



Famly Geschäftsbedingungen

Datum des Inkrafttretens: 13/03/2026

Version: 3.4

Diese Geschäftsbedingungen gelten für Famly-Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz, die die auf SysEleven-Servern gehostete Famly-Plattform nutzen.

Zwischen dem **Kunden**, wie im Famly-Angebot dargelegt (im Folgenden der „**Kunde**“) und

Famly ApS

Købmagergade 19, 2tv
1150 Kopenhagen K, Dänemark
CVR-Nr.: 35 41 37 58
(im Folgenden "**Famly**")

Definitionen

"Abonnementlaufzeit" bezeichnet den gewählten Abonnementzeitraum, entweder jährlich oder monatlich, sofern im Famly-Angebot nicht anders angegeben, der die Laufzeit dieser Vereinbarung ist;

"Admin-Nutzer" bezeichnet einen Admin-Nutzer des Kunden, der vollen Zugriff auf die Plattform hat;

"Autorisierter Nutzer" ist ein Sammelbegriff für alle Admin-Nutzer, Mitarbeiter-Nutzer und Familien-Nutzer, die zur Nutzung der Plattform berechtigt sind;

"Einrichtung" bezieht sich auf einen einzelnen physischen Standort, wie z. B. eine Schule, eine Kindertagesstätte oder einen Kindergarten, der vom Kunden betrieben wird und die Plattform unter der Kontrolle des Kunden nutzt. Der Kunde kann mehr als eine Einrichtung betreiben;

"Familien-Nutzer" sind Dritte, die mit den im Famly-Angebot genannten Schulen, Kindertagesstätten oder Kindergärten in Verbindung stehen, z. B. Eltern, Erziehungsberechtigte oder andere Familienmitglieder von Kindern, die die Einrichtungen der Kunden besuchen;

"Famly-Angebot" bezeichnet das von Famly unterbreitete Angebot, in dem die Einzelheiten des gewählten Abonnementpakets, ggf. der Zusatzdienste und der Zahlungsbedingungen aufgeführt sind;

"Kundendaten" hat die im Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) festgelegte Bedeutung;

"Mitarbeiter-Nutzer" bezeichnet einen Nutzer der Plattform, der ein Mitarbeiter des Kunden ist (mit Ausnahme von Admin-Nutzern) und über entsprechende Rechte verfügt, die für die Erfüllung seiner Aufgaben erforderlich sind;

"Nutzungs- und Aktivitätsdaten" wie in Ziffer 11.1 definiert;

"Plattform" bezeichnet die von Famly bereitgestellten Softwaredienste für frühkindliche Betreuung mit den Funktionen, die dem gewählten Abonnementpaket unterliegen, wie im Famly-Angebot beschrieben;

"Vereinbarung" bezeichnet diese Geschäftsbedingungen zwischen Famly und dem Kunden in Bezug auf die von Famly erbrachten Dienstleistungen;

"Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen von kommerziellem Wert, unabhängig von ihrer Form oder ihrem Medium, einschließlich kommerziellen oder technischen Know-hows, Technologie, Geschäftsabläufen, Kundeninformationen, Preisgestaltung oder anderen Informationen, die als vertrauliche Informationen gekennzeichnet sind oder aufgrund der Art und der Umstände ihrer Offenlegung als vertraulich angesehen werden können;

"Wartungsfenster" bezeichnet Wochenenden oder die Zeitspanne zwischen 21 Uhr und 6 Uhr MEZ/MESZ an Werktagen.

1. Einführung

- 1.1. Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen die Vereinbarung zwischen Famly und dem Kunden bezüglich der von Famly angebotenen Dienste dar. Die Vereinbarung gilt für den Kunden unabhängig davon, ob der Kunde ein kostenpflichtiges Abonnementpaket abonniert oder das kostenlose Paket nutzt. Durch die Nutzung des kostenlosen Pakets ist der Kunde an diese Vereinbarung gebunden.
- 1.2. Das Famly-Angebot enthält die Einzelheiten des vom Kunden gewählten Abonnementpakets, ggf. der Zusatzdienste und der Zahlungsbedingungen.
- 1.3. Der Kunde kann das Famly-Angebot per E-Mail oder über die Plattform selbst erhalten. Der Kunde ist an diese Vereinbarung gebunden, wenn er das Famly-Angebot annimmt. Das Famly-Angebot unterliegt den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

2. Die Plattform

- 2.1. Famly stellt dem Kunden die Plattform zur Verfügung, eine Software für die Kindertagesbetreuung mit Funktionen, die dem gewählten Abonnementpaket unterliegen, wie im Famly-Angebot beschrieben, einschließlich Support und Wartung gemäß Ziffer 6. Die Plattform wird als Software-as-a-Service-Anwendung über das Internet bereitgestellt und von Famly gehostet.
- 2.2. Famly kann dem Kunden und den einzelnen Familien-Nutzern zusätzliche Dienste und Funktionen auf der Plattform anbieten, die über die vereinbarten Standardfunktionen hinausgehen. Solche zusätzlichen Dienste und Funktionen sind sowohl für den Kunden als auch für den Familien-Nutzer optional und unterliegen einer zusätzlichen Gebühr, die von Famly von Zeit zu Zeit festgelegt wird.
- 2.3. Durch die Aktivierung oder Nutzung zusätzlicher Dienste oder Funktionen, die auf der Plattform verfügbar sind, erkennt der Kunde die [Zusätzlichen Produktbedingungen von Famly](#) an und akzeptiert diese, insbesondere die Abschnitte, die für den jeweiligen aktivierten Dienst oder die jeweilige Funktion gelten.

3. Lizenz und Beschränkungen

- 3.1. Famly gewährt dem Kunden eine nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, nicht-unterlizenzierbare, widerrufliche und begrenzte Lizenz für den Zugriff auf und die Nutzung der Plattform und aller vereinbarten zusätzlichen Dienste und Funktionen, die im Famly-Angebot angegeben sind oder von den Parteien anderweitig in Textform vereinbart werden, in Bezug auf die im Famly-Angebot angegebenen Einrichtungen (vorbehaltlich aller angegebenen Einschränkungen) während der Abonnementlaufzeit der Vereinbarung. Diese Lizenz ist an die Annahme der [Famly-Nutzungsbedingungen](#) durch den Kunden sowie die Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen gebunden.
- 3.2. Der Kunde kann die Anzahl der Einrichtungen, die die Plattform nutzen dürfen, und/oder den Erwerb von Zusatzdiensten entweder innerhalb der Plattform selbst, per E-Mail, wobei eine solche E-Mail-Anfrage mit der Bestätigung durch Famly verbindlich wird, oder durch ein neues Famly-Angebot, das dem Kunden von Famly zur Verfügung gestellt wird, erhöhen.

3.3. Der Kunde darf weder unmittelbar noch mittelbar:

- a) die Plattform kopieren, verändern, übersetzen, anpassen oder anderweitig abgeleitete Werke oder Verbesserungen erstellen, unabhängig davon, ob diese patentierbar sind oder nicht;
- b) den Quellcode der Plattform rekonstruieren, disassemblieren, dekompileieren, dekodieren oder anderweitig versuchen, ihn abzuleiten oder sich Zugang dazu zu verschaffen;
- c) Marken oder Hinweise auf Urheberrechte, Markenrechte, Patente oder andere geistige Eigentumsrechte von der Plattform entfernen, löschen, verändern oder verdecken;
- d) Unterlizenzen vergeben, abtreten, übertragen oder anderweitig die Plattform oder Teile davon verbreiten, sofern dies nicht gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung gestattet ist;
- e) die Plattform oder von Family oder deren Lizenzgebern bereitgestellte Informationen zum Zweck der Entwicklung oder Veranlassung der Entwicklung von Produkten oder Dienstleistungen, die mit der Plattform konkurrieren, verwenden; oder
- f) vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung oder schriftlicher Vereinbarungen zwischen den Parteien Dritten die Nutzung, Prüfung, Überprüfung oder Einsichtnahme in die Plattform (ganz oder teilweise) gestatten.

3.4. Jeder Verstoß gegen die oben genannten Einschränkungen stellt einen wesentlichen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar.

4. Verpflichtungen des Kunden

4.1. Der Kunde ist verantwortlich für:

- a) die korrekte und genaue Eingabe von Informationen und Kundendaten in die Plattform und die Aktualisierung von Kundendaten im Falle von Änderungen;
- b) die Sicherstellung, dass seine IT-Systeme (soweit sie im Zusammenhang mit der Plattform verwendet werden) auf dem neuesten Stand sind und dass die IT-Ausrüstung jederzeit ordnungsgemäß funktioniert;
- c) im Rahmen seiner Möglichkeiten und seiner Kontrolle angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass autorisierte Nutzer die Plattform in Übereinstimmung mit den **Nutzungsbedingungen** nutzen, die jeder autorisierte Nutzer bei der ersten Anmeldung akzeptieren muss. Dies umfasst eine angemessene Überwachung auf unangemessenes Verhalten sowie die Ergreifung geeigneter Maßnahmen, um sicherzustellen, dass alle Zugangsdaten und Passwörter der Mitarbeiter-Nutzer vertraulich und sicher behandelt und ausschließlich für den Zugriff auf die Plattform verwendet werden; und
- d) die Einhaltung aller geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften in Bezug auf seine Tätigkeiten im Rahmen dieser Vereinbarung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die sorgfältige Nutzung aller Funktionen, die darauf ausgelegt sind, die Erfüllung spezifischer Anforderungen von Landes- oder Bundesgesetzen zu erleichtern.

4.2. Der Kunde verpflichtet sich, stets nach Treu und Glauben zu verhandeln, insbesondere bei der Angabe der Anzahl der Standorte, an denen die Plattform genutzt werden soll. Sollte der Kunde in arglistiger Weise verhandeln und dabei Informationen zurückhalten, die dazu führen, dass Family einen nicht gerechtfertigten Preisnachlass gewährt, der ansonsten gemäß Family's Standardpreismodell für die betreffende Region angesetzt worden wäre, stellt dies einen wesentlichen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar. Im Fall eines solchen Verstoßes beginnt die Berechnung eines möglichen Schadensersatzanspruchs von Family ab dem frühesten der folgenden Zeitpunkte: dem ersten Zugang des Kunden zur Plattform, der ersten Zahlung des Kunden an Family oder dem Datum, an dem der Kunde die Vereinbarung angenommen hat. Die in dieser Ziffer beschriebenen Rechte lassen die gesetzlichen Ansprüche von Family unberührt, und Family behält sich das Recht vor, betrügerisches Verhalten den zuständigen Behörden im Land des Kunden zu melden und

gegebenenfalls rechtliche Schritte, einschließlich zivil- oder strafrechtlicher Maßnahmen, einzuleiten.

5. Zugang zur Plattform und autorisierte Benutzer

- 5.1.** Famly stellt dem Kunden den Zugang zur Plattform über Admin-Benutzerkonto(s) zur Verfügung. Der Admin-Nutzer kann Mitarbeiter-Nutzern Zugang zur Plattform gewähren und sie mit den entsprechenden Rechten ausstatten, die für die Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich sind.
- 5.2.** Der Admin-Nutzer und der Mitarbeiter-Nutzer mit entsprechenden Berechtigungen können den Familien-Nutzern Zugang zur Plattform gewähren.
- 5.3.** Admin-Nutzer, Mitarbeiter-Nutzer und Familien-Nutzer werden gemeinsam als "autorisierte Nutzer" bezeichnet.
- 5.4.** Alle autorisierten Nutzer müssen die [Nutzungsbedingungen](#) akzeptieren, wenn sie sich zum ersten Mal anmelden. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen zusätzliche Richtlinien und Grundsätze für die Nutzung der Plattform festlegen, und der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, alle seine Mitarbeiter- und Familien-Nutzer (falls zutreffend) über solche relevanten Richtlinien und Grundsätze zu informieren.

6. Wartung, Support und Betrieb

- 6.1.** Famly stellt dem Kunden die Plattform, einschließlich Wartung und Support, zur Verfügung, unter Beachtung der von einem fachkundigen Anbieter ähnlicher Dienstleistungen zu erwartenden angemessenen Sachkenntnis, zeitnah und professionell, in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, der bewährten Branchenpraxis und unter Einsatz von angemessen geschultem und qualifiziertem Personal.
- 6.2.** Je nach gewähltem Abonnementpaket bietet Famly dem Kunden Unterstützung bei der Nutzung der Plattform durch das Famly Customer Experience Team.
- 6.3.** Der Support umfasst das Onboarding und die Schulung in der Nutzung der Plattform, die Beantwortung kurzer und konkreter Fragen zur Nutzung der Plattform, die Durchführung einfacher Fehlerbehebungen und die Bereitstellung allgemeiner Hinweise zur Nutzung der Plattform.
- 6.4.** Berichte über Fehler und betriebliche Probleme können auch an das Famly Customer Experience Team gerichtet werden.
- 6.5.** Die Unterstützung umfasst keine technische Beratung oder Fehlerbehebung für das IT-System des Kunden.
- 6.6.** Der Support ist an Werktagen während der üblichen Geschäftszeiten, Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr, unter der Telefonnummer +49 30 88789707 oder über den Support-Chat erreichbar.
- 6.7. Verfügbarkeit und Wartung**
 - a)** Famly unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um die größtmögliche Verfügbarkeit der Plattform zu jeder Zeit zu gewährleisten. Der Status der Plattform und eine Übersicht über geplante Wartungsarbeiten und Vorfälle sind unter <https://status.famly.de/> verfügbar, wo der Kunde Status-Updates abonnieren kann.
 - b)** Alle geplanten Wartungsarbeiten werden, soweit dies vernünftigerweise möglich ist, mit minimaler Unterbrechung für den Kunden und außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Soweit möglich, wird die Wartung während des Wartungsfensters durchgeführt.
 - c)** Möglicherweise ist die Plattform während des Wartungsfensters aufgrund von Wartungsarbeiten etc. nicht verfügbar. Aus Sicherheitsgründen oder zur Behebung kritischer Fehler kann Famly gezwungen sein, Teile der Plattform oder die gesamte Plattform während der Stunden außerhalb des Wartungsfensters zu schließen, um die Plattform, einschließlich ihrer Systeme, und/oder die Daten des Kunden vor Risiken zu schützen. Soweit möglich, wird Famly den Kunden per E-Mail und/oder auf der

Plattform über außerplanmäßige Maßnahmen außerhalb des Wartungsfensters informieren.

- d) Famly wird sich in angemessener Weise bemühen, einen kontinuierlichen Betrieb aufrechtzuerhalten, einschließlich der laufenden Wartung der Plattform durch Behebung von Fehlern und Störungen. Die Korrektur wesentlicher Fehler wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten eingeleitet, während andere Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums unter Berücksichtigung der Art des Fehlers und der Auswirkungen auf die Plattform und ihre Nutzung durch den Kunden behoben werden.
- e) Famly wird sich in angemessener Weise um die Weiterentwicklung der Plattform bemühen, und zwar sowohl bei der Entwicklung bestehender als auch um die Entwicklung neuer Funktionen, soweit dies angemessen ist.
- f) Auf dem System ist eine entsprechende Überwachung installiert, und Famly überwacht das System der Plattform in regelmäßigen Abständen. Famly wird so schnell wie möglich auf alle Vorfälle reagieren, die die Nutzung der Plattform durch den Kunden beeinträchtigen könnten.

6.8. Sicherung (Back-up)

- a) Die Sicherung der Plattform und der Daten des Kunden erfolgt wie im [Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag](#) beschrieben.

7. Gebühren und Zahlungsbedingungen

- 7.1. Der Kunde hat eine jährliche oder monatliche Abonnementgebühr zu entrichten, die sich nach den vom Kunden gewünschten Funktionen, dem Abonnementpaket und der Anzahl der die Plattform nutzenden Kindertagesstätten, Kindergärten oder Schulen richtet und im Famly-Angebot angegeben ist.
- 7.2. Der Kunde muss eine gesonderte Gebühr für alle erworbenen Add-Ons zahlen, die der Plattform hinzugefügt werden, gemäß den Preisen, die zum Zeitpunkt der Bereitstellung der zusätzlichen Dienste gelten.
- 7.3. Der Kunde muss möglicherweise eine einmalige Gebühr für die Einrichtung der Plattform zahlen, die im Famly-Angebot angegeben ist.
- 7.4. Die Gebühren, exklusive der Mehrwertsteuer (MwSt.), und die Zahlungsbedingungen sind im Famly-Angebot gesondert angegeben. Die jeweils anwendbare Mehrwertsteuer (MwSt.) kann gegebenenfalls auf der Rechnung aufgeführt sein. Famly kann dem Kunden diese Beträge in Rechnung stellen, und der Kunde wird diesen Betrag zahlen, es sei denn, er legt Famly eine gültige, von der zuständigen Steuerbehörde genehmigte Steuerbefreiungsbescheinigung vor. In solchen Rechtsordnungen, in denen Famly dem Kunden keine MwSt. oder andere ähnliche Verkaufssteuern, Nutzungssteuern, Verbrauchssteuern oder ähnliche lokale Abgaben, Gebühren oder Entgelte in Rechnung stellt, ist der Kunde selbst verantwortlich für die Zahlung aller externen Gebühren und Steuern, die mit der Nutzung der Plattform verbunden sind, wo auch immer diese erhoben werden.
- 7.5. Sofern im Famly-Angebot nicht anders angegeben, kann Famly nach eigenem Ermessen die Preise für Jahres- und/oder Monatsabonnements oder Add-Ons mit Wirkung für die nachfolgende Verlängerung der Abonnementlaufzeit ändern, sofern dem Kunden spätestens drei (3) Monate vor Beginn der nachfolgenden Abonnementlaufzeit eine schriftliche Mitteilung (auch per E-Mail) zugesandt wird.
- 7.6. Rechnungsbeträge sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Rechnungsdatum fällig, sofern im Famly-Angebot nicht anders angegeben. Bei verspäteter Zahlung ist Famly berechtigt, ab dem Fälligkeitstag einen Verzugszins von 2 % pro begonnenem Monat zu berechnen. Wird die Rechnung nicht bis zum Fälligkeitsdatum bezahlt, ist Famly berechtigt, dem Kunden bis zum Eingang der überfälligen Zahlung den Zugang zur Plattform zu verwehren (unbeschadet des Rechts von Famly, die Vereinbarung gemäß Ziffer 16 zu kündigen).

- a) Ungeachtet des Vorstehenden kann der Kunde innerhalb von 5 Geschäftstagen nach Erhalt einer Rechnung schriftlich einen Streitfall gegen diese Rechnung einbringen. Ein solcher Streitfall wird innerhalb von 14 Tagen nach Erhebung des Streitfalls durch den Kunden gelöst, und Family wird den Kunden in Bezug auf diesen Streitfall nicht unangemessen benachteiligen. Unterlässt es der Kunde, innerhalb dieses Zeitraums eine schriftliche Erklärung mit angemessenen Details zu den Gründen für die Anfechtung der Gebühr(en) vorzulegen, verzichtet er unwiderruflich auf jeglichen Einspruch und weitere Rechtsmittel bezüglich dieser Gebühren.

8. Geistiges Eigentum

8.1. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass:

- a) die Dokumentation der Family-Plattform, Schulungsmaterialien und Family-Marken (zusammengefasst als „Family-IP“) im Besitz von Family und/oder gegebenenfalls deren Lizenzgebern stehen und ausschließliches Eigentum von Family und/oder den Lizenzgebern bleiben;
- b) die Family-IP urheberrechtlich geschützte Inhalte, Geschäftsgeheimnisse und andere geistige Eigentumsrechte (zusammengefasst als „geistige Eigentumsrechte“) enthält und verkörpert, die im Eigentum von Family und deren Lizenzgebern stehen oder von diesen lizenziert wurden; und
- c) Family und deren Lizenzgeber weiterhin weltweit die alleinigen Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an der Family-IP bleiben, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf jegliche abgeleiteten Werke und/oder Bearbeitungen.

8.2. Der Kunde erwirbt weder Eigentumsrechte an dem geistigen Eigentum, das der Family-IP zugrunde liegt, noch an anderem geistigen Eigentum von Family und/oder dessen Lizenzgebern, noch sonstige Rechte an der Plattform, mit Ausnahme des Zugangs und der Nutzung der Plattform gemäß der in dieser Vereinbarung gewährten Lizenz.

8.3. Der Kunde erteilt Family eine beschränkte, widerrufliche, nicht-exklusive, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und gebührenfreie Lizenz, während der Vertragslaufzeit den Namen und/oder das Logo des Kunden für folgende Zwecke zu verwenden: a) um dem Kunden eine gebrandete Version der Plattform bereitzustellen (sofern zutreffend), b) um den Kunden in Familys Vertriebs- und Marketingmaßnahmen als Referenz zu nennen, einschließlich auf der Website, in sozialen Medien, in Kundenlisten und in Präsentationen für potenzielle Kunden. Jede derartige Verwendung muss den vom Kunden bereitgestellten Markenrichtlinien entsprechen. Der Kunde kann diese Erlaubnis jederzeit durch eine schriftliche Mitteilung an Family widerrufen.

8.4. Der Kunde überträgt Family alle Rechte, Eigentums- und Nutzungsansprüche an allen Ideen, Vorschlägen, Verbesserungswünschen, Empfehlungen und jeglichem Feedback, das Family im Zusammenhang mit der Plattform zur Verfügung gestellt wird, soweit der Kunde hierzu berechtigt ist. Der Kunde erkennt ferner an, dass Family berechtigt ist, solches Feedback, Ideen und Vorschläge für jeden beliebigen Zweck zu nutzen, zu implementieren und zu verwerten, ohne zur Vertraulichkeit verpflichtet zu sein (außer in dem Umfang, in dem es sich um vertrauliche Informationen des Kunden handelt), zur Rechenschaft gezogen zu werden oder dafür zu bezahlen.

9. Vertraulichkeit

9.1. Jede Vertragspartei („empfangende Vertragspartei“) verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei („offenlegenden Vertragspartei“) vertraulich zu behandeln und nicht für andere Zwecke als die Ausübung und Erfüllung ihrer Rechte und Pflichten im Rahmen dieser Vereinbarung zu verwenden („zulässigen Zwecke“).

9.2. Die empfangende Partei darf keine vertraulichen Daten der offenlegenden Partei an irgendeine Person weitergeben, außer an ihre eigenen Angestellten/Arbeitskräfte im Rahmen eines Vertrags und dann nur soweit wie notwendig für den erlaubten Zweck.

- 9.3.** Die vertraulichen Informationen von Famly umfassen alle Aspekte der Plattform und der Dienstleistungen.
- 9.4.** Zu den vertraulichen Informationen des Kunden gehören auch die Kundendaten.
- 9.5.** Zu den vertraulichen Informationen gehören nicht solche, die i) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (es sei denn, dies geschieht aufgrund eines Verstoßes der empfangenden Partei gegen diese Vereinbarung); ii) sich im Besitz der empfangenden Partei befanden oder der empfangenden Partei bekannt waren, bevor sie sie von der offenlegenden Partei erhielt; iii) der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten offengelegt wurden; iv) unabhängig entwickelt wurden, ohne dass vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei verwendet wurden; oder v) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen offengelegt werden müssen.

10. Verarbeitung personenbezogener Daten

- 10.1.** Im Rahmen der Bereitstellung der Dienste der Plattform für den Kunden verarbeitet Famly Kundendaten im Auftrag des Kunden, wobei der Kunde als Verantwortlicher und Famly als Auftragsverarbeiter fungiert, einschließlich der Fälle, in denen Kundendaten (personenbezogene Daten) vom Kunden oder in dessen Auftrag auf die Plattform hochgeladen oder anderweitig innerhalb der Plattform verarbeitet oder an Famly weitergegeben werden, um Support im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform zu leisten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Einhaltung der geltenden Datenschutzvorschriften festzustellen und sicherzustellen, einschließlich der Rechtmäßigkeit der Beauftragung von Famly als Auftragsverarbeiter.
- 10.2.** Die Datenschutzverpflichtungen der Parteien sind im [Family-Auftragsverarbeitungsvertrag](#) dargelegt, der durch Verweis Teil dieser Vereinbarung ist.
- 10.3.** Die Daten, einschließlich Kundendaten und Beiträge (wie in den Nutzungsbedingungen definiert), die vom Kunden oder einem autorisierten Nutzer in die Plattform übermittelt werden, sind Eigentum des Kunden. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Feststellung der Rechtmäßigkeit des Zugriffs, der Überwachung und der Nutzung von Beiträgen autorisierter Nutzer, einschließlich Nachrichten, und für die Sicherstellung, dass ein solcher Zugriff und eine solche Nutzung allen geltenden Rechtsvorschriften entspricht.
- 10.4.** Vorbehaltlich des Vorstehenden wird Famly die Kundendaten ansonsten in Übereinstimmung mit handelsüblichen, guten Branchenpraktiken verarbeiten. Der Kunde kann mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich eine Dokumentation der Maßnahmen anfordern, die zur Implementierung und Aufrechterhaltung der Datensicherheit getroffen wurden. Famly wird solche Informationen nicht unangemessen zurückhalten, kann jedoch den Abschluss einer verbindlichen Geheimhaltungsvereinbarung zwischen dem Kunden und Famly verlangen.
- 10.5.** Für alle Verarbeitungstätigkeiten, die nicht unter Abschnitt 10.1 fallen, bei denen Famly personenbezogene Daten für eigene geschäftliche Zwecke verarbeitet, wie z. B. Aufzeichnungen von Support-Interaktionen, interne Analysen und Geschäftsauswertungen, Produkt- und Serviceverbesserungen oder Informationen, die während geschäftlicher Interaktionen ausgetauscht werden, handelt Famly als unabhängiger Verantwortlicher. Diese Verarbeitung unterliegt der Datenschutzerklärung von Famly.

11. Nutzungs- und Aktivitätsdaten

- 11.1.** Der Kunde erkennt an, dass Famly anonymisierte und in bestimmten Fällen pseudonymisierte (de-identifizierte) Daten erheben, generieren und verarbeiten kann, die aus der Nutzung der Plattform durch den Kunden stammen („Nutzungs- und Aktivitätsdaten“). Ist eine Anonymisierung nicht möglich, stellt Famly sicher, dass pseudonymisierte (de-identifizierte) Daten so verarbeitet werden, dass das Risiko einer Re-Identifizierung erheblich verringert wird, indem personenbezogene Kennungen entfernt oder verschleiert werden und dem Stand der Technik entsprechende

Schutzmaßnahmen getroffen werden. Darüber hinaus unternimmt Famly keine Versuche, eine Re-Identifizierung solcher Daten vorzunehmen, und wendet strenge Kontrollen an, um unbefugten Zugriff oder eine Zuordnung zu identifizierbaren Personen zu verhindern. Wenn das Erste Buch des Sozialgesetzbuches (SGB I) auf den Kunden Anwendung findet, erfolgt jede Verarbeitung pseudonymisierter Daten nur im Rahmen der Bestimmungen des § 35 SGB I.

- 11.2. Alle derartigen Nutzungs- und Aktivitätsdaten können zur Analyse, Entwicklung und Verbesserung der Plattform und der damit verbundenen Dienste verwendet werden. Darüber hinaus können aggregierte Benchmarking-Erkenntnisse generiert und in Best-Practice-Anleitungen, Empfehlungen oder anderen Berichten verwendet und öffentlich und mit Kunden geteilt werden, vorausgesetzt, dass diese Daten keine einzelnen Kunden oder Personen identifizieren.
- 11.3. Famly kann auch individualisierte Berichte über die eigene Nutzung der Plattform erstellen und mit Kunden teilen, um Einblicke, Empfehlungen oder andere relevante Analysen zu liefern, vorausgesetzt, dass diese Daten keine Personen identifizieren.
- 11.4. Wenn pseudonymisierte Daten verarbeitet werden, handelt Famly als Verantwortlicher und verarbeitet diese Daten in Übereinstimmung mit allen anwendbaren Datenschutzvorschriften und stellt sicher, dass die Verarbeitung auf das beschränkt ist, was für die oben genannten Zwecke (die berechtigten Interessen von Famly) unbedingt erforderlich ist. Einzelheiten zu diesen Verarbeitungen sind in der Datenschutzerklärung von Famly beschrieben.

12. Dienste Dritter

- 12.1. Bestimmte Dienste von Famly, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Plattform, ermöglichen es dem Kunden, über APIs oder andere Integrationen Verbindungen zu verschiedenen Diensten Dritter herzustellen (zusammen als „Verbundene Dienste“ bezeichnet) und können Links zu anderen Websites und Diensten Dritter enthalten. Famly stellt diese Verbindungen dem Kunden lediglich als Serviceleistung zur Verfügung, und die Einbindung einer solchen Verbindung oder eines Links stellt weder eine ausdrückliche noch eine stillschweigende Befürwortung durch Famly der Verbundenen Dienste, der Website oder deren Richtlinien dar, noch impliziert sie eine Assoziation, Partnerschaft oder Zusammenarbeit mit deren Betreibern.
- 12.2. Der Zugriff des Kunden auf solche Verbundenen Dienste und deren Nutzung unterliegt ausschließlich den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einer ähnlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter dieser Verbundenen Dienste (dem „Anbieter des Verbundenen Dienstes“). Der Kunde verzichtet hiermit auf jegliche Rechtsansprüche auf Schadensersatz gegenüber Famly, unabhängig von der rechtlichen Grundlage, in Bezug auf unter anderem Links in einem Verbundenen Dienst, die Funktionalität oder Nicht-Funktionalität eines Verbundenen Dienstes sowie etwaige tatsächliche Schäden, die aus der Nutzung eines Verbundenen Dienstes entstehen. Darüber hinaus lehnt Famly jegliche Haftung für Ansprüche ab, die ganz oder teilweise aus den Richtlinien und/oder Verfahren eines oder mehrerer Anbieter Verbundener Dienste entstehen.
- 12.3. Der Kunde erkennt hiermit an, dass die Nutzung eines Verbundenen Dienstes eine Anweisung an Famly darstellen kann, Teile oder die Gesamtheit der Kundendaten mit dem Anbieter des Verbundenen Dienstes zu teilen, und dass die Nutzung eines solchen Verbundenen Dienstes die Zustimmung zur Weitergabe dieser Daten an die vom Kunden genutzten Verbundenen Dienste beinhaltet. Durch das Verbinden solcher Verbundenen Dienste stimmt der Kunde zu, dass er die erforderliche kontinuierliche Integration und den Datenaustausch über den Kunden, Famly-Nutzer und Kundendaten gemäß der Definition im Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag für die Bereitstellung dieser Verbundenen Dienste an die Anbieter solcher Verbundenen Dienste genehmigt.

- 12.4.** Der Kunde stellt Famly von jeglicher Haftung frei und hält Famly schadlos für sämtliche Haftungsansprüche, die durch Verbundene Dienste verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzverletzungen sowie alle anderen Handlungen, Unterlassungen und/oder Verhaltensweisen, die durch solche Verbundenen Dienste und deren Anbieter verursacht werden.
- 12.5.** Der Kunde nutzt die Verbundenen Dienste auf eigenes Risiko und ist allein verantwortlich dafür, die Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Einhaltung lokaler Gesetze, Vorschriften, Gerichtsentscheidungen und behördlicher Anforderungen durch diese Verbundenen Dienste wahrzunehmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutzerfordernisse, und die entsprechenden Anbieter der Verbundenen Dienste auszuwählen.

13. Sicherheit und Gewährleistungsausschluss

- 13.1.** Famly ist bestrebt, den Betrieb der Plattform gemäß guter IT-Praxis so sicher und zuverlässig wie möglich zu gestalten. Famly ergreift bestimmte Sicherheitsmaßnahmen, die im Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag näher beschrieben sind.
- 13.2.** Die Plattform wird im gegenwärtigen Zustand ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung, Zusicherung, Bedingung oder Garantie zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistungen, Zusicherungen, Bedingungen oder Garantien in Bezug auf Qualität, Marktgängigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten Dritter, die alle im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang abgelehnt werden. Famly garantiert insbesondere, aber ohne Einschränkung, nicht, dass:
- a)** die Plattform ununterbrochen, fehlerfrei oder fehlerlos sein wird;
 - b)** die Plattform sicher vor Hackerangriffen oder anderen unbefugten Zugriffen auf die Plattform ist, auch wenn Famly sich in angemessener Weise darum bemüht, die Plattform so zu gestalten, dass sie gegen Hackerangriffe und andere unbefugte Zugriffe geschützt ist;
 - c)** die Plattform zu einem bestimmten Zeitpunkt voll funktionsfähig oder für den Kunden zugänglich sein wird;
 - d)** die Plattform (einschließlich neuer Versionen, Updates usw.) mit anderer Software, Anwendungen oder Systemen kompatibel ist oder auf jeder Hardware ohne Unterbrechung funktioniert; oder
 - e)** bestimmte Funktionen der Plattform zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügbar sein werden.
- 13.3.** Famly übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für Plattformen Dritter, die der Kunde in die Plattform integriert.
- 13.4.** Funktionen, die angeboten werden, um dem Kunden die Einhaltung spezifischer nationaler, staatlicher, lokaler oder anderer rechtlicher, regulatorischer oder administrativer Anforderungen zu erleichtern, werden „wie besehen“ bereitgestellt. Famly übernimmt keine Verantwortung für die Nutzung solcher Funktionen durch den Kunden und die Einhaltung dieser Anforderungen. Famly wird alle zumutbaren kommerziellen Anstrengungen unternehmen, um solche Funktionen bei potenziellen Änderungen der geltenden Gesetzgebung so schnell wie möglich zu aktualisieren.

14. Fehler und Versäumnisse

Sofern der Kunde Fehler oder Versäumnisse innerhalb der Plattform reklamieren möchte, muss dies unverzüglich nach Kenntnisnahme durch den Kunden geschehen, auf jeden Fall aber innerhalb von 30 (dreißig) Tagen. Andernfalls verzichtet der Kunde auf jegliche Ansprüche gegen Famly, die aus einem solchen Fehler oder einer solchen Auslassung entstehen, unabhängig davon, ob diese angeblich oder tatsächlich sind.

15. Haftung und Haftungsbeschränkung

- 15.1.** Keine der Bestimmungen dieser Vereinbarung schließt die Haftung der Parteien für Tod oder Körperverletzung, die vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden, oder für Betrug, arglistige Täuschung, vorsätzlich oder grobe fahrlässig verursachte Schäden oder jede andere Haftung, die gesetzlich nicht ausgeschlossen werden kann, aus.
- 15.2.** Famly haftet für Produkthaftungsschäden nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes.
- 15.3.** Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung von Famly bei der Verletzung von Pflichten, die wesentliche Vertragspflichten darstellen und auf deren Erfüllung die Parteien vertrauen dürfen ("Kardinalpflichten"), auf den Betrag begrenzt, der für Famly zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistung vorhersehbar war.
- 15.4.** Famly schließt die Haftung für leichte Fahrlässigkeit bei der Verletzung anderer Pflichten als der Kardinalpflichten aus. Insbesondere haftet Famly nicht für anfängliche Mängel, sofern nicht die Voraussetzungen der vorstehenden Absätze erfüllt sind. Ferner schließt Famly die Haftung für leichte Fahrlässigkeit aus, wenn die Plattform unentgeltlich angeboten wird („kostenloses Abonnementpaket“).

16. Abonnementdauer, Kündigung und Vertragsverletzung

- 16.1.** Die Abonnementlaufzeit dieser Vereinbarung ist der gewählte Abonnementzeitraum, entweder jährlich oder monatlich. Die Abonnementlaufzeit verlängert sich automatisch um die folgenden Abonnementlaufzeiten, es sei denn, diese Vereinbarung wird von einer der Parteien in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung gekündigt. Für den Fall, dass das Famly-Angebot eine andere Abonnementlaufzeit und/oder einen anderen automatischen Verlängerungszeitraum vorsieht, ist das Famly-Angebot maßgebend.
- 16.2.** Der Kunde kann die Vereinbarung jederzeit mit einer Frist von mindestens einem (1) Monat schriftlich (auch per E-Mail) kündigen. Zur Klarstellung: Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Gebühren. Sofern das Famly-Angebot abweichende Kündigungsrechte vorsieht, hat das Famly-Angebot Vorrang.
- 16.3.** Famly kann die Vereinbarung mit einer Frist von drei (3) Monaten schriftlich (auch per E-Mail) kündigen, sofern keine anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien getroffen wurden. Eine solche Kündigung wird zum Ende der dann laufenden Abonnementlaufzeit wirksam.
- 16.4.** Verstößt der Kunde gegen eine der in Ziffer 7 genannten Zahlungsbedingungen und wird dieser Verstoß nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen, nachdem Famly den Kunden schriftlich (auch per E-Mail) über den betreffenden Verstoß informiert hat, behoben, kann Famly die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung kündigen.
- 16.5.** Beide Parteien können diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung (auch per E-Mail) an die andere Partei kündigen (ohne dass dadurch andere Rechte oder Rechtsmittel beeinträchtigt werden), wenn i) eine Partei eine wesentliche Bestimmung dieser Vereinbarung nicht einhält und diese Nichteinhaltung (sofern sie behoben werden kann) nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Mitteilung (auch per E-Mail) der anderen Partei über die betreffende Verletzung behoben wird; ii) die andere Partei zahlungsunfähig ist; oder iii) die andere Partei die Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil aufgibt, einstellt oder damit droht.
- 16.6.** Wenn Famly eine wesentliche Änderung der Vereinbarung vorschlägt, sofern die Änderungen nicht durch geltende Gesetze oder Vorschriften vorgeschrieben sind, und der Kunde der wesentlichen Änderung mit angemessenen Argumenten widerspricht, ist der Kunde berechtigt, die Vereinbarung zu kündigen, indem er Famly schriftlich (auch per E-Mail) zum Ende der Abonnementlaufzeit oder zu dem Tag, an dem die vorgeschlagenen Änderungen in Kraft treten, kündigt, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.
- 16.7.** Bei Beendigung dieser Vereinbarung muss der Kunde ggf. sofort alle ausstehenden Rechnungen bezahlen, die Lizenz unter dieser Vereinbarung endet sofort und der Kunde

hat keinen Zugang mehr zur Plattform. Darüber hinaus muss der Kunde Famly ausdrücklich anweisen, die Kundendaten zurückzugeben, bevor die Kündigung wirksam wird. Andernfalls werden die Kundendaten gemäß dem Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag gelöscht.

- 16.8.** Die Ziffern über Garantien, geistiges Eigentum, Haftungsbeschränkungen, Datenschutz und Vertraulichkeit gelten auch nach Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung und bleiben auf unbestimmte Zeit in Kraft oder wie nach geltendem Recht zulässig.

17. Höhere Gewalt

Keine der Vertragsparteien haftet für einen Verstoß gegen diese Vereinbarung, der durch Umstände verursacht wird, die außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegen, wie z. B. Streiks, Aussperrungen, behördliche Anordnungen, Krieg, Terrorismus, Wasserschäden, Handelsbeschränkungen, Viren- oder Hackerangriffe, Krankheit oder Tod von Mitarbeitern in Schlüsselpositionen, IT-Ausfälle, Telekommunikationsstörungen, Feuer, Stromausfall, Überschwemmungen, Blitzschlag, Pandemien, Epidemien, behördliche Maßnahmen oder außergewöhnliche Witterungsbedingungen ("Ereignis höherer Gewalt"). Unter solchen Umständen verlängert sich die Erfüllungsfrist um den Zeitraum, um den sich die Erfüllung der Verpflichtungen verzögert hat oder nicht erfolgt ist. Dauert die Verzögerung oder Nichterfüllung länger als 60 Tage an, kann die Partei, die nicht von dem Ereignis höherer Gewalt betroffen ist, diese Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei unverzüglich kündigen.

18. Abtretung

- 18.1.** Famly kann jederzeit alle oder Teile seiner Rechte und/oder Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung abtreten, übertragen, verpfänden, belasten, untervergeben oder in irgendeiner anderen Weise damit verfahren.

- 18.2.** Der Kunde wird ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Famly keine seiner Rechte und/oder Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung abtreten, übertragen, verpfänden, belasten, untervergeben, treuhänderisch verwalten oder in irgendeiner anderen Weise damit verfahren.

19. Rechte Dritter

Niemand außer den Vertragsparteien hat das Recht, eine der Bestimmungen der Vereinbarung durchzusetzen.

20. Trennbarkeit

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung der Vereinbarung unwirksam, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so gilt sie als so weit geändert, wie es für ihre Wirksamkeit, Rechtmäßigkeit und Durchsetzbarkeit erforderlich ist. Ist eine solche Änderung nicht möglich, gilt die betreffende Bestimmung oder Teilbestimmung als unwirksam. Die Änderung oder Streichung einer Bestimmung oder eines Teils einer Bestimmung gemäß dieser Ziffer 20 berührt nicht die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung.

21. Änderungen

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Famly von Zeit zu Zeit die allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Vereinbarung ändern kann, wenn eine solche Änderung:

- (a) erforderlich ist, damit Famly geltende Gesetze oder Vorschriften (einschließlich Datenschutzvorschriften) einhalten kann; oder

(b) nach vernünftigem Ermessen erforderlich ist, um Änderungen an den Dienstleistungen, Sicherheitspraktiken oder Geschäftsabläufen von Famly Rechnung zu tragen, vorausgesetzt, dass eine solche Änderung die Rechte des Kunden nicht wesentlich einschränkt oder die Verpflichtungen des Kunden aus der Vereinbarung nicht erhöht. Eine solche Änderung darf keine zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarten Individualvereinbarungen ändern, außer Kraft setzen oder anderweitig beeinträchtigen; diese können nur durch eine von beiden Parteien unterzeichnete schriftliche Vereinbarung geändert werden. Famly wird den Kunden mindestens vierzehn (14) Tage vor Inkrafttreten der Änderung in Textform per E-Mail über jede Änderung informieren. Wenn der Kunde einer Änderung, die seine Rechte aus dieser Vereinbarung wesentlich und nachteilig beeinträchtigt (mit Ausnahme von Änderungen, die zur Einhaltung geltender Gesetze oder Vorschriften erforderlich sind), berechtigterweise Einwände erhebt, kann der Kunde die Vereinbarung gemäß Ziffer 16.7 kündigen.

22. Verzicht

Ein Verzicht auf ein Recht oder einen Rechtsbehelf ist nur wirksam, wenn er schriftlich erfolgt, und gilt nicht als Verzicht auf Ausübung eines Rechts aufgrund einer späteren Verletzung oder Nichterfüllung. Eine Verzögerung oder ein Versäumnis bei der Ausübung eines Rechts oder Rechtsmittels oder die einmalige oder teilweise Ausübung eines Rechts oder Rechtsmittels bedeutet nicht: (i) den Verzicht auf dieses oder ein anderes Recht oder Rechtsmittel; oder (ii) die Verhinderung oder Einschränkung der weiteren Ausübung dieses oder eines anderen Rechts oder Rechtsmittels.

23. Mitteilungen

Jegliche Mitteilung, die einer Partei im Rahmen oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung gegeben wird, muss schriftlich erfolgen und wird per E-Mail zugestellt. Eine solche Mitteilung gilt als empfangen, wenn sie 1 Werktag nach dem Versand der E-Mail an den benannten Ansprechpartner der anderen Partei zugestellt wurde.

24. Gesamte Vereinbarung

24.1. Diese Vereinbarung stellt zusammen mit dem Famly-Auftragsverarbeitungsvertrag und dem Famly-Angebot (einschließlich anderer zusätzlicher Vereinbarungen, falls diese zwischen den Parteien geschlossen wurden) die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzt alle früheren Vereinbarungen, Versprechen, Zusicherungen, Gewährleistungen, Darstellungen und Absprachen zwischen ihnen, ob schriftlich oder mündlich, in Bezug auf ihren Gegenstand.

24.2. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dass sie keine Rechtsmittel in Bezug auf Erklärungen, Zusicherungen, Zusagen oder Garantien (unabhängig davon, ob diese unverschuldet oder fahrlässig abgegeben wurden) hat, die nicht in dieser Vereinbarung enthalten sind. Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, dass sie keine Ansprüche aufgrund einer unverschuldeten oder fahrlässigen Falschdarstellung oder einer fahrlässigen Falschaussage in dieser Vereinbarung hat.

25. Geltendes Recht und Streitbeilegung

25.1. Im Falle von Streitigkeiten, Ansprüchen oder Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung müssen sich die Parteien nach besten Kräften bemühen, diese gütlich beizulegen. Sollten die Parteien nicht in der Lage sein, die Streitigkeit innerhalb eines angemessenen Zeitraums beizulegen, hat jede Partei das Recht, die Angelegenheit gerichtlich klären zu lassen (wie unten angegeben).

25.2. Die Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf). Für Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, die nicht gütlich beigelegt werden können, ist ausschließlich das zuständige Gericht in Frankfurt am Main zuständig.