

General Terms and Conditions of pascom ONE

A. Applicability

(1) These General Terms and Conditions (GTC) of pascom GmbH & Co.KG, Berger Str. 42, 94469 Deggendorf (pascom) are the basis for all offers made to the customer by pascom for the product pascom ONE and for all related contracts concluded between pascom and the customer.

(2) The services of pascom will be provided according to the contract between the customer and pascom. pascom ONE is the cloud telephony product of pascom. It includes the provision of the pascom IP telephone system as a service (Software as a Service) and support services. Optionally, pascom provides the delivery of hardware, which are complementary to the aforementioned services. The service description for pascom ONE is available on the website www.pascom.net.

(3) Customers within the meaning of these GTC are business companies, i.e. a natural or legal person or partnership with legal capacity who, when concluding a legal transaction, acts in the exercise of their commercial or independent professional interest and/or legal persons under public law and/or special funds under public law. pascom does not provide any services to consumers. A consumer is any natural person who enters into a legal transaction for purposes that can predominantly be attributed neither to their commercial nor to their self-employed professional activity. In the case of telecommunication services, §§ 51 to 72 TKG (customer protection) apply without restriction insofar as they are valid for business companies. In this respect, these GTC do not regulate any change to the provisions from the TKG.

(4) These GTC apply exclusively. General terms and conditions from the customer are contradicted insofar as they deviate from these GTC. Deviating general terms and conditions shall only become part of the contract if they are expressly recognized in writing by pascom.

(5) These GTC also apply to future offers from customers and to contracts with the customer, even if they are not mentioned again. If a newer version of pascom's GTCs is available at the time of the conclusion of the contract

and are included, they shall replace the previous version.

B. Definitions

The following definitions shall apply to the use of terms in the Offer, the Contract or these GTC:

(1) Support or service times: Times in which agreed services are provided.

(2) Response time: Time between the customer's fault report and the start of fault processing.

(3) Support: umbrella term for general support services, telephone support and error handling for software.

(4) SLA (Service Level Agreement): Start of error processing within certain response times. The exact Service and/or Reaction times are defined in the order. Public holidays are determined as all public holidays in Bavaria (Germany).

(5) Errors/malfunctions: Defects in hardware or software (also: program errors) within the meaning of statutory warranty law/defect law. To rectify these, the customer is in particular able to make use of the support services included in pascom ONE without restricting the statutory rights. External influences are therefore not errors or faults in the sense of this contract. Such external influences include, in particular, force majeure and other environmental or violent influences, improper handling, unusual strain, connection of additional, incompatible or unsuitable devices or software and changes by the customer not mutually agreed between the contractual partners.

(6) Subscription of users (also: user subscriptions): in general, an unlimited number of natural persons may use the contractually designated software, but only the contractually agreed maximum number of persons may be active at the same time (= concurrent-user license). "Being active" in this context means that either the desktop client is started or/and a mobile client is paired or/and the user makes an (internal or external) outgoing call.

(7) Software as a Service (SaaS): The provision of a software as a service via the internet. This means that no server software has to be operated by the customer. This operation, including maintenance, updates, etc., is carried out on central servers by pascom. The customer is provided with the service via the Internet and can access the respective service using the pascom client software (desktop and mobile), a browser or via supported hardware devices.

C. General provisions

§ 1 Conclusion of a contract and content of a contract

(1) Offers made by pascom to the customer are only binding if they are made in writing or in text form. Such an offer can be accepted by the client within the acceptance period provided by pascom.

(2) In order to be valid, the contract must also be concluded in writing or in text form. In particular, contracts signed electronically in the customer portal my.pascom.net as well as scanned contracts signed in person by the customer and transmitted to pascom by e-mail shall be deemed to be in writing. Text form shall be deemed to be an e-mail or any other legible declaration made on a permanent data medium, for instance documentation of the contract on pascom's server.

(3) pascom's services and the remuneration services by the customer are agreed in the respective contracts between the parties. In this context, pascom's price lists and service descriptions shall become an integral part of the contract. The specific services of pascom may be provided in the form of purchase, service or rental services.

(4) Guarantees by pascom only exist if they have been explicitly expressed by pascom in writing. Product descriptions are therefore not guarantees, but descriptions of performance.

§ 2 Obligations of the contracting parties

(1) Both contracting parties are obligated to exercise particular care in the contractual performance of services. In particular, the parties commit to cooperate

well and to exchange information in order to quickly resolve any problems that may arise.

(2) In the event of an identifiable delay or hindrance of the services or duties to cooperate, each party shall immediately inform the other party thereof in text form.

(3) pascom is entitled to provide its services through individual employees and/or by means of subcontractors.

(4) The employees as deployed by pascom shall be subject exclusively to official instructions and supervision by pascom.

§ 3 Remuneration, billing and due date

(1) Agreed prices are net cash prices. Discounts, rebates, or other reductions require written agreement.

(2) All prices are exclusive of statutory value added tax. pascom shall be entitled to issue invoices for individual parts of the contractually owed service (= partial invoices).

(3) All prices are also subject to the addition of any further customs duties and taxes related to the movement of goods in Germany and abroad, insofar as pascom is liable for these.

(4) Services from continuing obligations (e.g. software as a service, telecommunication services, SLA or support) are invoiced retroactively and monthly.

(5) As a rule, pascom shall invoice the customer monthly. The invoice is due upon receipt. If the invoice amount is not received within 30 days of the invoice date, pascom is entitled to claim default interest at the statutory rate. The enforcement of further default rights remains unaffected. In particular, in the event of continued non-payment of outstanding invoices, collection service providers and/or lawyers shall be commissioned with the collection. The resulting legal costs shall be borne by the customer on the basis of the statutory requirements.

(6) If pascom provides services that were not included in the original scope of services, pascom may also charge for these in accordance with its currently valid price list. This also applies in particular to fault rectifications that are not covered by the client's warranty rights.

(7) Travel times shall be charged appropriately according to the respective current rates per kilometre travelled. The choice of means of transport shall be at pascom's discretion. The maximum rates permissible for tax purposes shall apply to travel expenses.

(8) In the case of payment by SEPA direct debit mandate, the pre-notification shall be made by invoicing/advice note no later than 3 working days after the invoice date. The amount owed shall be charged when payment is due. Costs arising from the fact that a direct debit is not executed or returned due to lack of funds or other reasons related to the customer shall be borne by the customer.

(9) For the billing of telecommunication services (see also section E.), the following shall apply additionally:

(a) As the transmission of billing data by third parties may be necessary for a complete billing, pascom reserves the right to subsequently bill for services not taken into account when sending the invoice.

(b) The customer can instruct pascom to create an itemised bill for the future. The order must be made in the customer portal my.pascom.net. In doing so, the customer declares that they have without hesitation informed all current and future users about the itemised bill order and - if necessary - that the works council or staff representatives have been involved and that data protection requirements have been met. In the case of religious societies under public law, the respective employee representatives - if any - must be involved in accordance with the previous sentence.

(c) The traffic data stored for the identification and billing of the remuneration shall be fully stored by pascom for no longer than 80 days after the invoice has been sent and deleted after this period. If the customer raises objections to the invoice before the expiry of the 80-day period, the data will also be stored beyond the storage period until the objections have been clarified.

(d) If there is no traffic data stored for technical reasons or at the request of the customer, or stored traffic data has been deleted at the request of the customer or due to legal obligation, pascom shall not be obliged to provide evidence for the individual

connections. pascom will inform the customer in the invoice about the deletion period of 80 days for traffic data in a form that is clearly designed in terms of printing.

(e) Objections to the invoice must be raised in writing with pascom within eight weeks of receipt of the invoice. If the customer does not raise any objections within this period, the invoice shall be deemed approved. pascom shall specifically draw the customer's attention in the invoices to the consequences of failing to raise an objection in good time. In the event of objections after the deadline statutory claims of the customer shall remain unaffected.

§ 4 Obligation of the customer to cooperate

(1) The customer may not misuse pascom's services, in particular no legally prohibited or unsolicited information or data may be sent, such as unwanted and unrequested advertising by telephone. Furthermore, no information with illegal or immoral content may be transmitted.

(2) The national and international copyright and trademark, patent, name, and labelling rights as well as other industrial property rights and personal rights of third parties must be observed.

(3) The customer is obliged to inform its users in good time before the start of use about the details of this contract, in particular about the rights and obligations in accordance with the General Terms and Conditions.

(4) The customer shall be liable for all breaches of duty by its users and other third parties who commit breaches of duty in the sphere controllable by the customer, unless they can prove that they are not responsible for the breaches of duty.

(5) Insofar as the customer collects, processes or uses personal data within the scope of the service and no statutory permissible circumstance applies, the necessary consent of the respective person concerned must be obtained.

(6) pascom and its vicarious agents shall be indemnified against all claims of third parties which are based on an

unlawful use of the products and the services associated therewith by the customer. If the customer recognises or must recognise that such an infringement is imminent, there is an obligation to inform pascom immediately.

(7) Personal access data (codeword and passwords) must not be passed on to third parties and must be kept protected from access by third parties. For security reasons, they must be changed before the first start-up and at regular intervals thereafter. If there is reason to suspect that unauthorised persons have gained knowledge of the access data, the customer must change them immediately. They may only be stored in encrypted form on data mediums of any kind.

(8) pascom's performance is dependent on the cooperation of the customer. The customer shall therefore provide pascom with all necessary information, as well as all other work requirements (such as access to the work rooms, access to computers and, if applicable, software licences, telephone, network, and Internet connections) free of charge.

(9) Prior to the actual use of the services provided by pascom, in particular in the case of licensing of software and the purchase of hardware, the customer shall procure, prepare, provide and continuously update all installation requirements as well as the system equipment and system environment at its own expense.

(10) It shall be incumbent on the Client to provide sufficiently qualified personnel with whom the Client's duties to cooperate within the scope of the respective order can be fulfilled.

(11) If the customer breaches its duty to cooperate, pascom shall not be in default for the period from the time of the breach until it is remedied. pascom may also set a reasonable deadline for the performance of the duty to cooperate. In the event that its interests are significantly endangered, particularly if connected to extraordinary delay of capacities for this order, pascom can also threaten to withdraw from or terminate the contract by setting a deadline. pascom can then withdraw from or extraordinarily terminate the contract after the deadline has expired without result and demand compensation for the damages. Alternatively, pascom may perform the actions owed by the customer itself or have them performed by a third party at the expense of the customer.

(12) If a third party claims the infringement of property rights against the customer due to the use of contractual services provided by pascom, the customer is obliged to inform pascom immediately and, upon request, leave the defence against these claims to pascom. In doing so, the customer shall provide pascom with all reasonable support.

§ 5 Subscriptions, third-party software and open-source software

(1) pascom shall provide the customer for each contractually agreed subscription with access to pascom's software services. Further details are regulated in section D. § 2 of these GTC.

(2) For sold and delivered software that was not produced by pascom (third-party software), the customer must conclude a separate licence agreement with the third-party provider. The rights of use then arise directly from the contract with the provider of the third-party software.

(3) For the provision of software subject to an open-source software licence, the provisions of the respective licence shall apply. The customer shall be informed of this separately by pascom. The above shall apply irrespective of any modification to the source code by pascom prior to delivery.

§ 6 Third party rights

(1) pascom shall defend the customer against all claims derived from an infringement of any industrial property rights or copyrights by materials used in accordance with the contract. pascom shall bear costs and damages imposed on the customer by the courts, provided that the customer has informed pascom of such claims without delay. pascom expressly reserves the right to all judicial and extrajudicial defence measures and settlement negotiations at its own request.

(2) If claims have been asserted or are to be expected to arise against the customer from an infringement of any industrial property rights or copyrights through the contractual use of the contractually agreed services, pascom shall be entitled to modify or replace the material at its expense, insofar as this is reasonable for the customer.

§ 7 Warranty

(1) The contracting parties agree that it is not possible to develop or adapt software programmes in such a way that they run error-free for all applications. In the event of defects in software or hardware, pascom will fulfil its warranty obligations through the contractually agreed support and Service Level Agreements. If such agreements have not been agreed on or if they do not cover all of the customer's statutory defect rights, the following regulations shall apply:

(2) If a continuing obligation is the subject of the contract and if there is a defect in the contractual service, pascom will restore the contractual condition at its discretion by remote maintenance or by visiting the customer on site. Should the latter be necessary, pascom shall be granted access to the necessary rooms and facilities by the customer.

(3) The customer is obliged to provide pascom with verifiable documentation or information on the type and occurrence of errors and to cooperate in the containment of errors. Unless otherwise agreed, the customer's error messages should be in text form via the ticket system. The error message should contain the specification of the program function and the text of the error message as well as describe the effects of the error.

(4) Defects or errors are classified according to priorities:

(a) Errors are classified as top priority if they directly interfere with the customer being able to use the programme in its usual operations and important program functions can no longer be realised and also not be bypassed. pascom reacts to such errors immediately depending on the impairment of the system individually.

(b) Errors classified as second priority defects are if the work results which the customer uses the system for, can essentially be achieved --albeit with complications or workarounds. Such defects will be eliminated individually as soon as possible if they cannot be eliminated in a reasonable time in the course of general versions or service work.

(c) Third-priority errors are present if there are no significant impediments to the use of the program. They will be eliminated by updates or upgrades or service work, unless this is unreasonable for the customer.

(5) If errors cannot be corrected in a reasonable form, the customer agrees to develop and implement a concept for reasonable technical and/or organisational fallback options together with pascom.

(6) If the customer has interfered with pascom's services, pascom shall only be obliged to provide a warranty for defects if the type and scope of the interference is precisely documented and the customer proves that the detected defect is neither directly nor indirectly due to their interference and the customer declares in text form that they are prepared to bear pascom's additional expenses.

(7) The warranty does not cover defects caused by deviations from the conditions of use intended for the program and specified in the product information.

(8) If, in the course of rectification work, it turns out that the defects complained of are not attributable to pascom, pascom shall be entitled to charge the customer for the time spent and the costs incurred in accordance with its currently valid price list.

(9) If the rectification of defects by pascom fails despite repeated attempts for each individual defect, the customer has the right to withdraw from the contract or to reduce the remuneration. Within the scope of services under purchase and rental agreements, subsequent fulfilment may also take the form of a replacement delivery, unless the necessary expenses are unreasonable for the customer. The customer is obliged to cooperate within the scope of the warranty for defects.

(10) pascom is entitled to set the customer a reasonable period of time (at least 4 weeks) after failed subsequent performance to declare whether the customer will adhere to its claim for subsequent performance or withdraw from the contract or reduce the remuneration.

(11) For deviations which only insignificantly impair the suitability for normal use or the suitability assumed in the contract, the warranty is excluded, except in the case of intent (so-called insignificant deviations). In continuing obligations, warranty rights are also excluded in accordance with § 536 c BGB if the customer does not immediately report a defect or a hazardous situation.

(12) The customer's warranty rights shall expire one year

after handover of the purchased item or acceptance of a work.

(13) In the case the contractually owed performance by pascom is a service, the warranty is excluded. The same applies to services provided free of charge unless damage was caused intentionally by pascom.

§ 8 Term and termination of continuing obligations and service contracts

(1) In the event of an agreement between pascom and the customer regarding a service, the ordinary right of termination of both parties is excluded.

(2) When a pascom ONE contract is concluded, the initial term is 12 months, starting from the 1st of the following calendar month. After expiry of this initial contract term, the contract shall be tacitly extended for an unlimited period of time, unless the customer or pascom has terminated the contract at least one month before the end of the contract. After the end of the initial contract period, either of the contracting parties may terminate the contract at any time by giving one month's notice.

(3) The right to extraordinary termination without notice in accordance with the statutory provisions shall remain unaffected.

(4) Good cause for extraordinary termination of continuing obligations on the part of pascom shall be especially if the customer is in default of payment of the monthly fee for two consecutive dates. Good cause for extraordinary termination of continuing obligations without notice on the part of the customer shall be in particular if pascom unilaterally amends these General Terms and Conditions, unless the amendments are 1. exclusively for the benefit of the customer, 2. of a purely administrative nature and have no negative impact on the end user or 3. directly prescribed by EU or national law. Termination may be declared within three months from the date on which the customer receives notification from pascom of the change to the contract which meets the requirements of the first sentence of paragraph 2. The contract may be terminated at the earliest at the time at which the contract amendment comes into effect.

(5) Any termination must take place in the customer portal my.pascom.net or in writing.

§ 9 Liability

(1) pascom shall be liable without limitation, irrespective of the legal grounds, in the event of intent and gross negligence.

(2) In the case of damage otherwise caused by negligence, pascom shall only be liable in the case of expressly given assurances, guarantees or the breach of essential contractual obligations. Essential contractual obligations are the fundamental, elementary obligations from the respective contractual relationship, the fulfilment of which makes the proper execution of the contract possible in the first place, the breach of which endangers the achievement of the purpose of the contract or the compliance with which the customer regularly relies on. In the event of a slightly negligent breach of an essential contractual obligation, the amount of liability shall be limited to the foreseeable damage typical for the contract. This also applies to lost profits and savings. Liability for other remote consequential harm caused by a defect is excluded. A change in the statutory distribution of the burden of proof shall not come into effect as a result.

(3) Insofar as pascom has an obligation to compensate for pecuniary loss or to pay compensation to an end user in the provision of publicly available telecommunications services, liability shall be limited in accordance with § 70 TKG.

(4) pascom's strict liability for damages (§536a BGB) for defects existing at the time of conclusion of the contract is excluded.

(5) Liability for personal injury (injury to life, body and health) and liability under the Product Liability Act or other mandatory laws shall remain unaffected by the limitations of liability.

(6) Neither pascom nor the contracting partner shall be liable without fault for cases of force majeure.

§ 10 Blocking

(1) pascom is permitted to block its services if the customer is in arrears with at least two average monthly invoice amounts or if the remuneration from a

continuing obligation has been in arrears for at least two months.

(2) The customer remains obliged to pay the usage-independent charges even in the event of blocking.

§ 11 Confidentiality and data protection

(1) Processing of the customer's data by pascom shall only take place to the extent that this is necessary for order and business processing and is permissible within the framework of the EU's Basic Data Protection Regulation (DSGVO), the Federal Data Protection Act (BDSG), the TTDSG (Act on the Regulation of Data Protection and the Protection of Privacy in Telecommunications and Telemedia), the Telemedia Act (TMG), the Telecommunications Act (TKG) and the Unfair Competition Act (UWG). In particular, the content of telecommunications and their detailed circumstances are subject to the secrecy of telecommunications.

(2) pascom shall not acquire any rights to the data stored by the Customer within the scope of the use of the services (in particular personal data of third parties). However, pascom shall be entitled to use this data exclusively on the instructions of the customer in accordance with the following provisions and within the scope of this contract.

(3) In the event of the processing of personal data on behalf of the customer, pascom shall process personal data exclusively within the scope of the agreement reached and in accordance with the customer's instructions. In the event of commissioned processing, the additionally concluded commissioned processing agreement shall apply.

(4) In the case of commissioned processing, the customer remains "master of the data". Whether and to what extent third parties enter or access data remains the sole decision of the customer. Insofar as the Client allows third parties to use personal data, the Client shall ensure that the authorisation management, password assignment, etc. are organised accordingly.

(5) pascom shall ensure the technical and organisational security precautions and measures in accordance with Art. 32 of the General Data Protection Regulation.

(6) The contracting parties shall treat essential and not

generally known matters of the other contracting party with the care customary in business life. Any further protection of particularly confidential information requires the conclusion of a separate written agreement (confidentiality agreement). Ideas, concepts, know-how and techniques relating to information processing may be freely used by the contracting parties, provided that no property rights prevent this.

§ 12 Other provisions

(1) This Agreement shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

(2) The place of performance and the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with these GTC is Deggendorf. This shall also apply to contractual partners without their own place of jurisdiction in the territory of the Federal Republic of Germany. pascom shall also be entitled to bring an action at the customer's general place of jurisdiction.

(3) Should individual provisions of these GTC be or become invalid, shall this not affect the validity of the GTC in other respects. In the event of ineffective provisions, gaps, ambiguities or in the event of changes to the basis of these GTC, the contracting parties shall endeavour to interpret the contractual provisions in such a way as comes closest to the economic interests of the contracting parties, taking into account the purpose of the contract. They shall attempt to amend the respective contract or the GTC accordingly.

(4) If pascom intends to make changes to prices or service descriptions, the customer shall be notified of the changes in text form at least 3 months before they take effect. In such a case, the customer shall have a special right of termination at the time the changes take effect. If the customer does not give notice of termination within 3 months of receipt of pascom's notice of change, the changes shall become part of the contract at the time they take effect. pascom shall expressly draw the customer's attention to this consequence in the notification of change.

(5) The contracting parties have concluded the contract and the GTC in a German version and may have additionally enclosed an English-language version. The

German version alone shall be decisive for the legal effects between the parties.

D. Special provisions for hardware, software as a service and support

§ 1 Hardware sale, title retention

(1) All hardware sold and delivered by pascom shall remain the property of pascom until all - including future or conditional - principal and ancillary claims arising from the contractual services have been balanced by the customer.

(2) The customer's claims against third parties arising from a resale or other legal grounds (e.g. liability insurance claims), including all ancillary rights, are hereby assigned by the customer to pascom as security, including reserved goods have been processed or installed. In the latter case, the assignment shall cover that part of the value of the claim which the reserved goods have in relation to the total object.

(3) As long as the customer meets their payment obligation, they are authorised to collect the claims assigned to pascom for their own account in their own name. Upon request, the customer shall inform pascom at any time about the status of the assigned claims. pascom accepts the assignment of claims.

§ 2 Software as a Service

(1) For the use of pascom ONE the customer receives the simple, non-exclusive right, limited to the type of use and the contract period, to **access pascom's software services via the Internet**. The object of pascom's contractually owed service is thus the granting of the possibility to use the computer program named in the offer or contract as software as a service for the contractually agreed duration. The basis for this are subscriptions of users (user-subscriptions of concurrent-users). The nature and functionality of the contractual software results from the service description. The customer does not receive any further rights to pascom's services.

(2) For the use of pascom ONE, the customer also receives the simple, non-exclusive right, limited to the term of the contract, to use the **pascom client software**

on any number of computers within their organisation/ company in order to access pascom's services. The customer does not receive any further rights to the pascom client software.

(3) Section C. § 8 shall apply with regard to term and termination, unless otherwise regulated below.

(4) An increase in the number of subscriptions can take place at any time, a reduction only after expiry of the minimum contract term. In the event of an increase, the minimum contract term shall remain unaffected; it shall then also apply uniformly to the subscriptions added later. In no case shall the customer have the right to make the product available to third parties against payment or free of charge.

(5) If the customer uses the contractual software to an extent that exceeds the acquired rights of use qualitatively (with regard to the type of permitted use) or quantitatively (with regard to the number of subscriptions acquired), they shall immediately acquire the rights of use necessary for permitted use. If they fail to do so, pascom shall assert the rights to which pascom is entitled.

(6) Copyright notices, serial numbers and other features serving to identify the program may not be removed or changed from the contractual software.

(7) Further services, in particular adaptation services, initial installation or on-site service, shall only be included in the scope of services if they are expressly stated in the offer / contract.

(8) From the time of termination of the respective Software as a Service contract, the customer has four weeks to export its data using the existing export functions.

§ 3 Support

(1) During the contract period of pascom ONE, the customer receives support from pascom. If no SLA is agreed between the parties, the respective support takes place during pascom's business hours.

(2) New requests must be created via the customer portal my.pascom.net. Adaptation is exclusively carried out remotely via telephone, e-mail, or remote

maintenance.

(3) Support services are provided exclusively within the framework of the operation of the pascom IP telephone system. Only the pascom versions and operating systems that are designated as supported are entitled to support. Support services are provided for the elimination of errors. The scope is limited to all software functions as described in the manual. IP telephones, gateways, SIP providers and integrable third-party systems (e.g. LDAP, telephone book, etc.) are only supported if used through the templates supplied. Individual programming or scripting as well as mass changes are excluded.

(4) Support services shall only be provided to the customer via one or more persons from the customer's company authorised in the customer portal my.pascom.net. The persons named are the sole contact persons for pascom for the provision of support services. These contact persons have an appropriate IT qualification.

Deggendorf, 06.09.2023

These Terms and Conditions are for translation purposes only. In case of discrepancies and/or disputes, the German version, which follow this document, will apply.

Allgemeine Geschäftsbedingungen von pascom für pascom ONE

A. Anwendbarkeit

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der pascom GmbH & Co.KG, 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 unterstützte 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.

§ 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 nachprüfbar 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

(1) pascom ist berechtigt seine Leistungen zu sperren, wenn der Kunde mit mindestens zwei durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbeträgen in Verzug ist bzw. wenn die Vergütung aus einem Dauerschuldverhältnis seit mindestens zwei Monaten im Verzug ist.

(2) 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 Vertragsbestandteil. 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, nicht 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-Mail 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 berechtigten 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.

Deggendorf, den 01.06.2023