



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkunden

Caya GmbH | Ritterstraße 24-27 | 10969 Berlin | www.caya.com

Diese AGB regeln die Vertragsbeziehung zwischen der Caya GmbH, Ritterstraße 24–27, 10969 Berlin („Caya“, „wir“) und Ihnen als Verbraucher/in (§ 13 BGB) über die Nutzung unserer Leistungen, insbesondere unserer SaaS-Plattform „Document Automation Suite“ und verbundener Dienste.

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

1. Diese AGB gelten für Verträge mit Verbraucherinnen und Verbrauchern (§ 13 BGB). Für B2B-Verträge gelten gesonderte AGB für Geschäftskunden.
2. Diese AGB gelten - zusammen mit dem jeweiligen Einzelauftrag, der Preisliste von Caya sowie der Zusatzbedingungen Post Scan - ausschließlich.
3. Abweichende Bedingungen der Kundin/des Kunden gelten nicht, es sei denn, wir stimmen ihrer Geltung ausdrücklich zu.

2. Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr

1. Unsere Angebote im Internet sind unverbindlich. Mit dem Klicken des Bestell-Buttons geben Sie ein verbindliches Angebot ab. Wir nehmen dieses Angebot entweder ausdrücklich (z. B. durch Auftragsbestätigung) oder konkludent (z. B. durch Bereitstellung des Zugangs) an. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht.
2. Technische Schritte des Bestellvorgangs, Korrekturmöglichkeiten, Vertragssprachen sowie die Speicherung des Vertragstexts sind im

Bestellprozess erläutert. Wir senden Ihnen Vertragsinformationen nach Vertragsschluss per E-Mail zu.

3. Leistungsumfang

1. Mit der Registrierung erstellen Sie einen kostenfreien Account und können im Anschluss:
 - kostenpflichtige Tarife (monatlich/jährlich) buchen,
 - einzelne Zusatzleistungen zu den jeweils aktuellen Preisen buchen.
1. Der konkrete Leistungsgegenstand ergibt sich aus dem gewählten Tarif, der Produkt- und Leistungsbeschreibung und der Preisliste.
2. Digitale Inhalte/Dienste: Bei unseren digitalen Leistungen gelten Ihre gesetzlichen Rechte nach § 327 ff. BGB, insbesondere auf Aktualisierungen (einschl. Sicherheitsupdates) während des maßgeblichen Zeitraums sowie auf Nacherfüllung bei Mängeln (siehe Ziff. 9).

4. Mitwirkung und zulässige Nutzung

1. Sie sind für die Richtigkeit Ihrer Angaben (z. B. Name, Anschrift, Kontakt- und Zustellangaben) verantwortlich und halten diese aktuell.
2. Soweit zur Erbringung unserer Leistungen erforderlich (z. B. Digitalisierung, Speicherung, Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer Dokumente), räumen Sie uns die hierfür notwendigen Rechte ein und erteilen die erforderlichen Einwilligungen/Ermächtigungen. Wir verarbeiten personenbezogene Daten ausschließlich nach Maßgabe der Datenschutzerklärung.

5. Preise und Zahlung

1. Es gelten die bei Buchung ausgewiesenen Endpreise inkl. gesetzlicher Umsatzsteuer gemäß Preisliste. Bei auf Abruf buchbaren Zusatzleistungen gilt der Preis zum Buchungszeitpunkt.
2. Die Vergütung für Abonnements ist grundsätzlich zu Beginn jedes Abrechnungszeitraums fällig. Zahlungen erfolgen über die im Bestellprozess angebotenen Zahlarten.

3. Bei Zahlungsverzug sind wir nach vorheriger Mahnung berechtigt, den Zugang angemessen zu beschränken oder vorübergehend zu sperren. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben unberührt.

6. Verfügbarkeit, Wartung und Support

1. Wir stellen die SaaS-Plattform im Rahmen der branchenüblichen technischen und organisatorischen Möglichkeiten bereit. Eine 100%ige Verfügbarkeit kann nicht garantiert werden.
2. Zielverfügbarkeit (Richtwert) unserer SaaS-Angebote im Jahresmittel: 99,0% (Mo–Fr, 8:00–18:00 Uhr, gesetzliche Feiertage Berlin ausgenommen). Geplante Wartungsfenster kündigen wir rechtzeitig an; Zeiten höherer Gewalt sind nicht eingerechnet.
3. Supportanfragen bearbeiten wir regulär während der Geschäftszeiten (Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr; gesetzliche Feiertage ausgenommen).
4. Störungen außerhalb unseres Einflussbereichs (z. B. Internet, Fremddienste) können wir nicht verantworten; Ihre gesetzlichen Ansprüche bleiben unberührt.

7. Widerrufsrecht für Verbraucher

1. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie Fernabsatzverträgen steht Ihnen grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu; die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss. Die Details, einschließlich Ausnahmen, sind in der Widerrufsbelehrung (Ziff. 15) geregelt.
2. Digitale Inhalte/Dienste: Ihr Widerrufsrecht kann vorzeitig erlöschen, wenn Sie ausdrücklich zustimmen, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung beginnen, Sie Ihre Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechts bestätigen und wir Ihnen die gesetzlich erforderliche Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln.

8. Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

1. Die Mindestvertragslaufzeit ergibt sich aus dem gewählten Tarif (monatlich/jährlich).

2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit; Sie können dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen.

Kündigungswege:

- über unsere ständig verfügbare, unmittelbar und leicht zugängliche Online-Kündigungsschaltfläche („Kündigungsbutton“) auf der Website,
 - in Textform (z. B. E-Mail),
 - über ggf. im Kundenkonto bereitgestellte Kündigungsfunktion.
1. Nach Vertragsende bleibt Ihr kostenfreier Account zunächst bestehen, um verbleibende Inhalte abzurufen/herunterzuladen; auf Wunsch löschen wir Ihren Account und die gespeicherten Dokumente. Eine Zusendung der bei uns vorhandenen Originale erfolgt nur, wenn Sie eine solche ausdrücklich und rechtzeitig beauftragen, es entstehen Ihnen dafür die in der Preisliste genannten Kosten.

9. Rechte bei Mängeln, Aktualisierungen (digitale Produkte/Dienste)

1. Wir stellen während des maßgeblichen Zeitraums die für die Vertragsmäßigkeit erforderlichen (auch Sicherheits-)Aktualisierungen bereit und informieren hierüber.
2. Bei Mängeln haben Sie die gesetzlichen Rechte, insbesondere Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist, ggf. Minderung, Vertragsbeendigung und Schadensersatz. Beweislast- und Verjährungsregelungen richten sich nach Gesetz; bei Dauerschuldverhältnissen laufen besondere Fristen ab Ende des Bereitstellungszeitraums. Ihre verbraucherschützenden Rechte bleiben unberührt.

10. Haftung

1. Wir haften unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Übernahme einer Garantie sowie bei arglistigem Verschweigen von Mängeln.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) haften wir der Höhe nach beschränkt auf den

vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie vertrauen dürfen.

3. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

11. Aufrechnung, Zurückbehaltung

Sie sind nur dann berechtigt, mit eigenen Gegenforderungen gegen Forderungen von Caya aufzurechnen, wenn ihre Gegenforderungen

1. rechtskräftig festgestellt wurden; oder
2. unbestritten sind; oder
3. von Caya anerkannt wurden,

es sei denn, die Gegenforderungen sind synallagmatisch mit den Forderungen von Caya verknüpft oder es handelt sich bei ihnen um Rückabwicklungsansprüche.

12. Änderungen der AGB

1. Wir können diese AGB anpassen, wenn hierfür ein triftiger Grund besteht (z. B. Gesetzesänderungen, neue höchstrichterliche Rechtsprechung, technische Anpassungen), und wenn die Änderungen für Sie zumutbar sind und das vertragliche Gleichgewicht nicht zu Ihren Lasten verschieben.
2. Über geplante Änderungen informieren wir mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten. Soweit erforderlich, holen wir Ihre ausdrückliche Zustimmung ein. Erfolgt keine Zustimmung, steht beiden Seiten ein Sonderkündigungsrecht zu. Bis dahin gelten die bisherigen AGB fort.

13. Datenschutz

Personenbezogene Daten verarbeiten wir ausschließlich nach geltendem Datenschutzrecht. Details ergeben sich aus unserer Datenschutzerklärung unter www.caya.com/datenschutzerklaerung.

14. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

- Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.
- Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Caya GmbH, Ritterstraße 24–27, 10969 Berlin, E-Mail: hello@caya.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Frist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Frist absenden.

Folgen des Widerrufs

- Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung oder die Bereitstellung digitaler Inhalte/Dienste während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns ggf. einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichten, bereits erbrachten Leistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Leistungen entspricht.

Erlöschen des Widerrufsrechts

- Bei digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, erlischt das Widerrufsrecht, wenn wir mit der Ausführung begonnen haben, nachdem Sie ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung beginnen, und Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie durch Ihre Zustimmung mit Beginn der Ausführung Ihr Widerrufsrecht verlieren, und wir Ihnen eine Bestätigung hierüber auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt haben.

- Bei Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und wir mit der Ausführung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An: Caya GmbH, Ritterstraße 24–27, 10969 Berlin, E-Mail: [bitte einfügen]
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung/Bereitstellung digitaler Inhalte:
[Bezeichnung]
- Bestellt am [Datum]
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

15. Wechselbedingungen

1. (1) Unbeschadet der Bestimmungen zu Laufzeit und Kündigung gilt Folgendes ausschließlich für Kunden mit Sitz innerhalb der Europäischen Union in Fällen eines Anbieterwechsels, der Datenexportierung oder Datenlöschung.
2. Der Kunde kann mit einer Frist von zwei (2) Monaten („Wechselzeitraum“) schriftlich („Wechselanzeige“) erklären,
 - a. dass er zu einem anderen vergleichbaren Datenverarbeitungsdienst wechseln möchte („Wechsel“); oder
 - b. dass er alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte aus seinem eigenen Account zum Export und zur Speicherung erhalten möchte („Export“); oder
 - c. dass er die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte beantragt („Löschung“).

3. Dem Kunden wird nach Ablauf des Wechselzeitraums eine Frist von dreißig (30) Tagen eingeräumt, um die vorgenannten Daten zu exportieren und zu speichern („Exportzeitraum“).
4. Nach Ablauf des Exportzeitraums werden alle Daten, die direkt vom Kunden generiert wurden oder sich direkt auf den Kunden beziehen, unwiderruflich gelöscht.
5. Sofern der Kunde die Vereinbarung mit Caya nicht bereits aus anderen Gründen gekündigt hat, gilt die Vereinbarung als beendet
 - a. im Falle eines Wechsels mit erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses; oder
 - b. im Falle des Datenabrufs zum Zweck der Übertragung in die eigene Dateninfrastruktur des Kunden mit Ablauf des Exportzeitraums.
6. Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass eine Kündigung der Vereinbarung gemäß den vorstehenden Absätzen den Anspruch von Caya auf alle vom Kunden bis zum vereinbarten Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit zu zahlenden Gebühren – oder bis zum Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist, sofern anwendbar – unberührt lässt. Zur Klarstellung: Dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle eines Wechsels, Exports oder einer Löschung nach diesem Abschnitt für alle bis zum Vertragsende gegenüber Caya zu zahlenden Gebühren haftet, als ob der Wechsel, Export oder die Löschung nicht beantragt worden wäre („Standardgebühr“). Eine solche Standardgebühr wird innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Wirksamwerden der Kündigung gemäß diesem Abschnitt zur Zahlung fällig.
7. Sollte der Exportzeitraum für Caya technisch nicht umsetzbar sein, wird Caya den Kunden innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eingang der Wechselanzeige entsprechend informieren, die technische Undurchführbarkeit nachvollziehbar begründen und einen alternativen Übertragungszeitraum vorschlagen, der sieben Monate nicht überschreiten darf. Der Kunde kann seinerseits aus triftigen Gründen den Exportzeitraum um weitere dreißig (30) Tage verlängern.
8. Caya unterstützt den Kunden sowie von diesem autorisierte Dritte im Falle eines Wechsels, Exports oder einer Löschung in angemessenem Umfang, handelt mit der gebotenen Sorgfalt zur Aufrechterhaltung des

Geschäftsbetriebs und setzt die vertraglichen Funktionen und Leistungen fort. Nach Erhalt einer Wechselanzeige stellt Caya dem Kunden relevante Informationen für die Umsetzung der gewünschten Maßnahme (Wechsel, Export oder Löschung) zur Verfügung.

9. Im Verlauf des Wechsels, Exports oder der Löschung können Unterbrechungen und Verzögerungen auftreten, die auf allgemeine geschäftliche und technologiebezogene Risiken zurückzuführen sind, z.B. auf den Ausfall von Schlüsselpersonal, technische und Kapazitätsengpässe, infrastrukturelle Störungen oder Sicherheitsvorfälle. In jedem Fall stellt Caya ein hohes Maß an Sicherheit bei der Durchführung der genannten Maßnahmen sicher, insbesondere in Bezug auf die Sicherheit der Daten während der Übertragung sowie den fortwährenden Schutz der Daten im Exportzeitraum.
10. Eine abschließende Liste aller Daten- und digitalen Vermögenskategorien, die im Falle eines Wechsels oder Exports portiert werden können, sowie eine abschließende Liste derjenigen Datenkategorien, die vom Export ausgeschlossen sind, weil sie für die interne Funktionsweise von Caya erforderlich sind, ohne den Wechsel oder Export zu beeinträchtigen oder zu verzögern, wird dem Kunden auf Anfrage bereitgestellt.
11. Etwaige im Zusammenhang mit Wechsel, Export oder Löschung anfallende Gebühren, werden dem Kunden auf Anfrage bereitgestellt.
12. Die freie Ausübung der Betroffenenrechte nach Verordnung 679/2016/EU (DSGVO) bleibt hiervon unberührt.

16. Schlussbestimmungen

1. Es gilt deutsches Recht unter Einschluss zwingender Verbraucherschutzvorschriften des Staates Ihres gewöhnlichen Aufenthalts.
2. Vertragssprache ist Deutsch (weitere Sprachen nur, wenn im Bestellprozess angegeben).
3. Gerichtsstände richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.