AGB DEUTSCHLAND

Allgemeine Geschäftsbedingungen von pascom für pascom ONE

A. Anwendbarkeit

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der pascom GmbH, Berger Str. 42, 94469 Deggendorf (pascom) sind Grundlage für alle Angebote, die dem Kunden seitens pascom für das Produkt pascom ONE unterbreitet werden und für alle damit zusammenhängenden Verträge, die zwischen pascom und dem Kunden abgeschlossen werden.

(2) Die Leistungen pascoms ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag zwischen dem Kunden und pascom. pascom ONE ist das Cloud-Telefonie-Produkt von pascom. Es umfasst die Zurverfügungstellung der pascom IP-Telefonanlage als Dienst (Software as a Service) und Unterstützungsleistungen (Support). Optional erbringt pascom Telekommunikationsdienste sowie die Lieferung von Hardware, die für die zuvor genannten Leistungen komplementär sind. Die Leistungsbeschreibung für pascom ONE ist über die Website www.pascom.net abrufbar.

(3) Kunde im Sinne dieser AGB sind nur Unternehmer, also eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt und/oder juristische Personen des öffentlichen Rechts und/oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Gegenüber Verbrauchern erbringt pascom keine Leistungen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Bei Telekommunikationsdiensten gelten die §§ 51 bis 72 TKG (Kundenschutz) uneingeschränkt, sofern diese für Unternehmer gelten. Insofern regeln die vorliegenden AGB keine Änderung dieser Bestimmungen aus dem TKG.

(4) Diese AGB gelten ausschließlich. Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen, soweit diese von den vorliegenden AGB abweichen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie ausdrücklich und schriftlich durch pascom anerkannt werden.

(5) Diese AGB gelten auch für künftige Angebote gegenüber Kunden und Verträgen mit dem Kunden, auch wenn der Kunde hierauf nicht nochmal hingewiesen wird. Liegen bei Vertragsschluss AGB von pascom in einer neueren Version vor und werden diese einbezogen, so treten diese an die Stelle der vorhergehenden Version.

B. Definitionen

Bei der Verwendung von Begriffen im Angebot, dem Vertrag oder diesen AGB wird von nachfolgenden Definitionen ausgegangen:

(1) Support- oder Servicezeiten: Zeiten, innerhalb derer vereinbarte Leistungen erbracht werden.

(2) Reaktionszeit: Zeit zwischen Störungsmeldung des Kunden und Beginn der Fehlerbearbeitung.

(3) Support: Überbegriff für allgemeine Unterstützungsleistungen, telefonische Unterstützung und Fehlerbearbeitung bei Software.

(4) SLA (Service-Level-Agreement):
Beginn der Fehlerbearbeitung innerhalb bestimmter Reaktionszeiten. Die genauen Service- bzw. Reaktionszeiten ergeben sich aus dem Auftrag. Als gesetzliche Feiertage verstehen sich alle Feiertage in Bayern (Deutschland).

(5) Fehler/Störungen: Mängel an Hardware oder Software (auch: Programmfehler) im Sinne des gesetzlichen Gewährleistungsrechts/Mängelrechts. Zur Beseitigung kann der Kunden insbesondere auf die in pascom ONE inkludierten Supportleistungen zurückgreifen, ohne die gesetzlichen Rechte einzuschränken. Einwirkungen von außen sind also keine Fehler bzw. Störungen im Sinne dieses Vertrages. Zu solchen Einwirkungen von außen gehören insbesondere höhere Gewalt und sonstige Einwirkungen durch Umwelt oder Gewalteinfluss, unsachgemäße Behandlung, ungewöhnliche Belastung, Anschluss von zusätzlichen, nicht kompatiblen oder ungeeigneten Geräten oder Software und nicht einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern

festgelegte Änderungen durch den Kunden.

(6) Abonnement von Nutzern (auch: User-Subscriptions): grundsätzlich darf eine unbegrenzte Anzahl natürlicher Personen die vertraglich benannte Software nutzen, aber nur die vertraglich vereinbarte maximale Anzahl von Personen darf gleichzeitig aktiv sein (= concurrent-user-Lizenz). „Aktiv sein“ in diesem Zusammenhang heißt, dass entweder der Desktop-Client gestartet ist oder/und ein mobile Client gepairt ist oder/und der Kunde einen (internen oder externen) ausgehenden Anruf tätigt.

(7) Software as a Service (SaaS): Die Zurverfügungstellung einer Software als Dienst über das Internet. Dadurch muss keine Serversoftware durch den Kunden betrieben werden. Dieser Betrieb inkl. Wartung, Updates usw. erfolgt auf zentralen Servern durch pascom. Der Kunde bekommt den Dienst über das Internet bereitgestellt und kann mittels der pascom Client-Software (Desktop und Mobile), einem Browser oder über unterstütze Hardwaregeräte auf den jeweiligen Dienst zugreifen.

C. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Vertragsschluss und Vertragsinhalt

(1) Angebote von pascom an den Kunden sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich oder in Textform erfolgen. Ein solches Angebot kann vom Kunden innerhalb der seitens pascom vorgesehenen Annahmefrist angenommen werden.

(2) Der Vertragsschluss hat für seine Wirksamkeit ebenfalls in Schriftform oder in Textform zu erfolgen. Als Schriftform gelten insbesondere im Kundenportal my.pascom.net elektronisch unterzeichnete Verträge sowie ein eigenhändig durch den Kunden unterzeichneter, eingescannter Vertrag, der mittels E-Mail an pascom übermittelt wird. Als Textform gilt eine E-Mail oder jede andere lesbare Erklärung, die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird, wie z.B. die Dokumentation des Vertrags auf dem Server von pascom.

(3) Die Leistungen pascoms und die Vergütungsleistungen durch den Kunden werden in den jeweiligen Verträgen zwischen den Parteien vereinbart. Dabei werden Preislisten und Leistungsbeschreibungen pascoms Vertragsbestandteil. Die konkreten Leistungen pascoms können dabei in Form von Kauf-, Dienst- oder Mietleistungen erbracht werden.

(4) Garantien pascoms liegen nur vor, wenn sie von pascom ausdrücklich und schriftlich ausgesprochen wurden. Insbesondere bei Produktbeschreibungen handelt es sich somit nicht um Garantien, sondern Leistungsbeschreibungen.

§ 2 Pflichten der Vertragsparteien

(1) Beide Vertragsparteien verpflichten sich zu besonderer Sorgfalt bei der vertraglichen Leistungserbringung. Insbesondere verpflichten sich die Parteien zu einer guten Zusammenarbeit und zu einem Austausch von Informationen, um möglicherweise auftretende Probleme schnell zu beheben.

(2) Bei einer erkennbaren Verzögerung oder Verhinderung der Leistungen oder Mitwirkungspflichten wird jede Partei die jeweils andere Partei unverzüglich in Textform darüber unterrichten.

(3) pascom ist berechtigt ihre Leistungen durch einzelne Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter und/oder mittels Subunternehmer zu erbringen.

(4) Die von pascom eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen ausschließlich den dienstlichen Weisungen und der Aufsicht durch pascom.

§ 3 Vergütung, Abrechnung und Fälligkeit

(1) Vereinbarte Preise sind Netto-Barpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der schriftlichen Vereinbarung.

(2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. pascom ist berechtigt, Rechnungen auch für einzelne Teile der vertraglich geschuldeten Leistung zu stellen (= Teilrechnungen).

(3) Alle Preise verstehen sich zudem zuzüglich etwaiger weiterer, im In- und Ausland auf den Warenverkehr bezogene Zölle und Abgaben, soweit pascom den Behörden gegenüber dafür haftet.
(4) Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen (z.B. Software as a Service, Telekommunikationsdienste, SLA oder Support) werden rückwirkend und monatlich

abgerechnet.

(5) Im Regelfall stellt pascom dem Kunden monatlich eine Rechnung. Die Rechnung wird jeweils mit dem Zugang fällig. Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum eingegangen, ist pascom berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe geltend zu machen. Die Geltendmachung der weiteren Verzugsrechte bleibt davon unberührt. Insbesondere werden bei fortgesetzter Nichtzahlung offener Rechnungen Inkassodienstleister und/oder Rechtsanwälte mit der Beitreibung beauftragt. Die dadurch entstehenden Rechtsverfolgungskosten sind auf Basis der gesetzlichen Voraussetzungen vom Kunden zu tragen.

(6) Erbringt pascom Leistungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, kann pascom diese ebenfalls entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste abrechnen. Dies gilt insbesondere auch für Fehlerbeseitigungen, die nicht unter die Gewährleistungsrechte des Kunden fallen.

(7) Reisezeiten werden angemessen nach den jeweils aktuellen Sätzen pro gefahrenen Kilometer berechnet. Die Wahl des Verkehrsmittels obliegt dabei pascom. Bei Reisespesen gelten die jeweils steuerlich zulässigen Höchstsätze.

(8) Bei Zahlung durch ein SEPA-Lastschriftmandat erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notification) durch Rechnungserstellung/Avis spätestens 3 Werktage nach Rechnungsdatum. Der geschuldete Betrag wird bei Fälligkeit der Vergütung belastet. Kosten, die dadurch entstehen, dass eine Lastschrift mangels Deckung oder anderen Gründen, die im Kunden begründet sind, nicht ausgeführt oder zurückgegeben wird, hat der Kunde zu tragen.

(9) Bei der **Abrechnung von Telekommunikationsdiensten** (siehe dazu auch Abschnitt E.), gilt ergänzend Folgendes:

(a) Da für eine vollständige Abrechnung die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich sein kann, behält sich pascom die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vor.
(b) Der Kunde kann pascom damit beauftragen, für die Zukunft einen Einzelverbindungsnachweis (EVN) zu erstellen. Der Auftrag muss im Kundenportal my.pascom.net erfolgen. Hierbei muss der Kunde erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert und – soweit erforderlich – der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind und datenschutzrechtliche Anforderungen eingehalten wurden. Bei öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaften müssen die jeweiligen Mitarbeitervertretungen – sofern vorhanden - gemäß dem vorhergehenden Satz beteiligt werden.
(c) Die zur Ermittlung und Abrechnung der Vergütung gespeicherten Verkehrsdaten werden von pascom bis zu 80 Tage nach Rechnungsversand standardmäßig vollständig gespeichert und spätestens nach dieser Frist gelöscht. Erhebt der Kunde vor Ablauf der 80-Tagefrist Rechnungseinwendungen, werden die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus gespeichert.
(d) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert, oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft pascom keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Pascom wird den Kunden in der Rechnung auf die Löschungsfristen für 80 Tage für Verkehrsdaten in drucktechnisch deutlich gestalteter Form hinweisen.
(e) Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei pascom zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Pascom wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde darf die Leistungen pascoms nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere dürfen keine gesetzlich verbotenen oder unaufgeforderten Informationen oder Daten übersandt werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per Telefon. Ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt werden.

(2) Es sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und

Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die Einzelheiten dieses Vertrages, insbesondere über die Rechte und Pflichten nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu unterrichten.

(4) Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschbaren Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat.

(5) Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift, ist die erforderliche Ein-willigung des jeweils Betroffenen einzuholen.

(6) pascom und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Produkte und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung pascoms.

(7) Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf Datenträgern jeglicher Art dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.

(8) pascom ist bei der Erbringung ihrer Leistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Der Kunde wird daher pascom alle benötigten Informationen, sowie alle weiteren Arbeitsvoraussetzungen (wie z.B. Zugang zu den Arbeitsräumen, Zugriff auf Rechner und ggf. Softwarelizenzen, Telefon-, Netzwerk- und Internetanschlüsse) kostenfrei zur Verfügung stellen.

(9) Der Kunde wird vor dem produktiven Einsatz der von pascom zu erbringenden Leistungen, insbesondere bei der Lizenzierung von Software und dem Kauf von Hardware, alle Installationsvoraussetzungen sowie die Systemausrüstung und Systemumgebung auf eigene Kosten beschaffen, vorbereiten, bereitstellen und laufend aktuell halten.

(10) Es obliegt dem Kunden ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, mit dem die Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen des jeweiligen Auftrags erfüllt werden können.

(11) Verstößt der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten, tritt für den Zeitraum vom Zeitpunkt des Verstoßes bis zu dessen Heilung kein Verzug zu Lasten pascoms ein. pascom kann ferner eine angemessene Frist zur Erbringung der Mitwirkungspflicht setzen. Bei wesentlicher Gefährdung ihrer Interessen – vor allem wenn durch die Verzögerung für diesen Auftrag Kapazitäten außerplanmäßig gebunden werden – kann pascom darüber hinaus unter Fristsetzung den Rücktritt vom bzw. Kündigung des Vertrags androhen. pascom kann dann nach ergebnislosem Ablauf der Frist vom Vertrag zurücktreten bzw. diesen außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. Alternativ kann pascom die von ihren Kunden geschuldeten Handlungen auf Kosten des Kunden selbst vornehmen oder durch einen Dritten durchführen lassen.

(12) Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden aufgrund der Nutzung vertraglicher Leistungen von pascom geltend, ist der Kunde verpflichtet, pascom unverzüglich zu informieren und auf Verlangen pascom die Verteidigung gegen diese Ansprüche zu überlassen. Dabei wird der Kunde pascom jegliche zumutbare Unterstützung gewähren.

§ 5 Abonnements, Drittsoftware und Open Source Software

(1) pascom stellt dem Kunden für jedes vertraglich vereinbarte Abonnement eine Zugriffsmöglichkeit auf die Softwaredienste pascoms zur Verfügung. Näheres regelt Abschnitt D. § 2 dieser AGB.

(2) Für verkaufte und gelieferte Software, die nicht von pascom hergestellt wurde (Drittsoftware), muss der Kunde einen gesonderten Lizenzvertrag mit dem Drittanbieter schließen. Die Nutzungsrechte ergeben sich dann direkt aus dem Vertrag mit dem Anbieter der Drittsoftware.

(3) Für die Überlassung von Software, die einer Open Source Lizenz unterliegt, gelten die Bestimmungen der

jeweiligen Lizenz. Der Kunde wird hierauf von pascom gesondert hingewiesen. Vorstehendes gilt unabhängig von einer Veränderung des Quellcodes durch pascom vor Lieferung.

§ 6 Rechte Dritter

(1) pascom wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Materialien hergeleitet werden. pascom wird dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern der Kunde pascom von solchen Ansprüchen unverzüglich informiert hat und pascom auf ihr eigenes Verlangen ausdrücklich alle gerichtlichen und außergerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

(2) Sind gegen den Kunden Ansprüche aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch die vertragsgemäße Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen geltend gemacht worden oder zu erwarten, so steht pascom das Recht zu, auf ihre Kosten das Material zu ändern oder auszutauschen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

§ 7 Gewährleistung

(1) Die Vertragsparteien stimmen überein, dass es nicht möglich ist, Softwareprogramme so zu entwickeln bzw. anzupassen, dass diese für alle Anwendungen fehlerfrei läuft. Beim Auftreten von Mängeln an Software oder Hardware wird pascom ihren Gewährleistungsverpflichtungen durch den vertraglich vereinbarten Support und des SLA nachkommen. Sind solche Vereinbarungen nicht getroffen worden oder decken sie nicht alle gesetzlichen Mängelrechte des Kunden ab, gelten die nachfolgenden Regelungen:

(2) Ist ein Dauerschuldverhältnis Vertragsgegenstand und liegt ein Mangel der vertragsgemäßen Leistung vor, wird pascom den vertragsgemäßen Zustand nach ihrer Wahl per Fernwartung oder durch einen Besuch des Kunden vor Ort wiederherstellen. Sollte Letzteres notwendig sein, erhält pascom vom Kunden Zugang zu den erforderlichen Räumen und Anlagen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, pascom nachprüfbare Unterlagen oder Informationen über Art und Auftreten von Fehlern zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken. Ist nichts anderes vereinbart, sollten die Fehlermeldungen des Kunden in Textform über das Ticketsystem erfolgen. Die Fehlermeldung soll die Angabe der Programmfunktion und den Text der Fehlermeldung enthalten sowie die Fehlerauswirkungen beschreiben.

(4) Mängel bzw. Fehler werden nach Prioritäten klassifiziert:

(a) Fehler mit erster Priorität liegen vor, wenn die Programmnutzung bei Kunden unmittelbar in den ordnungsgemäßen Betrieb beim Kunden eingreift und wesentliche Programmfunktionen nicht mehr realisiert und auch nicht überbrückt werden können. Auf solche Fehler reagiert pascom sofort von der Beeinträchtigung des Systems individuell abhängig.

(b) Fehler mit zweiter Priorität liegen vor, wenn die Arbeitsergebnisse, zu deren Erzielung der Kunde das System einsetzt, im Wesentlichen – wenn auch unter Erschwerungen oder Umgehungen – erreicht werden können. Solche Mängel werden so schnell wie möglich individuell beseitigt, wenn sie nicht im Zuge allgemeiner Versionen oder Servicearbeiten in angemessener Zeit beseitigt werden können.

(c) Fehler mit dritter Priorität liegen vor, wenn keine nennenswerten Erschwerungen der Programmnutzung vorliegen. Sie werden durch Updates oder Upgrades bzw. Servicearbeiten beseitigt, es sei denn, dies ist dem Kunden nicht zumutbar.

(5) Wenn Fehler nicht in einer angemessenen Form korrigierbar sind, erklärt sich der Kunde bereit, gemeinsam mit pascom ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten zu entwickeln und durchzuführen.

(6) Hat der Kunde Eingriffe in Leistungen von pascom vorgenommen, so ist pascom zur Mängelgewährleistung erst verpflichtet, wenn Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden, der Kunde nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht und der Kunde sich in Textform bereit erklärt, den Mehraufwand pascoms zu tragen.

(7) Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichungen von den für das Programm vorgesehenen und in der Produktinformation

angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

(8) Stellt sich im Zuge von Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die gerügten Mängel nicht pascom zu zurechnen sind, ist diese berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand und die entstandenen Kosten entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

(9) Schlägt die Beseitigung von Mängeln durch pascom trotz der Nacherfüllungsversuche für jeden einzelnen Fehler fehl, hat der Kunde das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern. Im Rahmen kauf- und mietvertraglicher Leistungen kann die Nacherfüllung auch durch Ersatzlieferung erfolgen, außer, die erforderlichen Aufwendungen sind für den Kunden unzumutbar. Der Kunde ist im Rahmen der Mängelgewährleistung zur Mitwirkung verpflichtet.

(10) pascom ist berechtigt, nach fehlgeschlagener Nacherfüllung dem Kunden eine angemessene Frist (mindestens 4 Wochen) für die Erklärung zu setzen, ob der Kunde an seinem Nacherfüllungsanspruch festhält oder vom Vertrag zurücktritt oder die Vergütung mindert.

(11) Für Abweichungen, welche die Eignung zur gewöhnlichen oder der im Vertrag vorausgesetzten Eignung nur unerheblich beeinträchtigen, ist die Gewährleistung, außer bei Vorsatz, ausgeschlossen (sog. unerhebliche Abweichungen). In Dauerschuldverhältnissen sind zudem gemäß § 536 c BGB Gewährleistungsrechte ausgeschlossen, wenn der Kunde einen Mangel oder eine Gefahrenlage nicht unverzüglich anzeigt.

(12) Die Gewährleistungsrechte des Kunden verjähren ein Jahr nach Übergabe der Kaufsache bzw. Abnahme eines Werkes.

(13) Im Falle der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung durch pascom in Form einer Dienstleistung, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Gleiches gilt für unentgeltliche Leistungen, sofern Schäden von pascom nicht vorsätzlich verursacht wurden.

§ 8 Laufzeit und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen und Dienstverträgen

(1) Bei Vorliegen einer Vereinbarung zwischen pascom und dem Kunden hinsichtlich der Erbringung von Dienstleistungen, ist das ordentliche Kündigungsrecht beider Parteien ausgeschlossen.

(2) Bei Abschluss eines Pascom ONE-Vertrags beträgt die anfängliche Laufzeit 12 Monate, beginnend ab dem 1. des darauffolgenden Kalendermonats. Nach Ablauf dieser anfänglichen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag stillschweigend auf unbegrenzte Zeit, sofern der Kunde oder Pascom den Vertrag nicht mindestens einen Monat vor Vertragsende gekündigt hat. Nach Ende der anfänglichen Vertragslaufzeit kann jeder der Vertragspartner den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.

(3) Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung gemäß den gesetzlichen Vorgaben bleibt davon unberührt.

(4) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen seitens Pascom liegt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Monatsvergütung in Verzug ist. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist seitens des Kunden liegt insbesondere vor, wenn pascom diese Allgemeine Geschäftsbedingungen einseitig ändert, es sei denn, die Änderungen sind 1. ausschließlich zum Vorteil des Kunden, 2. rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder 3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des pascoms über die Vertragsänderung, die den Anforderungen des Absatzes 2 Satz 1 entspricht, dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

(5) Jede Kündigung hat im Kundenportal my.pascom.net oder schriftlich zu erfolgen.

§ 9 Haftung

(1) pascom haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt.

(2) Bei den sonst fahrlässig verursachten Schäden haftet pascom nur im Fall von ausdrücklich gegebenen Zusicherungen, Garantien oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Unter den wesentlichen Vertragspflichten sind die grundlegenden, elementaren Pflichten aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der Höhe nach auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Eine Änderung der gesetzlichen Beweislastverteilung tritt dadurch nicht in Kraft.

(3) Soweit bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Verpflichtung pascoms zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung nach § 70 TKG beschränkt.

(4) Die verschuldensunabhängige Haftung pascoms auf Schadensersatz (§536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

(5) Die Haftung für Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) und diejenige nach dem Produkthaftungsgesetz oder sonstigen unabdingbaren Gesetzen bleibt von den Haftungsbeschränkungen unberührt.

(6) Weder pascom noch der Vertragspartner haftet ohne Verschulden für Fälle höherer Gewalt.

§ 10 Sperre, insbesondere von Telekommunikationsdiensten

(1) pascom darf öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste nach § 61 TGK ganz oder teilweise sperren. § 164 (Notruf) bleibt unberührt.
(2) pascom darf im Übrigen den Anschluss des Kunden nur sperren, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat, oder eine Gefährdung der Einrichtungen pascoms vorliegt, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen, oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht und pascom deswegen aus Gründen der Schadensminderungspflicht den Netzzugang für den Kunden sperren muss.

(3) Andere Leistungen als die in Absatz (1) und (2) genannten, darf pascom sperren, wenn der Kunde mit mindestens zwei durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbeträgen (ausgenommen sind TK-Leistungen) in Verzug ist bzw. wenn die Vergütung aus einem Dauerschuldverhältnis seit mindestens zwei Monaten im Verzug ist.

(4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

§ 11 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Eine Verarbeitung der Daten des Kunden durch pascom findet nur insoweit statt, als dies für die Auftrags- und Geschäftsabwicklung notwendig und im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung der EU (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des TTDSG (Gesetz zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien), des Telemediengesetzes (TMG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zulässig ist. Insbesondere unterliegt der Inhalt von Telekommunikation und ihre näheren Umstände dem Fernmeldegeheimnis.

(2) pascom erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter). Pascom ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen und im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.

(3) Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird pascom personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden verarbeiten. Für den Fall einer Auftragsverarbeitung gilt der zusätzlich abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag.

(4) Bei der Auftragsverarbeitung bleibt der Kunde „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Dritte

Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Entscheidung des Kunden. Soweit der Kunde Dritte insoweit zur Nutzung von personenbezogenen Daten zulässt, wird der Kunde für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe etc. sorgen.

(5) pascom stellt die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Art. 32 der Datenschutz-Grundverordnung sicher.

(6) Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Sorgfalt behandeln. Ein darüberhinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen erfordert den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzeptionen, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Vertragspartnern, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, frei genutzt werden.

§ 12 Sonstige Bestimmungen

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

(2) Erfüllungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ist Deggendorf. Dies gilt auch für Vertragspartner ohne eigenen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Pascom ist daneben berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der AGB im Übrigen nicht berührt. Im Falle unwirksamer Bestimmungen, Lücken, Unklarheiten oder bei Veränderungen der Grundlagen dieser AGB bemühen sich die Vertragsparteien, die Vertragsregelungen so auszulegen, wie es den wirtschaftlichen Interessen der Vertragspartner unter Berücksichtigung des Vertragszwecks am nächsten kommt. Sie werden versuchen, den jeweiligen Vertrag bzw. die AGB entsprechend zu ergänzen.

(4) Beabsichtigt pascom Änderungen von Preisen oder Leistungsbeschreibungen, so werden dem Kunden die Änderungen mindestens 3 Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. In einem solchen Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu. Erfolgt seitens des Kunden innerhalb von 3 Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung pascoms keine Kündigung, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteilt. Pascom wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

(5) Die Vertragsparteien haben den Vertrag und die AGB in einer deutschen Fassung geschlossen und eventuell zusätzlich eine englischsprachige Fassung beigelegt. Für die rechtlichen Wirkungen zwischen den Parteien ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.

D. Besondere Bestimmungen für Hardware, Software as a Service und Support

§ 1 Hardwareverkauf, Eigentumsvorbehalt

(1) Sämtliche von pascom verkaufte und gelieferte Hardware bleibt so lange Eigentum von pascom, bis die gesamten – auch künftigen oder bedingten – Haupt- und Nebenforderungen aus den vertragsgemäßen Leistungen vom Kunden beglichen worden sind.

(2) Die aus einer Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund (z.B. Haftpflichtversicherungsansprüche) gegen Dritte entstehenden Forderungen des Kunden einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit schon jetzt pascom zu deren Sicherung ab, und zwar auch insoweit, als die Vorbehaltsware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Forderungswertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat.

(3) Solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber pascom nachkommt, ist er ermächtigt, die an pascom abgetretenen Forderungen auf eigene Rechnung in eigenem Namen einzuziehen. Der Kunde wird pascom auf Verlangen jederzeit über den Stand der abgetretenen Forderungen informieren. pascom nimmt die Forderungsabtretung an.

§ 2 Software as a Service

(1) Zur Nutzung von pascom ONE erhält der Kunde das einfache, nicht ausschließliche, auf die Nutzungsart und die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, **auf die Softwaredienste pascoms über das Internet zuzugreifen**. Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistung pascoms ist damit die Einräumung der Nutzungsmöglichkeit des im Angebot bzw. Vertrag genannten Computerprogramms als Software as a Service für die vertraglich vereinbarte Dauer. Basis hierfür sind Abonnements von Nutzern (User-Subscriptions von concurrent-usern). Die Beschaffenheit und Funktionalität der Vertragssoftware ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Darüber hinausgehende Rechte an den Diensten pascoms erhält der Kunde nicht.

(2) Zur Nutzung von pascom ONE erhält der Kunde des Weiteren das einfache, nichts ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, die **pascom Client-Software** auf beliebig vielen Rechnern innerhalb seiner Organisation/ seines Unternehmens zu nutzen, um auf die Dienste pascoms zugreifen zu können. Darüber hinausgehende Rechte an der pascom client-Software erhält der Kunde nicht.

(3) Hinsichtlich Laufzeit und Kündigung gilt Abschnitt C. § 8, sofern nachfolgend nichts anderes geregelt ist.

(4) Eine Erhöhung der Anzahl der Abonnements kann jederzeit erfolgen, eine Verringerung erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Im Falle der Erhöhung bleibt die Mindestvertragslaufzeit davon unberührt, sie gilt dann einheitlich auch für die später hinzukommenden Abonnements. In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die Möglichkeit zur Nutzung Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

(5) Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Abonnements) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird pascom die pascom zustehenden Rechte geltend machen.

(6) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden.

(7) Weitere Leistungen, insbesondere Anpassungsleistungen, Erstinstallation oder Vor-Ort-Service, gehören nur dann zum Leistungsumfang, wenn sie im Angebot / Vertrag ausdrücklich ausgewiesen sind.
(8) Ab dem Zeitpunkt der Beendigung der jeweiligen Software as a Service Vertrags hat der Kunde vier Wochen Zeit, seine Daten mit den bestehenden Exportfunktionen zu exportieren.

§ 3 Support

(1) Während der Vertragslaufzeit von pascom ONE erhält der Kunde Support von pascom. Ist kein SLA zwischen den Parteien vereinbart, findet der jeweilige Support während der Geschäftszeit pascoms statt.

(2) Neue Anfragen müssen über das Kundeportal my.pascom.net eröffnet werden. Die Bearbeitung erfolgt ausschließlich remote über Telefon, E-Mal oder Fernwartung.

(3) Supportleistungen werden ausschließlich im Rahmen des Betriebs der pascom IP-Telefonanlage erbracht. Supportanspruch haben nur die pascom Versionen und Betriebssysteme, die als unterstützt ausgewiesen sind. Es werden Unterstützungsleistungen bei der Beseitigung von Störungen erbracht. Der Umfang beschränkt sich auf alle Software-Funktionen wie im Handbuch beschrieben. IP-Telefone, Gateways, SIP Anbieter und integrierbare Fremdsysteme (z.B. LDAP, Telefonbuch usw.) werden nur unter Verwendung der mitgelieferten Vorlagen unterstützt. Ausgeschlossen ist Individual-Programmierung oder -Scripting sowie Massenänderungen.

(4) Supportleistungen werden gegenüber dem Kunden nur über einer oder mehreren im Kundenportal my.pascom.net berechtigen Personen aus dem Unternehmen des Kunden erbracht. Die namentlich zu bezeichnenden Personen sind dann die alleinigen Ansprechpartner für pascom für die Erbringung der Supportleistungen. Diese Ansprechpartner verfügen über eine entsprechend IT-Qualifizierung.

E. Besondere Bestimmungen für Telekommunikationsdienste nach TKG

(1) Pascom kann pascom ONE um die Zurverfügungstellung eines Amtsanschlusses erweitern.

AGB DEUTSCHLAND

Diese Leistung wird ausschließlich im Rahmen einer bestehenden Software as a Service-Leistung angeboten und ist je nach Verfügbarkeit (derzeit nur in Deutschland) Bestandteil von pascom ONE.

(2) pascom kann im Zusammenhang mit dem Begründen und dem Ändern eines Vertragsverhältnisses mit einem Kunden über das Erbringen von Telekommunikationsdiensten die Vorlage eines amtlichen Ausweises verlangen, wenn dies zur Überprüfung der Angaben des Kunden erforderlich ist. Wenn eine Kopie des Ausweises in Dateiform vorgelegt wird, wird diese unverzüglich nach Feststellung der für den Vertragsabschluss erforderlichen Angaben des Kunden vernichtet.

(3) Informationen über die möglicherweise von pascom zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich, sofern pascom solche Verfahren eingerichtet hat, im Internet unter https://www.pascom.net/download/monitoring-datatraffic-de.pdf

(4) Die Kontaktadresse der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen ist im Internet unter dem Kontakt-Dialog unter www.pascom.net abrufbar.

(5) Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Entgeltverzeichnis ist unter https://www.pascom.net/download/pricelist-de-de.pdf abrufbar oder wird auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung gestellt.
(6) Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen pascom auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet unter:

https://www.pascom.net/doc/de/howto/faq_dataprotection/

(7) Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen die Voraussetzungen des nachfolgenden Absatzes vorliegen.

(8) Bei einem Anbieterwechsel und/oder einer Rufnummernmitnahme bei einem Festnetzanschluss zum Vertragsende muss der Vertrag mit pascom fristgerecht gegenüber pascom gekündigt werden. Der vom neuen, aufnehmenden Anbieter übermittelte Auftrag zum Anbieterwechsel muss mit vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei pascom eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom neuen, aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Für weitere Hinweise siehe „Leitfaden zur Kundeninformation zum Anbieterwechsel im Festnetz“ unter: https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/TK/InternetTelefon/Wechsel/start.html

(9) Beabsichtigt der Kunde im Falle eines Streits mit pascom die in § 68 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten (Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 216, Postfach 8001, schlichtungsstelle-tk@bnetza.de, 53105 Bonn). Nähere Angaben zum Antrag und Ablauf eines solchen Schlichtungsverfahrens können auf der Homepage der Bundesnetzagentur abgerufen werden unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html

(10) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

(11) Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Endnutzerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.

(12) Im Übrigen gelten die Regelungen des TTDSG und TKG.

Deggendorf, den 03.09.2024