

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Retail.me GmbH für Hersteller

Version 25.1.1

Letzte Aktualisierung: 13.03.25

---

### 1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1. Die Retail.me GmbH (nachfolgend „Retail.me“, „Anbieter“ oder „wir“ genannt) bietet internetbasierte Anwendungen zur Digitalisierung von Marketing-, Vertriebs-, Einkaufs- und Marktabläufen für Handelskunden und Lieferanten (nachfolgend „Retail.me-Dienste“ oder „Software“ genannt), welche über die Webanwendung <https://app.retail.me/> abgerufen werden können (nachfolgend „Webapp“ genannt).

1.2. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Händler, Hersteller und Lieferanten (nachfolgend „Kunden“), die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind.

1.3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für die Nutzung der Software gemäß der aktuellen Produktbeschreibung durch den Kunden.

Für Vertragspartner, die dem Handel bzw. Einkauf zuzuordnen sind, also auch für Betreiber oder Eigentümer von POS/Märkten, gelten für Ihre Geschäftsbeziehung mit der Retail.me GmbH die [AGB](https://link.retail.me/gxkAEGVY) (<https://link.retail.me/gxkAEGVY>) für den Handel/Einkauf.

1.4. Die folgenden, in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe haben die folgende Bedeutung:

- **Händler** – betreiben Märkte o.ä. in denen Waren zum Verkauf angeboten werden
- **Märkte** – hier sind die Betreiber und Inhaber der Supermärkte, Kioske, Tankstellen, Gastronomischen Einrichtungen, etc. gemeint, in denen die Waren zum Verkauf angeboten werden.
- **Hersteller** – stellen Waren her, vertreiben oder vermarkten diese auch selbst, hierunter fallen auch Agenturen, die im Auftrag anderer Unternehmen Waren vertreiben oder vermarkten sowie Großhändler, die Waren Dritter vertreiben oder an den Handel ausliefern
- **Kunde** – als Kunden werden sowohl die Märkte, als auch Händler, Hersteller und Lieferanten bezeichnet.

1.5. Diese AGB gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen. Individuelle Nebenabreden gehen diesen AGB vor, bedürfen jedoch mindestens der Textform.

1.6. Wir weisen darauf hin, dass für gewisse Leistungen gesonderte Geschäftsbedingungen zur Anwendung kommen können (z.B. für unsere Vertriebs-, Beratungs-, Schulungs- oder Entwicklungsdienstleistungen). Dem Anbieter wird jeweils vor verbindlicher Buchung der konkreten Leistung/des konkreten Services die Möglichkeit zur Kenntnisnahme eingeräumt.

### 2. Registrierung und Vertragsschluss (Abonnement)

2.1. Für die Nutzung der Software ist ein Kundenkonto erforderlich. Der Zugang zum Kundenkonto benötigt individuelle Zugangsdaten.

2.2. Allein die Präsentation der Retail.me-Dienste auf der Website des Anbieters stellt kein verbindliches Angebot dar, sondern dient lediglich der allgemeinen Information über die von Retail.me angebotenen Leistungen.

2.3. Retail.me gibt auf entsprechende Anfrage des Kunden ein verbindliches, digital unterzeichnetes Vertragsangebot in digitaler Form ab.

2.4. Der Kunde nimmt das Angebot durch Unterzeichnung an. Dies erfolgt ebenfalls elektronisch. Mit Annahme des Angebots sichert der Kunde zu, dass er volljährig ist und – sofern er den Vertrag im Namen eines Unternehmens schließen möchte – dass er zu diesem Vertragsschluss berechtigt ist. Durch diese Annahme kommt der Vertrag zwischen Retail.me und dem Kunden zustande.

### 3. Art und Umfang der Leistung

3.1. Die Retail.me-Dienste werden als webbasierte Software-as-a-Service- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern der Retail.me bzw. eines von Retail.me beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten. Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der Funktionsumfang ergibt sich aus den Produkt- bzw. Leistungsbeschreibungen von Retail.me.

3.2. Der Anbieter stellt dem Kunden den Zugang zur Software in ihrer jeweils aktuellsten Version zur Verfügung.

3.3. Soweit die Software ausschließlich auf den Servern der Retail.me oder eines von dieser beauftragten Dienstleisters abläuft, bedarf der Kunde keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software, und Retail.me räumt auch keine solche Rechte ein. Retail.me räumt dem Kunden aber für die Laufzeit des Vertrags das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Dauer des Nutzungsvertrags beschränkte Recht ein, die Benutzeroberfläche der Software zur Anzeige auf dem Bildschirm in den Arbeitsspeicher der vertragsgemäß hierfür verwendeten Endgeräte zu laden und die dabei entstehenden Vervielfältigungen der Benutzeroberfläche vorzunehmen.

3.4. Die Zugangsdaten zum Kundenkonto werden stets personengebunden für einen einzelnen Nutzer zur Verfügung gestellt („**Nutzerkonto**“) und dürfen nicht mit anderen Nutzern geteilt werden. Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Nutzerkonten bestimmt sich nach der zwischen den Vertragsparteien getroffenen Vereinbarung.

#### **4. Kostenpflichtige Leistungen**

4.1. Es gibt verschiedene Retail.me-Leistungen, die sich in Umfang und Preis unterscheiden (nachfolgend „**Leistungen**“ genannt).

4.2. Retail.me bietet „Einmal-Angebote“ und „Pakete“ an. Sämtliche Leistungen können vom Kunden durch kostenpflichtige selbstständige Zusatzleistungen ergänzt werden (nachfolgend „**Add-ons**“ genannt).

4.3. Die Leistungen werden im Angebot an den Kunden oder auf der Website von Retail.me beschrieben.

#### **5. Preise und Zahlungsbedingungen**

5.1. Die verfügbaren Pakete, Add-ons und Einmal-Angebote sowie deren Preise werden dem Kunden entweder im allgemein zugänglichen Bereich der Internetpräsenzen der Retail.me dargestellt, sie werden dem Kunden in dem ihm unterbreiteten individuellen Angebot detailliert und unentgeltlich zur Verfügung gestellt, oder in der Software zur einmaligen Buchung angezeigt. Ein individuelle Angebot der Retail.me an den Kunden, geht grundsätzlich allgemeinen Darstellungen vor.

5.2. Alle Preise sind Nettopreise in Euro zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.3. Die vereinbarte Nutzungsgebühr für Pakete, Add-ons und Einmal-Leistungen sind je nach Ausweisung im jeweiligen Angebot oder der Software der Retail.me an den Kunden durch z.B. Einmalzahlung, monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich zu Beginn der Laufzeit fällig und zahlbar.

5.4. Retail.me ist berechtigt, einen Zahlungsdienstleister zu beauftragen.

5.5. Wenn im Lastschriftverfahren ein Beitrag aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht eingezogen werden kann, trägt der Kunde die Kosten, die Retail.me daraus entstehen (insbesondere Bankgebühren).

5.6. Es steht Retail.me frei, Rechnungen ausschließlich in Textform an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse zu versenden. Gleiches gilt für Zahlungserinnerungen.

#### **6. Zahlungsverzug**

6.1. Retail.me ist berechtigt, die weitere Leistung zu verweigern und das Kundenkonto zu sperren, wenn sich der Kunde mindestens 30 Tage im Zahlungsverzug befindet.

6.2. Die Sperre wird aufgehoben, sobald der Zahlungsrückstand des Kunden ausgeglichen ist. Die Verpflichtung des Kunden, geschuldete Nutzungsgebühren zu bezahlen, bleibt von der Sperre unberührt.

6.3. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 286 ff. BGB.

#### **7. Laufzeit und Beendigung des Vertrages**

7.1. Der Vertrag läuft zunächst über die vom Kunden gebuchte Laufzeit. Danach verlängert sich der Vertrag stets automatisch um Verlängerungszeiträume der gleichen Dauer, wenn er nicht fristgemäß vom Kunden oder vom Anbieter gekündigt wird.

7.2. Add-ons müssen isoliert gekündigt werden.

7.3. Sofern im jeweiligen Angebot an den Kunden keine anderweitige Regelung getroffen ist, kann der Kunde den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der vereinbarten Laufzeit kündigen. Die Kündigung kann in Schriftform oder per Mail an [support@retail.me](mailto:support@retail.me) gegenüber dem Anbieter erklärt werden.

7.4. Der Anbieter kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der vereinbarten Laufzeit kündigen. Es steht dem Anbieter frei, die Kündigung ausschließlich in Textform an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse zu senden.

7.5. Das beiderseitige Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist für die kündigende Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nicht zumutbar ist. Wichtige Gründe für den Anbieter sind insbesondere folgende Ereignisse:

7.5.1. Der Kunde macht falsche Angaben bei der Registrierung oder in seinem Kundenkonto;

7.5.2. Der Kunde hält sich nicht an gesetzliche Bestimmungen, verstößt gegen seine

vertraglichen Pflichten oder nutzt die Retail.me-Dienste zu unerlaubten Zwecken;

7.5.3. Der Kunde beleidigt, beschimpft oder schädigt einen oder mehrere andere Kunden;

7.5.4. Der Kunde ist seit mindestens 60 Tagen im Zahlungsverzug.

7.6. Der Anspruch des Kunden auf Erstattung von Nutzungsgebühren und einmaligen Zahlungen welche er im Voraus bezahlt hat, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde kündigt aus einem wichtigen Grund, den der Anbieter zu vertreten hat. Der Anspruch des Kunden auf Erstattung von Nutzungsgebühren und einmaligen Zahlungen, welche er im Voraus bezahlt hat, ist in jedem Fall ausgeschlossen, wenn der Anbieter den Vertrag aus einem wichtigen Grunde kündigt, den der Kunde zu vertreten hat oder wenn der Anbieter das Kundenkonto gemäß Ziffer 6.1. sperrt.

7.7. Sofern ein Erstattungsanspruch nach Ziffer 7.6. dem Grunde nach besteht, sind davon Leistungen ausgeschlossen, die von einer früheren Laufzeit in die bei Kündigung aktuelle Vertragslaufzeit übertragen wurden (z.B. nicht verbrauchte Antworten aus Vorjahren).

7.8. Nach Beendigung des Vertrags wird der Anbieter Daten, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, in angemessener Zeit löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder Aufbewahrungsrechte bestehen.

## 8. Pflichten des Kunden

8.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Angaben in seinem Konto juristisch einwandfrei zu pflegen. Dies gilt insbesondere für die hinterlegten Firmendaten im Impressum, einschließlich der E-Mail-Adresse, da der Anbieter diese nutzt, um dem Kunden vertragswesentliche Mitteilungen zu machen.

8.2. Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.

8.2.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auftretende Softwarefehler unverzüglich mitzuteilen und den Anbieter bei der Fehleruntersuchung und -beseitigung zu unterstützen, soweit ihm dies zumutbar ist. Diese Verpflichtung zur Unterstützung schließt insbesondere ein, dass der Kunde dem Anbieter unverzüglich auf dessen Anforderung Fehlerberichte in Textform vorlegt und sonstige Daten und Protokolle bereitstellt, die zur Analyse der Fehler geeignet sind.

8.2.2. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter zu benennen, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

8.2.3. Der Kunde hat die für die Nutzung der Retail.me-Dienste notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

8.3. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, ausschließlich wahre und nicht irreführende Angaben zu machen sowie bei der Nutzung der Retail.me-Dienste geltendes Recht und alle Rechte Dritter zu beachten. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere

8.3.1. die Retail.me-Dienste nur unter Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen des Kartellrechts zu nutzen;

8.3.2. keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und die Software nicht zum Angebot rechtswidriger Waren oder Dienstleistungen zu nutzen.

8.3.3. die Retail.me-Dienste nicht im Zusammenhang mit pornografischen, gewaltverherrlichenden, missbräuchlichen, sittenwidrigen oder Jugendschutzgesetze verletzenden Inhalten zu verwenden sowie über die Retail.me-Dienste keine diesbezüglichen Waren oder Dienstleistungen zu bewerben, anzubieten oder zu vertreiben.

8.3.4. andere Kunden, Lieferanten und sonstige Marktteilnehmer nicht unzumutbar zu belästigen, z.B. durch SPAM oder sonstige wettbewerbswidrige Handlungen.

8.3.5. Der Kunde ist für die Korrektheit aller Inhalte (Texte, Bilder, Videos, Preise, Angebote etc.) seiner Kampagnen verantwortlich. Die Inhalte werden von Retail.me GmbH nicht geprüft.

8.3.6. Jede Kampagne versendet der Kunde in seinem Namen. Der Kunde ist verantwortlicher Absender der Kampagne.

8.4. Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für Unterlagen, die dem Anbieter im Zuge der Vertragsabwicklung überlassen werden.

8.5. Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Produktbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

8.6. Es ist dem Kunden untersagt, jedwede Handlung durchzuführen oder zu fördern, die dazu dient oder potenziell geeignet ist, die Funktionalität und/oder Integrität der Retail.me-Dienste zu beeinträchtigen, insbesondere diese übermäßig zu belasten, zu beeinflussen, zu unterbrechen oder zu verändern, sowie Handlungen vorzunehmen, die eine Rückwärtsentwicklung ("reverse engineering") oder Dekompilierung ("decompiling") von Daten oder Funktionen der Retail.me-Dienste ermöglichen oder fördern. Es ist dem Kunden untersagt, Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen.

8.7. Es ist dem Kunden untersagt, Inhalte und Informationen der Retail.me-Dienste (insbesondere Texte, Logos, Bilder, Diagramme, Grafiken, Auswertungsergebnisse, Kundendaten etc.) zu verbreiten und/oder öffentlich wiederzugeben oder in externe Systeme und/oder Datenbanken zu überführen, außer dieser Verbreitung und öffentliche Wiedergabe ist im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Retail.me- Dienste vorgesehen.

8.8. Der Kunde verpflichtet sich, sein Konto durch ein ausreichend sicheres Passwort gegen unbefugten Zugriff zu schützen und das Passwort regelmäßig zu ändern. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort sowie alle Daten, die einen unbefugten Zugang über sein Konto ermöglichen, geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern bzw. das Passwort vom Anbieter zurücksetzen zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, diese Verpflichtungen ebenfalls befolgen.

8.9. Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde oder im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Retail.me-Dienste vorgesehen ist.

## 9. Hinweise zu Kampagnen

9.1. Der Kunde kann mit der Software Kampagnen an Händler und Märkte versenden. Es gibt unterschiedliche Kampagnen-Typen die in der Software beschrieben sind. Die Software nutzt dazu unterschiedliche Kanäle, Schnittstellen (E-Mail, Fax, Post). Je nach gesetzten Filter durch den Kunden

9.2. Die Kampagnendaten werden über gesicherte Verfahren übertragen.

9.3. Die Versandgeschwindigkeit hängt von der Anzahl der Kontakte einer jeweiligen Kampagne ab.

9.3.1. Der Versand über den Kanal Post erfolgt unmittelbar nach Bearbeitung, außer an Wochenenden und Feiertagen (max. 5 Werktage bis zur Zustellung). Ausnahmen können beispielsweise Wettereinflüsse sein (Schnee) oder auch ein Unfall des Transportmittels sein.

9.3.2. Der Versand über den Kanal Fax erfolgt unmittelbar nach Bearbeitung und wird, sollte die Faxnummer besetzt sein, x Mal wiederholt.

9.4. Jeder Kunde erhält für die Kampagnenerstellung eine dedizierte Faxnummer, die nur dem jeweiligen Kunden zugeordnet ist und für deren Verwendung dieser verantwortlich ist.

9.5. Beim Versand über den Kanal Post wird ein Standard-Druck in Farbe auf DINA4-Papier verwendet.

## 10. Hinweis zum Umgang mit Antworten eines Händlers oder Marktes

10.1. Innerhalb der Module können Kampagnen an die Händler und Märkte versendet werden. Der Kunde kann diese mit einer Frist versehen, bis wann ein Händler oder Markt antworten kann.

10.2. Eine Antwort in Form einer Bestellung ist verbindlich. Die Antwort über die Retail.me-Dienste ist daher vergleichbar mit der schriftlichen oder mündlichen Rückmeldung auf einen persönlichen Herstellerbesuch oder einer Bestellung im Telefonvertrieb. Alternativ kann auch eine Absatzmeldung erfolgen, sofern die Bestellung bereits anderweitig erfolgt ist (z.B. über die Warenwirtschaft des Großhändlers).

10.3. Die Antwort kann durch den Markt innerhalb von 2 Stunden nach Eingabe der Antwort (Ablehnung oder Bestellung) in den Retail.me-Diensten geändert werden. Nach Ablauf dieser Frist steht es im Ermessen des Herstellers, den Änderungswunsch des Marktes anzunehmen.

## 11. Hinweise zu Retail.me Connect

Das Modul Retail.me Connect bietet Kunden die Möglichkeit, eigene Kontakte zu verwalten und mit diesen zu interagieren. Zu diesem Zweck können Kunden Dritte zu Retail.me Connect einladen. Für die rechtmäßige Nutzung der Einladungsfunktion ist allein der Kunde verantwortlich.

## 12. Kundendaten, Auftragsverarbeitung und Freistellung von Ansprüchen Dritter

12.1. Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt.

12.2. Der Kunde ist im Hinblick auf personenbezogene Daten, die er oder seine Nutzer über die Software verarbeiten, Verantwortlicher gemäß Art. 4 Nr. 7 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.

12.3. Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogene Daten verarbeitet, ist der Anbieter Auftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO. Als Auftragsverarbeiter ist der Anbieter nicht „Dritter“ (vgl. Art. 4 Nr. 10 DSGVO), weshalb der Datenaustausch zwischen dem Kunden und dem Anbieter gesetzlich privilegiert ist. Um den gesetzlichen Anforderungen an die Auftragsverarbeitung zu erfüllen, schließen der Kunde und der Anbieter mit Abschluss dieses Vertrages eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO, die [hier](https://link.retail.me/aLMqlhFX) (https://link.retail.me/aLMqlhFX) abrufbar ist. Eine gesonderte Unterzeichnung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist nicht erforderlich.

12.4. Der Kunde ist für sämtliche von ihm oder seinen Nutzern verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt von Inhalten des Kunden oder seiner Nutzer keine Kenntnis und prüft die mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.

12.5. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, Retail.me von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls Retail.me von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Retail.me wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde Retail.me unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

12.6. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

### **13. Rechteinräumung an Inhalten des Kunden, Freistellung von Ansprüchen Dritter**

13.1. Soweit der Kunde dem Anbieter geschützte Inhalte überlässt (z.B. Bilder, Grafiken, Videos, Logos, Marken, Produktbeschreibungen und sonstige urheber- oder markenrechtlich geschützte Inhalte), räumt er dem Anbieter sämtliche für die Durchführung der vertraglichen Vereinbarung erforderlichen Rechte ein. Das umfasst insbesondere das Recht, die entsprechenden Inhalte im Rahmen der Retail.me- Dienste, in der Webapp, in Markenkatalogen oder sonstigen Vertriebsmaterialien online und offline der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

13.2. Der Kunde versichert in diesem Zusammenhang, dass er alle erforderlichen Rechte an überlassenen Kundenmaterialien besitzt, um dem Anbieter die entsprechenden Rechte einzuräumen.

13.3. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten infolge von behaupteten Urheber- oder Markenrechtsverletzungen in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

13.4. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

### **14. Recht zur Datenverarbeitung, Datensicherung, Werbung per E-Mail**

14.1. Der Anbieter hält sich an die in der Bundesrepublik Deutschland geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung können der jeweils gültigen Datenschutzerklärung entnommen werden, die auf der Website des Anbieters veröffentlicht ist.

14.2. Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

14.3. Der Anbieter sichert die Eingabedaten des Kunden auf den vom Anbieter verantworteten Servern.

14.4. Der Anbieter ist berechtigt, die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse(n) des Kunden zu nutzen, um den Kunden über eigene oder ähnliche Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Der Verwendung der E-Mail-Adresse zu diesem Zweck kann jederzeit an die im Impressum der Website angegebene E-Mail- Adresse des Anbieters widersprochen werden, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

### **15. Support**

15.1. Bei Fragen oder Problemen kann sich der Kunde an den kostenfreien Helpdesk des Anbieters wenden. Die Kontaktdaten und Servicezeiten des Helpdesks können der Website entnommen werden.

15.2. Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt. Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.

15.3. Der Anbieter wird sich bemühen, dem Kunden so schnell wie möglich bei der Suche nach einer Lösung zu unterstützen. Es liegt im Ermessen des Anbieters, was eine angemessene Lösung oder ein vertretbares Entgegenkommen in Bezug auf seine Kunden ist.

### **16. Referenzkunden**

16.1. Der Anbieter führt eine Liste mit Referenzkunden. Referenzkunden sind damit einverstanden, in der Kommunikation des Anbieters (z.B. auf der Website oder in Präsentationen) mit Firma und Logo benannt zu werden.

16.2. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, ist der Kunde damit einverstanden, vom Anbieter als Referenzkunde genannt zu werden. Auf Wunsch des Kunden wird der Anbieter ihn wieder von der Liste mit Referenzkunden entfernen.

## 17. Vertraulichkeit

17.1. Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden:

„**vertrauliche Informationen**“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.

17.2. Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne der Ziffer 16.1., wenn sie der anderen Partei bereits zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten, allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt werden oder der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden.

17.3. Vorschläge und Ideen zur Optimierung oder Erweiterung der Retail.me-Dienste, die der Kunde an den Anbieter heranträgt oder die die Vertragsparteien erörtern, stellen regelmäßig keine vertraulichen Informationen dar. Es steht dem Anbieter frei, diese Informationen frei zu verwenden, weiterzuentwickeln und zu kommerzialisieren.

17.4. Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 16 überdauern das Ende dieser Vereinbarung.

## 18. Verantwortlichkeit für Angaben der Kunden

18.1. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für Inhalte, Daten und Informationen, welche Kunden im Rahmen der Nutzung der Retail.me-Dienste bereitstellen. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschließlich, Angaben über Produkte, Leistungen, Aktionen, Preise, Lieferbedingungen etc. Der Anbieter kann nicht gewährleisten, dass die Angaben vollständig, wahr, präzise, rechtmäßig oder zweckdienlich sind. Die Verantwortlichkeit liegt beim jeweiligen Hersteller.

18.2. Soweit der Kunde eine gesetzes- oder vertragswidrige Nutzung der Retail.me-Dienste bemerkt, kann er diese dem Anbieter melden.

## 19. Verfügbarkeit der Software

19.1. Dem Kunden ist bekannt, dass sich nach dem aktuellen Stand der Technik trotz größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit Programmfehler und systemimmanente Störungen nicht sicher ausschließen lassen. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich des Anbieters stehen (wie z. B. Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle, höhere Gewalt etc.), können zu einem Nutzungsausfall führen. Es ist auch nicht möglich, Software oder Services einzusetzen, die jede vorhandene Schadsoftware (Virus, Malware etc.) entdecken. Selbst bei ordnungsgemäß laufendem System kann daher keine 100%-ige Verfügbarkeit der Retail.me-Dienste gewährleistet werden. Der Anbieter bemüht sich natürlich, die Retail.me-Dienste konstant verfügbar zu halten. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen der Software haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

19.2. Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkung, gilt § 536c BGB entsprechend.

19.3. Bei einem Nutzungsausfall – gleich aus welchem Grund – besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz. Bei einem Nutzungsausfall, der nicht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten des Anbieters beruht, besteht seitens des Kunden weder das Recht zur Minderung noch zur außerordentlichen Kündigung.

## 20. Gewährleistung

20.1. Es gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung in Mietverträgen. Die §§ 536b BGB (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c BGB (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Mieter) finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

20.2. Der Anbieter hat keinen Einfluss darauf, ob Märkte auf die Kampagnen des Kunden mit einer Antwort reagieren. Eine Gewährleistung des Kampagnenerfolgs ist ausgeschlossen.

## 21. Haftung

21.1. Der Anbieter haftet für einfache Fahrlässigkeit nur bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (Kardinalpflicht). Im Falle der einfach fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden begrenzt. Unberührt bleibt die Haftung für Schäden im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

21.2. Bei der Erstellung und Pflege der Software sowie bei der Erbringung sonstiger technischer Leistungen aufgrund dieser AGB schuldet der Anbieter die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob den Anbieter ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass nach derzeitigem Stand der Wissenschaft und Technik, Software technisch nicht fehlerfrei hergestellt werden kann.

21.3. Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Gesellschafter, Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

21.4. Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären.

21.5. Es wird keine Haftung dafür übernommen, dass die Software für die Zwecke des Kunden geeignet ist und mit beim Kunden vorhandener Software und Hardware zusammenarbeitet.

21.6. Liegt aus Sicht des Kunden in der Leistungssphäre des Anbieters eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Herabsetzung der Vergütung, Kündigung oder Aufrechnung den Anbieter unter Setzung einer angemessenen Frist in Textform zur Behebung der Pflichtverletzung auffordern und eine nachvollziehbare, konkrete Beanstandung in Textform vorlegen, aufgrund derer dem Anbieter die Behebung der Pflichtverletzung möglich ist.

## 22. Übertragung der Rechte und Pflichten

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

## 23. Preisanpassung

23.1. Retail.me ist berechtigt, die Preise für Pakete, und Add-ons in angemessenem Umfang zu erhöhen oder zu senken (beispielsweise wenn ein Drittanbieter seine Preise anpasst). Auf diese Weise kann Retail.me z.B. auf geänderte Marktstrukturen reagieren. Satz 1 gilt entsprechend für Pakete, und Add-ons, die Retail.me dem Kunden zum Buchungszeitpunkt unentgeltlich zur Verfügung stellt und in Zukunft nur noch entgeltlich erbringen wird (nachfolgend „**Preiseinführung**“ genannt).

23.2. Retail.me wird Preisanpassungen und Preiseinführungen unter Nennung der neuen Preise frühestmöglich ankündigen.

23.3. Der Vertrag verlängert sich zu den neuen geänderten Preisen, wenn der Kunde nicht von seinem Kündigungsrecht gemäß Ziffer 7.3. Gebrauch macht.

## 24. Anpassung der AGB

24.1. Der Anbieter ist berechtigt, den Inhalt dieser AGB zu ändern, soweit durch für ihn unvorhersehbare Änderungen, welche er nicht veranlasst und auf die er keinen Einfluss hat, dass bei Vertragsschluss bestehende Äquivalenzverhältnis in nicht unbedeutendem Maße gestört wird. Ebenso ist der Anbieter zur Änderung berechtigt, wenn die Änderung der Anpassung an den technischen Fortschritt dient oder er den Funktionsumfang der Retail.me-Dienste anpasst oder erweitert (z.B. neue Services, Dienstleistungen, Anwendungen oder Funktionen einführt) und dadurch eine Anpassung der Leistungsbeschreibung in den AGB erforderlich wird, soweit sich daraus keine unzumutbaren Einschränkungen für die vom Kunden genutzten Funktionen ergeben oder eine vergleichbare alternative Funktion zur Verfügung steht. Ebenso ist der Anbieter zur Änderung berechtigt, wenn eine Klausel dieser AGB aufgrund einer Gesetzesänderung unwirksam wird oder von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt wird und daraus Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen, die nur durch die Anpassung oder Ergänzung beseitigt werden können.

24.2. Im Falle der Änderung wird der Anbieter dem Kunden den Änderungsvorschlag unter Benennung des Grundes und des konkreten Umfangs in Textform mitteilen. Zusätzlich wird die Änderung innerhalb der Retail.me-Dienste in geeigneter Weise bekannt gegeben (z.B. in einem Mitteilungsbereich).

24.3. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht in Textform per E-Mail an support@retail.me widerspricht. Der Anbieter wird den Kunden auf diese Folge in der Mitteilung besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb von einem (1) Monat nach Zugang der Mitteilung beim Anbieter eingegangen sein. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, gilt der Änderungswunsch als abgelehnt. Der Vertrag wird dann ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht des Kunden aus Ziffer 7.3. zur Kündigung seines Vertrages bleibt davon unberührt.

24.4. Sofern der Kunde sein Widerspruchsrecht ausübt, ist der Anbieter zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages in Textform berechtigt. Die Kündigungsfrist beträgt 15 Tage.

## 25. Schlussbestimmungen

25.1. Der Kunde erklärt sich bereit, dass die Kommunikation – auch in Vertragsangelegenheiten – per E-Mail erfolgen kann. Der Kunde verpflichtet sich, in seinem Konto stets eine aktuelle E-Mail-Adresse zu hinterlegen. Die E-Mail-Adresse des Anbieters ist auf der Website dem Impressum oder der Seite „Kontakt“ zu entnehmen.

25.2. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt insbesondere auch für die Aufhebung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Änderung oder Aufhebung des Textformerfordernisses. Ziffer 23 bleibt hiervon unberührt.

25.3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte ein wesentlicher Punkt in diesen AGB nicht geregelt sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in einem solchen Fall die unwirksame oder undurchführbare oder nicht geregelte Bestimmung durch eine wirksame, durchführbare und dem Sinn und Zweck der AGB entsprechende Bestimmung zu ersetzen bzw. zu ergänzen, die dem wirtschaftlich Gewolltem am nächsten kommt. Das Recht des Anbieters, im Rahmen der Regelung gemäß Ziffer 23 diese AGB abzuändern, bleibt unberührt.

25.4. Für Kunden, die Unternehmer sind, gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

25.5. Die vorliegenden AGB gelten in Rechten und Pflichten auch für alle Rechtsnachfolger der Vertragsparteien, sofern keine der Vertragsparteien der Fortsetzung des Vertrages ausdrücklich in Textform widerspricht.

25.6. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesen AGB ist der Sitz des Anbieters. Für Klagen des Anbieters gegen den Unternehmer gilt zudem jeder weitere gesetzliche Gerichtsstand.