

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2.1 · Gültig ab 1. Oktober 2026 · Orderlion GmbH

Hinweis: Die englische Fassung dieses Dokuments ist die maßgebliche Fassung. Diese deutsche Fassung ist eine maschinelle Übersetzung, die ausschließlich zur besseren Verständlichkeit bereitgestellt wird.

Orderlion GmbH, Himmelfortgasse 17/7, 1010 Wien, Österreich ("**Orderlion**", "wir"), für die Orderlion-Plattform und damit verbundene Leistungen. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (B2B); Orderlion schließt keine Verträge mit Verbrauchern.

1. Geltungsbereich und Vertragsabschluss

1.1 Diese AGB regeln alle Verträge zwischen Orderlion und ihren Kunden ("**Kunde**") über die Nutzung der Software-as-a-Service-Plattform von Orderlion sowie damit verbundene Implementierungs-, Integrations- und Supportleistungen, wie in der jeweils anwendbaren Produktbeschreibung und in dem vom Kunden unterzeichneten oder angenommenen Bestellformular ("**Bestellformular**") beschrieben.

1.2 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot von Orderlion durch Unterzeichnung oder elektronische Annahme des Bestellformulars annimmt. Das Bestellformular, diese AGB, der in Ziffer 12 genannte Auftragsverarbeitungsvertrag und die Produktbeschreibung bilden gemeinsam die Vereinbarung. Im Falle von Widersprüchen geht das Bestellformular diesen AGB vor.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn Orderlion leistet, ohne ihnen ausdrücklich zu widersprechen.

1.4 Orderlion kann diese AGB aus wichtigem Grund ändern (insbesondere bei Änderungen der Rechtslage, der Rechtsprechung oder Behördenpraxis, bei Produktänderungen oder aufgrund von Sicherheitsanforderungen). Orderlion wird den Kunden über Änderungen mindestens 30 Tage vor deren Inkrafttreten in Textform informieren, dabei die Änderungen hervorheben und ausdrücklich auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs hinweisen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen nach Benachrichtigung in Textform, gelten die geänderten AGB. Widerspricht der Kunde, gilt die bisherige Fassung weiter und jede Partei kann den Vertrag mit Wirkung zum nächsten Verlängerungszeitpunkt kündigen.

2. Leistungen

2.1 Orderlion stellt dem Kunden den Zugang zu ihrer Cloud-Plattform für digitales Bestellmanagement zur Verfügung, umfassend je nach Bestellformular: (a) den **Shop** (Bestell-Webshop, App und Portal für die Geschäftskunden des Kunden), (b) die **Inbox** (automatisierte Erfassung und Extraktion von Bestellungen aus Kanälen wie E-Mail und Anhängen), (c) Vertriebs-, Kampagnen-, Reporting- und Kommunikationsfunktionen und (d) Integrationen mit dem ERP-System des Kunden nach Vereinbarung.

2.2 Die Leistung wird am Internet-Ausgangsknoten des von Orderlion genutzten Rechenzentrums erbracht ("Übergabepunkt"). Die Anbindung des Kunden an den Übergabepunkt liegt in der Verantwortung des Kunden.

2.3 Der geschuldete Funktionsumfang bestimmt sich nach der bei Vertragsabschluss aktuellen Produktbeschreibung und dem Bestellformular. Orderlion darf die Plattform weiterentwickeln und verändern (einschließlich der Ersetzung von Funktionen durch mindestens gleichwertige Funktionalität), sofern die vereinbarte Kernfunktionalität nicht wesentlich eingeschränkt wird.

2.4 Die Implementierung ist ein gemeinsames Projekt. Die Parteien vereinbaren nach Vertragsabschluss einen Projektplan; vereinbarte Zeitpläne hängen davon ab, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten erfüllt.

3. KI-gestützte Funktionen

3.1 Teile der Plattform nutzen künstliche Intelligenz, einschließlich großer Sprachmodelle, die über API von externen Modellanbietern bereitgestellt werden, beispielsweise zur Extraktion von Bestelldaten aus E-Mails (Inbox), für den KI-Assistenten sowie für automatisierte Berichte und Empfehlungen. Einzelheiten, einschließlich der eingesetzten Modellanbieter, sind in der Unterauftragsverarbeiterliste von Orderlion aufgeführt.

3.2 KI-generierte Ergebnisse werden von probabilistischen Systemen erzeugt und können Fehler enthalten. Die Plattform stellt Prüfmechanismen bereit. Für die Inbox wählt der Kunde den Bearbeitungsmodus: Im Standardmodus prüfen die Mitarbeiter des Kunden jede extrahierte Bestellung vor der Übergabe an das ERP-System; im automatischen Modus werden Bestellungen ohne individuelle menschliche Prüfung übergeben, sofern sie nicht vom System zur manuellen Prüfung markiert werden. Die Wahl des Modus sowie die Prüfung markierter oder fehlerhafter Bestellungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

3.3 Der Kunde darf die KI-Funktionen der Plattform nicht für Zwecke einsetzen, die nach der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung) als hochriskant oder verboten einzustufen wären, insbesondere nicht zur Bewertung einzelner natürlicher Personen (etwa zur Leistungsbeurteilung von Mitarbeitern oder zur Bonitätsprüfung) oder zur Emotionserkennung. Ändert der Kunde die Zweckbestimmung einer KI-Funktion in dieser Weise, ist allein der Kunde Anbieter des daraus entstehenden KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung und hat Orderlion entsprechend schad- und klaglos zu halten.

3.4 Orderlion erfüllt die für ihre KI-Funktionen geltenden Transparenzpflichten nach Artikel 50 der KI-Verordnung (Kenntlichmachung der KI-Interaktion; maschinenlesbare Kennzeichnung KI-generierter Inhalte, soweit erforderlich).

4. Verfügbarkeit und Support

4.1 Orderlion strebt eine Verfügbarkeit der Plattform von 99% pro Kalendermonat an, ausgenommen angekündigte Wartungsfenster und Umstände außerhalb des Einflussbereichs von Orderlion (insbesondere Ausfälle des Internets, der Infrastruktur des Kunden, Handlungen Dritter und höhere Gewalt).

4.2 Orderlion leistet Support für die vom Kunden benannten Nutzer über das Support-Portal unter <https://support.orderlion.com/>, per E-Mail (support@orderlion.com oder die im Bestellformular genannte Adresse) und telefonisch, Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ, ausgenommen Feiertage. Supportanfragen werden über ein Ticketsystem nach Priorität bearbeitet.

4.3 Für dringende, schwerwiegende Störungen (insbesondere Ausfälle oder kritische Fehlfunktionen der Plattform) können Notfalltickets über das Notfallformular im Support-Portal erstellt werden. Notfalltickets werden gegenüber normalen Tickets priorisiert, es werden kürzere Reaktionszeiten angestrebt und sie werden auch außerhalb der in Ziffer 4.2 genannten Supportzeiten sowie an Feiertagen geprüft; konkrete Reaktionszeiten werden nicht garantiert. Der Notfallkanal ist dringenden, schwerwiegenden Störungen vorbehalten; wiederholter Missbrauch kann zusätzliche Kosten nach sich ziehen.

4.4 Der Support gegenüber den Bestellern des Kunden (den eigenen Kunden des Kunden) ist nicht Bestandteil der Leistungen von Orderlion und wird vom Kunden erbracht.

4.5 Der Kunde hat Orderlion Störungen unverzüglich und so genau wie möglich zu melden.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat im zumutbar erforderlichen Umfang mitzuwirken, die in der Produktbeschreibung genannten Systemanforderungen zu erfüllen, Zugangsdaten vertraulich zu behandeln, sicherzustellen, dass seine Nutzer dies ebenfalls tun, und die Leistung Dritten nicht über den vertraglichen Umfang hinaus zugänglich zu machen.

5.2 Der Kunde ist für die Inhalte und Daten verantwortlich, die er (und seine Besteller) auf der Plattform verarbeiten, einschließlich deren Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Freiheit von Rechten Dritter. Der Kunde darf keine rechtswidrigen Inhalte oder Schadsoftware hochladen.

5.3 Orderlion führt im Rahmen der Leistung regelmäßige Sicherungen der Plattformdaten durch. Der Kunde bleibt dafür verantwortlich, Kopien der von ihm aus eigenen Systemen hochgeladenen Daten (insbesondere ERP-Stammdaten) aufzubewahren, die jederzeit erneut importiert werden können.

5.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass seine eigenen Datenschutzhinweise gegenüber seinen Bestellern die Nutzung der Plattform einschließlich der KI-Verarbeitung in der Inbox abdecken, wie im Auftragsverarbeitungsvertrag näher beschrieben.

6. Entgelte und Zahlung

6.1 Entgelte, Abrechnungszeiträume und Zahlungsmethoden sind im Bestellformular festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden Abonnemententgelte monatlich in Rechnung gestellt und sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum fällig; Einrichtungsentgelte sind 14 Tage nach Bestellung fällig. Alle Entgelte verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer. Die Zahlung erfolgt per SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte, je nach Verfügbarkeit im Land des Kunden und entsprechend der Auswahl im Bestellformular. Eine manuelle Zahlung per Rechnung und Überweisung ist nur nach Vereinbarung möglich und kann mit einem angemessenen Verwaltungsaufschlag von mindestens EUR 30,00 je manueller Rechnung verbunden sein.

6.2 Befindet sich der Kunde mit einer fälligen Zahlung mehr als vier Wochen in Verzug, kann Orderlion nach zwei Mahnungen mit Nachfrist den Zugang zur Plattform bis zur Begleichung sperren. Die Zahlungspflicht bleibt von der Sperre unberührt.

6.3 Im Verzugsfall fallen die gesetzlichen Verzugszinsen für Geschäfte zwischen Unternehmern an, zuzüglich angemessener Mahn- und Inkassokosten (einschließlich mindestens EUR 20,00 je Mahnung für bis zu zwei Mahnungen sowie der Kosten eines anwaltlichen Mahnschreibens).

6.4 Orderlion kann wiederkehrende Entgelte einmal jährlich entsprechend der Entwicklung des österreichischen Verbraucherpreisindex (VPI 2020, Statistik Austria, oder der ihn amtlich ersetzenden Indexreihe) seit der letzten Anpassung anpassen. Erhöhungen, die über die Indexentwicklung hinausgehen, berechtigen den Kunden, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu kündigen.

6.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen.

7. Geistiges Eigentum

7.1 Orderlion räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht ein, die Plattform für eigene geschäftliche Zwecke gemäß der Vereinbarung zu nutzen. Sämtliche Rechte des geistigen Eigentums an der Plattform, einschließlich Weiterentwicklungen und KI-generierter Plattformbestandteile, verbleiben bei Orderlion oder ihren Lizenzgebern.

7.2 Der Kunde behält alle Rechte an den Daten, die er auf der Plattform verarbeitet. Der Kunde räumt Orderlion das nicht ausschließliche Recht ein, diese Daten in dem zur Leistungserbringung erforderlichen Umfang zu verarbeiten, einschließlich der Vervielfältigung zu Sicherungs- und Ausfallsicherungszwecken sowie technischer

Formatänderungen zur Behebung von Störungen. Orderlion darf aggregierte, nicht personenbezogene Nutzungsdaten, die weder den Kunden noch dessen Nutzer oder Besteller identifizieren, zur Verbesserung ihrer Produkte verwenden.

7.3 Der Kunde darf die Software nicht zurückentwickeln, dekompileieren oder extrahieren, außer soweit zwingendes Recht dies gestattet, und keine Schutzrechtsvermerke entfernen.

8. Vertraulichkeit

8.1 Jede Partei hat alle als vertraulich bezeichneten oder als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbaren Informationen der anderen Partei geheim zu halten und nur zur Erfüllung der Vereinbarung zu verwenden. Dies gilt nicht für Informationen, die bereits rechtmäßig bekannt waren, ohne Verstoß öffentlich sind oder werden, rechtmäßig von einem Dritten erhalten wurden oder aufgrund von Gesetz, Gerichts- oder Behördenentscheidung offengelegt werden müssen (mit vorheriger Mitteilung an die andere Partei, soweit zulässig).

8.2 Diese Verpflichtung besteht über das Ende der Vereinbarung hinaus fort.

9. Gewährleistung

9.1 Der Kunde hat Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb von acht Tagen nach Lieferung oder Leistungserbringung (verdeckte Mängel: innerhalb von acht Tagen nach Entdeckung), schriftlich unter Beschreibung des Mangels zu rügen; andernfalls gilt die Leistung als genehmigt und Gewährleistungsansprüche, auf den Mangel gestützte Schadenersatzansprüche sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung sind ausgeschlossen.

9.2 Bei berechtigter und rechtzeitiger Rüge wird Orderlion nach ihrer Wahl den Mangel innerhalb angemessener Frist beheben oder Ersatz leisten. Ist die Behebung unmöglich oder mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte auf Preisminderung oder, bei wesentlichen Mängeln, auf Wandlung zu.

9.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate ab Lieferung oder Leistungserbringung. Die §§ 924 (Vermutung) und 933b ABGB (Rückgriff) werden ausgeschlossen. Der Kunde darf Zahlungen wegen Mängeln nicht zurückhalten.

9.4 Keine Gewährleistung wird übernommen für Mängel, die durch die Systemumgebung des Kunden, durch nicht von Orderlion bereitgestellte Fremdsoftware oder Hardware, durch Änderungen des Kunden oder durch außerhalb der Sphäre von Orderlion eingebrachte Schadsoftware verursacht werden.

10. Haftung

10.1 Die Haftung von Orderlion für leichte Fahrlässigkeit ist unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, ausgenommen bei Personenschäden. Dies gilt für unmittelbare und mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Folgeschäden, Schäden aus Verzug, Unmöglichkeit, mangelhafter oder unvollständiger Leistung sowie culpa in contrahendo, und ebenso für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Auftragnehmer und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Orderlion. Die Beweislast für grobes Verschulden trägt der Geschädigte.

10.2 In allen nicht nach Ziffer 10.1 ausgeschlossenen Fällen ist die Gesamthaftung von Orderlion pro Vertragsjahr auf die vom Kunden in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis bezahlten Netto-Gesamtentgelte begrenzt, ausgenommen bei Vorsatz, bei Personenschäden oder soweit zwingendes Recht etwas anderes vorsieht.

10.3 KI-generierte Ergebnisse ersetzen nicht die menschliche Prüfung durch den Kunden (Ziffer 3.2). Orderlion haftet nicht für Schäden, die aus der Entscheidung des Kunden resultieren, KI-extrahierte Bestellungen im automatischen Modus ohne Prüfung zu verarbeiten, soweit die Markierungsmechanismen der Plattform wie in der Produktbeschreibung beschrieben funktioniert haben.

10.4 Für Datenverlust ist die Haftung von Orderlion auf den Aufwand zur Wiederherstellung der Daten aus der zuletzt gemäß Ziffer 5.3 erstellten Sicherung begrenzt.

10.5 Schadenersatzansprüche sind innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens innerhalb von drei Jahren ab dem schädigenden Ereignis gerichtlich geltend zu machen; andernfalls verfallen sie.

10.6 Der Kunde hält Orderlion von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich Ansprüchen der Besteller und Mitarbeiter des Kunden sowie damit verbundener angemessener Rechtsverfolgungskosten) frei, die aus den Inhalten des Kunden, aus dessen vertragswidriger Nutzung der Plattform oder aus dessen Verstoß gegen Ziffer 3.3 entstehen. Orderlion wird den Kunden über solche Ansprüche informieren und ihm, soweit rechtlich möglich, die Beteiligung an der Verteidigung ermöglichen.

11. Laufzeit und Kündigung

11.1 Der Zugang zur Plattform beginnt mit Annahme des Bestellformulars. Sofern das Bestellformular nichts anderes vorsieht, beträgt die Erstlaufzeit 12 Monate, beginnend mit dem Datum der ersten Rechnung über wiederkehrende Entgelte, spätestens jedoch drei Monate nach Annahme des Bestellformulars. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern er nicht in Textform mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweils laufenden Laufzeit gekündigt wird.

11.2 Jede Partei kann aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für Orderlion insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit einer fälligen Zahlung in Rückstand ist oder wesentlich gegen die Ziffern 3.3, 5.2 oder 7.3 verstößt. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, schuldet er das vereinbarte Entgelt (abzüglich ersparter Aufwendungen) bis zu dem frühestmöglichen Zeitpunkt, zu dem der Vertrag durch ordentliche Kündigung hätte enden können.

11.3 Kündigungen bedürfen der Textform. Kündigungen per E-Mail werden mit der Empfangsbestätigung durch Orderlion wirksam, die nicht unbillig verweigert wird.

12. Datenschutz

12.1 Soweit Orderlion personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** der Parteien. Der AVV einschließlich der Unterauftragsverarbeiterliste und der Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen ist unter www.orderlion.com/dpa abrufbar und wird durch diesen Verweis Bestandteil der Vereinbarung.

12.2 Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Orderlion als Verantwortlicher (z. B. Ansprechpartner des Kunden) finden sich in der Datenschutzerklärung von Orderlion unter www.orderlion.com/privacy-cookie-policy.

13. Referenznutzung

13.1 Orderlion darf den Kunden benennen und dessen Namen und Logo als Referenz in ihren Marketingmaterialien verwenden (insbesondere auf ihrer Website und in Vertriebspräsentationen). Der Kunde kann dem jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Orderlion darf zur Erfüllung ihrer Pflichten Subunternehmer einsetzen; für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt die Regelung zu Unterauftragsverarbeitern im AVV. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus der

Vereinbarung nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Orderlion übertragen; Orderlion darf die Vereinbarung an ein verbundenes Unternehmen oder im Zusammenhang mit einer Verschmelzung oder einem Unternehmensverkauf übertragen.

14.2 Die Vereinbarung unterliegt österreichischem materiellem Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

14.3 Erfüllungsort ist der Sitz von Orderlion. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist das für den Sitz von Orderlion in Wien sachlich zuständige Gericht; Orderlion kann den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand klagen.

14.4 Angesichts der internationalen Kundenbasis von Orderlion in ihren Märkten ist diese englische Fassung die maßgebliche und führende Fassung dieser AGB. Übersetzungen können ausschließlich zur besseren Verständlichkeit bereitgestellt werden und haben keine rechtliche Wirkung.

14.5 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt; die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.