Kunde für die Dauer des zwischen dem Kunden und INTERSHOP abgeschlossenen INTERSHOP Plattform Vertrages ein zeitlich beschränktes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht auf den Onlineshop und ggf. erfolgte

Anpassungen zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit dem Onlineshop verbundenen Funktionalitäten für seine internen Geschäftsvorfälle und die seiner verbundenen Unternehmen gemäß dem abgeschlossenen Vertrag zu nutzen. Als verbundenes Unternehmen wird jedes Unternehmen bezeichnet, das direkt oder indirekt vom Kunden kontrolliert wird, ihn kontrolliert oder mit ihm gemeinsam kontrolliert wird. "Kontrolle" bedeutet den direkten oder indirekten Besitz von mehr als fünfzig Prozent (50 %) der Stimmrechtsanteile an einem Unternehmen. Der Begriff "kontrolliert" ist entsprechend auszulegen.

Ändert sich die Kontrolle in einem Ausmaß, dass der Kunde nicht mehr die definierte Kontrolle über ein verbundenes Unternehmen hat, ist dieses Unternehmen ab dem Zeitpunkt des Kontrollverlusts aus dem Geltungsbereich des Vertrages ausgeschlossen. Wenn der Kunde mit einem anderen Unternehmen verschmolzen, von ihm übernommen oder ähnliches wird (sog. M&A-Ereignis), ist das Nutzungsrecht auf diejenigen verbundenen Unternehmen beschränkt, die vor dem M&A-Ereignis verbundene Unternehmen gewesen wären; weitere verbundenen Unternehmen sind nicht durch den Vertrag abgedeckt.

Die Bereitstellung der Plattform Services erfolgt bis zum Übergabepunkt, dem sog. Backbone, der Router-Ausgang des von INTERSHOP genutzten Rechenzentrums. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der INTERSHOP Standardsoftware (Betriebssoftware), der Anpassungsleistungen (also der individuell erstellen Software) oder an sonstigen Tools, die INTERSHOP für die Leistungserbringung einsetzt (wie zum Beispiel Image Server, Mailserver, Jira) sowie der eingesetzten Hardware erhält Kunde nicht. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Onlineshop Dritten und ggf. erfolgte Anpassungen Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten sonst zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, den Onlineshop oder Teile bzw. Anpassungen davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen. Der Kunde erkennt die Urheberrechte an der von INTERSHOP erstellten Standardsoftware an.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine spezielle ihm zugeordnete Hard- oder Software. INTERSHOP ist berechtigt, dem Kunden während der Vertragslaufzeit auch die jeweils aktuellste Version der Vertragssoftware zur Nutzung zur Verfügung zu stellen, es gilt die jeweils aktuellste Feature Liste bezüglich der in den Paketen ausgewählten INTERSHOP Standardsoftware.

7.2 Fremdsoftware

Für Fremdsoftware gelten die jeweiligen Bestimmungen des Anbieters.

§ 8. Schutzrechte

8.1 Informationspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, INTERSHOP umgehend über die Verletzung von Schutzrechten durch Dritte zu informieren und die zur Abwehr erforderlichen Unterlagen und Erkenntnisse zur Verfügung zu stellen.

8.2 Freistellung durch INTERSHOP

8.2.1 Werden nach Vertragsabschluss Verletzungen von Urheber-, Marken-, Patent- oder sonstigen gewerblichen oder geistigen Schutzrechten geltend gemacht und wird dadurch die vertragsgemäße Nutzung der Plattform Services beeinträchtigt oder verhindert, wird INTERSHOP den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, sofern der Kunde INTERSHOP diese Ansprüche unverzüglich schriftlich mitteilt. Insoweit wird INTERSHOP dem Kunden entweder eine Lizenz zur weiteren Nutzung verschaffen oder nach seiner Wahl die Materialien ändern, so dass eine Verletzung nicht mehr vorliegt oder, sofern eine Änderung aus Gründen, die INTERSHOP nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, das betreffende Geschäft rückabwickeln und dem Kunden die vereinbarte Vergütung zurückerstatten. Gezogene Nutzungen sind durch den Kunden herauszugeben.

8.2.2 Das Recht des Kunden nach Ziffer 8.2.1 ist dann ausgeschlossen, wenn der Kunde nicht von INTERSHOP freigegebene Materialien verwendet. Gleiches gilt, wenn die Materialien von anderen als INTERSHOP verändert worden sind oder der Kunde sie nicht in Übereinstimmung mit den vereinbarten Nutzungsbedingungen einsetzt, es sei denn, dies ist nicht für die unter 8.2.1 genannte Verletzung ursächlich.

8.3 Freistellung durch den Kunden

Der Kunde stellt INTERSHOP und seine Erfüllungsgehilfen auf erstes Anfordern von Ansprüchen frei, die ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten gegen INTERSHOP geltend macht und übernimmt ab dem Zeitpunkt des ersten Anforderns die weitere Auseinandersetzung mit dem Dritten, es sei denn, der Kunde hat die Schutzrechtsverletzung nicht zu vertreten. INTERSHOP wird den Kunden dabei im notwendigen Umfang unterstützen. Damit verbundene Aufwendungen sind INTERSHOP vom Kunden zu erstatten.

§ 9. Haftung

9.1 Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

INTERSHOP haftet unbeschränkt für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens INTERSHOP, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückgehen.

9.2 Haftung für wesentliche Vertragspflichten, vorhersehbare Schäden

Ferner haftet INTERSHOP für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, (i) deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht, (ii) deren Verletzung die Erreichung der Ausführung des Vertrags gefährden und (iii) auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Im Falle einer Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten aufgrund einfacher Fahrlässigkeit ist INTERSHOP nur für Schäden haftbar, die typischerweise vorhersehbar sind. Die Parteien vereinbaren, dass Schäden, die die Summe der Vergütung die der Kunde an INTERSHOP für die jeweilige Leistung innerhalb der letzten 12 Monate gezahlt hat, übersteigen, nicht typischerweise vorhersehbar zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses sind, weder generell im Zusammenhang mit Erbringung von Plattform Leistungen noch unter Berücksichtigung der speziellen Umstände der konkreten Beauftragung. INTERSHOP haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

9.3 Unbeschränkte Haftung bei Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit; Beschaffenheits-garantie; Arglist; Produkthaftung

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für einen Mangel nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit des Produktes und bei arglistig verschwiegenen Mängeln. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

9.4 Reichweite des Haftungsausschlusses bzw. der Haftungsbeschränkung

Soweit die Haftung von INTERSHOP ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

§ 10. Mitwirkungspflichten des Kunden

10.1 Unterstützung

Der Kunde wird INTERSHOP nach Kräften unterstützen und insbesondere die erforderlichen Mitwirkungspflichten und Beistellungen rechtzeitig und vollständig erbringen. Folgen aus der Verletzung dieser Bestimmung gehen zu Lasten des Kunden.

Einzelheiten der Mitwirkungspflichten des Kunden werden gegebenenfalls im Vertrag gesondert geregelt.

10.2 Sonstige Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Plattform Services nicht missbräuchlich zu nutzen, und verpflichtet sich, nicht gegen geltendes Recht oder behördliche Verbote zu verstoßen. Die Regelung zur Freistellung gemäß Ziffer 8.3 gilt entsprechend.

10.3 Einschränkung der Plattform Services bei Verstößen gegen Ziffer 10.2

Im Falle einer Verletzung der Ziffer 10.2, bzw. wenn eine solche durch einen Dritten behauptet wird, ist INTERSHOP berechtigt, a) den Zugriff des Kunden auf die Plattform Services einzuschränken, und/oder b) vom Kunden die Beseitigung des beanstandeten Contents zu verlangen, bzw. diesen selbst zu beseitigen. Weitere Rechte von INTERSHOP bleiben unberührt.

10.4 Benachrichtigungspflichten

10.4.1 INTERSHOP wird den Kunden vorab über geplante Maßnahmen nach Ziffer 10.3 benachrichtigen und dem Kunden eine angemessene Frist zur Beseitigung der Verletzung setzen, bevor INTERSHOP eine der in Ziffer 10.3 genannten Maßnahmen ergreift. Dies gilt nicht, soweit die Maßnahme keinen Aufschub duldet.

10.4.2 Der Kunde wird INTERSHOP unverzüglich unterrichten, wenn Umstände eintreten, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Plattform Services stehen und Ansprüche gegen den Kunden oder INTERSHOP nach sich ziehen könnten. Auf Anforderung von INTERSHOP wird der Kunde unverzüglich sämtliche mit diesen Umständen in Zusammenhang stehende Informationen bereitstellen.

10.5 Verantwortung des Kunden

Der Kunde verantwortet die Inhalte des Online Auftritts. Er sichert INTERSHOP zu, über sämtliche Rechte zu verfügen bzw. keine Rechte Dritter zu verletzen. Der Kunde gestattet INTERSHOP, seine Inhalte zu hosten, zu verwenden, zu verarbeiten, anzuzeigen oder zu übertragen, um Plattform Services nach diesem Vertrag zu erbringen. Der Kunde sichert INTERSHOP weiter zu, dass seine Inhalte keine Viren, Trojaner, Würmer oder sonstige schädliche Programmroutinen enthalten.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Zulässigkeit der vertragsgemäßen Datenerhebung, Datenverarbeitung und Datenbenutzung durch INTERSHOP und seiner Subunternehmer. Der Kunde sichert INTERSHOP zu, über alle erhobenen Daten verfügen zu dürfen, um so INTERSHOP die datenschutzrechtlich zulässige Erfüllung der vertraglichen Pflichten zu gewährleisten.

10.6 Referenzliste

Intershop darf den Namen und das Logo des Kunden in seine Referenzliste aufnehmen und diese veröffentlichen. Alle weiteren Marketingveröffentlichungen werden bilateral abgestimmt

§ 11. Sonstige Rechte und Pflichten

11.1 Konsensuale Streitbeilegung

Eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen sollen soweit möglich zunächst einvernehmlich gelöst werden. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtung unternimmt, der anderen Partei die Erfüllung binnen einer angemessenen Frist zu ermöglichen.

11.2 Keine Rechteübertragungen

Soweit nicht explizit abweichend geregelt, ist der Kunde nicht berechtigt, die Intershop Commerce Plattform Services unter diesem Vertrag oder Teile hiervon zu vermarkten oder Dritten bereitzustellen.

§12. Allgemeines

12.1 Abwehrklausel

Lieferungen und Leistungen von INTERSHOP unterliegen ausschließlich den INTERSHOP Geschäftsbedingungen. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

12.2 Anwendbares Recht; Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus der Geschäftsbeziehung ergebenden Streitigkeiten gegenüber Kaufleuten und juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Jena, soweit nicht gesetzlich zwingend ein anderer Gerichtsstand gegeben ist.

12.3 Salvatorische Klausel

Sofern einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden oder der Vertrag eine Regelungslücke enthält, wird hierdurch die Wirksamkeit des Vertrags im Ganzen sowie die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, eine Regelung zu treffen, die unter Berücksichtigung der in diesem Vertrag enthaltenen Vereinbarungen den beiderseitigen Interessen am nächsten kommt.

12.4 Schriftformerfordernis

Alle Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung der Bedingungen dieses Vertrags beinhalten, sowie Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen. Das Schriftformerfordernis gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformvereinbarung.

12.5 Vollständigkeit

Mit Abschluss des Vertrags verlieren alle bisherigen mündlichen und schriftlichen Vereinbarungen, die den Gegenstand dieses Vertrags betreffen, ihre Wirksamkeit.

