

§ 1 Geltung der Vertragsbedingungen

1. Die Nesto Software GmbH, Tullastr. 58, 76131 Karlsruhe, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Mannheim unter HRB 728842 – nachfolgend „Anbieter“ genannt – ist Entwickler und alleiniger und ausschließlicher Inhaber sämtlicher urheberrechtlicher und sonstiger Nutzungs-, Schutz- und Verwertungsrechte an der Software Nesto – nachfolgend auch „Nesto“ oder „Software“ genannt – unter anderem zur KI-basierten Personalsteuerung; Prognose von Umsatz, Produktmix- und Warenbedarf; Zeiterfassung; Personalplanung; Mitarbeiterverwaltung sowie Auswertung gegenwärtigen und zukünftigen Personalbedarfs. Nesto wird ausschließlich an Unternehmen i.S.d. § 14 BGB – nachfolgend „Kunden“ genannt – angeboten. Es werden keine Verträge mit Verbrauchern abgeschlossen.
2. Für die Bereitstellung und Nutzung der Software, für weitere vertraglich vereinbarte Leistungen und für vorvertragliche Schuldverhältnisse gelten ausschließlich diese Bedingungen, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
3. Auch wenn beim künftigen Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich diese Bedingungen in ihrer bei Vertragsschluss unter <https://nesto-software.de/agb> abrufbaren Fassung, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich etwas anderes.
4. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Damit ist Einbeziehung

allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden oder beteiligter Dritter ausgeschlossen. Diese Bedingungen gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder Leistung vorbehaltlos ausführt.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

1. Nesto ist ein cloudbasiertes System, welches verschiedene Produkte zur Ermittlung des Personal- & Warenbedarfs, Personalsteuerung, Erstellung von Dienstplänen, Auswertung und Erfassung von Arbeitszeiten, Vorbereitung der Lohnabrechnung, Personalaktenführung und Datenintegration (z.B. Kassensysteme) für Dienstleistungsbetriebe wie z.B. Gastronomiebetriebe, Hotels, Einzelhandel, Freizeitparks sowie vergleichbare Unternehmen bietet. Die Produkte basieren auf einem Basis-Paket und verschiedenen Zusatz-Paketen wie im jeweiligen zugrundeliegenden Vertrag beschrieben.
2. Vertragsgegenstand ist, dass der Anbieter im vereinbarten Umfang Lizenzen und dazugehörige Infrastruktur für den Zugriff und die Nutzung von Nesto über das Internet durch den Kunden einräumt/bereitstellt und die Speicherung von Kundendaten im Rechenzentrum ermöglicht. Vertragsgegenstand können auch weitere vereinbarte Leistungen, wie z.B. Schulungen, Beratungen, Bereitstellungskosten und kundenspezifische Entwicklungen, sein. Ab dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt berechtigt der Anbieter den Kunden im vereinbarten Umfang, technisch auf die auf dem vom Anbieter gemieteten Server gehosteten Softwareapplikationen per Internet

zuzugreifen und gibt ihm die Nutzungsmöglichkeit für diese Funktionen der Softwareapplikation. Kunden können ihre Personalorganisation über den Unternehmens-Account und deren Mitarbeiter über Mitarbeiter-Accounts organisieren. Berechtigte Nutzer sind alle Mitarbeiter des Kunden oder andere von ihm eingesetzte Personen, für die ein Nutzerkonto erstellt wurde.

3. Der Kunde ist für die Einhaltung von Archivierungspflichten, die z.B. aus handelsrechtlichen oder steuerlichen Normen resultieren, selbst verantwortlich.
4. Der Anbieter kann zusätzliche Funktionalitäten gegen zusätzliche Vergütung anbieten. Der Kunde wird mit einer zur Verfügung gestellten Preisliste oder einem Angebot über das Zusatzangebot informiert.
5. Der Kunde hat vor Vertragsabschluss zu prüfen, ob Nesto bzw. die jeweiligen ausgewählten Pakete seinen Bedürfnissen und Anforderungen entsprechen. Dabei hat er sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen von Nesto informiert.
6. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Test- & Demoprogramme usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsleitung des Anbieters.
7. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes.

§ 3 Vertragsschluss

1. Angebote des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseits unterzeichneten Vertrag oder das vom

Kunden gegengezeichnete Angebot des Anbieters („Vertrag“) über den darin angegebenen Leistungsumfang zustande.

2. Die Schriftform zum Abschluss des Vertrages kann durch eine elektronische Signatur ersetzt werden. Hier gilt die Rücksendung des mittels elektronischer Signatur unterzeichneten Angebotsschreibens bzw. Vertrags als Annahmeerklärung.
3. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Lieferungen und Leistungen ist der jeweils zugrundeliegende Vertrag. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Parteien dies schriftlich vereinbaren haben oder der Anbieter diese schriftlich bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen der schriftlichen Vereinbarung oder der schriftlichen Bestätigung durch den Anbieter.
4. Eine ggfs. zur Verfügung gestellte Demoversion ist eine zeitlich begrenzte Nutzungsmöglichkeit von Nesto. Dem Anbieter steht es jederzeit frei, die Nutzungsmöglichkeit dem potenziellen Kunden / Interessenten gegenüber einzuschränken oder die Nutzungsmöglichkeit vollständig zu entziehen.

§ 4 Vergütung, Fälligkeit und Verzug

1. Die monatliche Vergütung für die Bereitstellung der gebuchten Nesto-Pakete ergibt sich aus dem zugrundeliegenden Vertrag. Einmalig zu zahlende Pauschalvergütungen sowie nach Aufwand abzurechnende Leistungen ergeben sich ebenfalls aus dem Vertrag oder aus der darin in Bezug genommenen Preisliste.
2. Die vereinbarte monatliche Vergütung für die Bereitstellung von Nesto beginnt mit dem vereinbarten Vertragsbeginn, sofern

abweichend mit der Bereitstellung des jeweiligen Pakets gegenüber dem Kunden. Beginnt der Vertrag im Laufe eines Monats wird dieser Monat pauschal mit 50% der Vergütung berechnet.

3. Die Vergütung für die Nutzung von Nesto ist pro Vertragsjahr im Voraus zahlbar.
4. Einmalige Vergütungen, etwa die einmalige Onboardinggebühr/Set-up Gebühr pro Standort, werden mit Vertragsabschluss fällig, soweit im Vertrag keine abweichende Vereinbarung getroffen wird.
5. Vorbehaltlich einer ausdrücklich abweichenden Regelung verstehen sich sämtliche vorgenannten Preise zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe.
6. Rechnungen sind nach Eingang beim Kunden ohne Abzug fällig und innerhalb von 7 Tagen zahlbar. Die Vergütung ist auf das in der Rechnung genannte Konto zu überweisen. Die Verzugszinsen betragen neun Prozentpunkte über dem jeweils gültigen Basiszinssatz.
7. Der Kunde kann nur mit seinen anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354 a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.
8. Der Kunde stimmt zu, die Rechnung ausschließlich elektronisch an die von ihm genannte E-Mail-Adresse zu erhalten.

§ 5 Leistungszeit, Verzögerungen, Leistungsort

1. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind

unverbindlich, es sei denn, sie sind seitens des Anbieters schriftlich als verbindlich bezeichnet. Der Anbieter kann Teilleistungen erbringen, soweit die gelieferten Teile für den Kunden sinnvoll nutzbar sind.

2. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde in Zahlungsverzug aus dem Vertrag befindet, und um den Zeitraum, in dem der Anbieter durch Umstände, die er nicht zu vertreten hat, an der Lieferung oder Leistung gehindert ist, und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende des Hinderungsgrundes. Zu diesen Umständen zählen auch höhere Gewalt, Arbeitskampf, technische Störungen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat. Fristen gelten auch um den Zeitraum als verlängert, in welchem der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt, z.B. eine Information nicht gibt, einen Zugang nicht schafft, eine Beistellung nicht liefert oder Mitarbeiter sowie sonstige Auskünfte nicht zur Verfügung stellt.
3. Der Anbieter hat das Recht zur Aussetzung der vertraglichen Leistungen, sofern sich der Kunde im Zahlungsrückstand befindet und auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist die offenen Forderungen nicht begleicht. Die Vergütung fällt für diesen Zeitraum weiterhin an.
4. Vereinbaren die Parteien nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
5. Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

6. Leistungsort von Dienstleistungen ist der Ort, an dem die Dienstleistung vereinbarungsgemäß zu erbringen ist. Im Übrigen ist für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag der Sitz des Anbieters der Leistungsort.
4. Mit einem elektronischen SEPA-Mandat wird auf die Schriftform verzichtet. Der Kunde erklärt seinen Verzicht gegenüber der Bank des Kunden, der Gläubigerbank und dem Gläubiger. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Kunde einverstanden.

§ 6 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren / Firmenlastschrift

1. Die Zahlung per Lastschrifteinzug ist verpflichtend und wird mit dem Auftrag erteilt (auf Wunsch vom Auftragnehmer mit SEPA-Firmenlastschrift). Mit der Beauftragung des SEPA-Lastschriftverfahrens gibt er gleichzeitig seine Zustimmung zu diesen Bedingungen und sein Einverständnis zum Lastschrifteinzug von seinem angegebenen Konto in Deutschland. Der Kunde stellt sicher, dass das Einverständnis des Kontoinhabers für den Lastschrifteinzug vorliegt, sofern er nicht selbst Kontoinhaber ist und er hat zu gewährleisten, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt.

2. Der Kunde gibt seine Einwilligung zur Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten wie Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse sowie die Bankverbindung (Kontoinhaber, IBAN und BIC). Dies ist zur eindeutigen Zuordnung der Zahlung des Kunden erforderlich. Der Kunde prüft seine persönlichen und vertragswesentlichen Daten wie Name, Adresse, Bankverbindung, E-Mail-Adresse auf Richtigkeit.
3. Die Bank zieht die jeweilige Forderung frühestens drei Kalendertage nach Rechnungsstellung ein. Dies erfolgt unter Verwendung der Gläubigeridentifikationsnummer DE7600100002306813. Der Kunde erhält eine Vorabankündigung über den Einzug zusammen mit der Rechnung.

5. Sofern eine Rückgabe einer Lastschrift unberechtigt seitens des Kunden erfolgt oder der Einzug der Forderung bei dem Kreditinstitut scheitert und dies vom dem Kunden zu vertreten ist z. B. bei fehlender Deckung, falscher oder ungültiger Bankdaten oder unberechtigtem Widerspruch hat der Kunden den fälligen Betrag, eine jeweils gültige Rücklastschriftgebühr und eine Bearbeitungsgebühr entsprechend der Preisliste, (wenn nicht anders geregelt in Höhe von 10,00 EUR zzgl. MwSt.) zu entrichten, was durch den Anbieter spätestens nach 14 Werktagen eingezogen werden kann.

§ 7 Voraussetzung zur Leistungserbringung

1. Der Kunde hat unter anderem folgende Voraussetzungen für die Nutzung von Nesto via Fernzugriff über das Internet zu erfüllen:
- Internetzugang mit einer Mindestbandbreite von 10 Mbit/s gemessener Downloadgeschwindigkeit und 1 Mbit/s gemessener Upload-Geschwindigkeit
 - Gängiger Internetbrowser in der aktuellsten Version (Google Chrome empfohlen, alternativ Safari, Edge oder Firefox in einer der letzten drei Versionen);
 - aktivierter Cookie-Funktion im Internetbrowser;
 - aktivierte JavaScript-Funktion im Internetbrowser;
 - PC mit aktuellem Betriebssystem (aktuelles Betriebssystem)

bedeutet im Sinne dieser Vereinbarung Windows, MacOS und Android in einer Version, die offiziell vom Anbieter noch im regulären Support befindet zzgl. einer Übergangsfrist von 12 Monaten);

- Prozessor-Taktgeschwindigkeit von min. 2,5 GHz;
- Prozessor-Arbeitsspeicher von min. 8 GB Kapazität;

2. Der Kunde ist verpflichtet auf eigene Kosten und Verantwortung diese Voraussetzungen zu erfüllen und dem Anbieter gegenüber bereit zu stellen. Er hat vorab alle Anforderungen an die Hard- und Software zu prüfen und sicherzustellen. Er hat lokale IT-Systeme vor einem Befall durch Schadsoftware, Viren und Trojaner mittels einer Einrichtung von entsprechender Sicherheitssoftware zu schützen.
3. Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung der in § 7 Abs. 1 bis 2 dieser Bedingungen genannten Pflichten entstehen.

§ 8 Verpflichtung des Kunden

Die nachfolgenden Verpflichtungen sind erforderlich, damit der Anbieter die Abwicklung des Vertrages gewährleisten kann. Daher garantiert der Kunde die nachfolgenden Pflichten umfassend und ordnungsgemäß zu erfüllen:

1. Der Kunde ist selbst für die Nutzung der Leistungen des Anbieters, die ordnungsgemäße Verarbeitung seiner Daten und die erreichten Resultate verantwortlich. Dies beinhaltet auch die Erfüllung rechtlicher und regulatorischer Anforderungen an die Nutzung, insbesondere der Einhaltung der Anforderungen des Mindestlohngesetzes, des Arbeitszeitgesetzes, der Aufbewahrung und Archivierung von Anwenderdaten, die Beachtung der

- gewerblichen Schutz- und Urheberrechte sowie des Erhebungsumfangs personenbezogener Daten von Mitarbeitern und die Einwilligung der Mitarbeiter in die Erhebung der Daten.
2. Der Kunde ist verpflichtet in keine Infrastruktur oder Programme des Anbieters einzugreifen oder unbefugte Informationen abzurufen sowie darüber hinaus Nesto nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere es zu Unterlassen Information mit sitten- oder rechtswidrigen, volksverhetzenden, gewalttätigen, Gewalt verherrlichenden, strafrechtlichen, sexuellen oder pornographischen, kinder- und jugendgefährdenden Inhalten zu übermitteln oder Daten und Informationen zu verbreiten, die das Ansehen des Anbieters schädigen können;
 3. Der Kunde wird über sämtliche Vertragsvereinbarungen zwischen den Parteien Stillschweigen bewahren.
 4. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die Geschäftsbeziehung zum Kunden unter Nennung des Namens des Kunden sowie die Anzahl der Filialen in Werbematerialien und -medien jedweder Art, deren Inhalte nicht gegen geltendes Recht verstoßen unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, zu veröffentlichen, sofern keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen. Sofern berechnete Interessen des Kunden entgegenstehen, hat der Kunde zu Vertragsbeginn, spätestens mit Eintreten des berechtigten Interesses dem Anbieter gegenüber die Einräumung des Rechts zu widerrufen.
 5. Der Kunde haftet auch für seine Mitarbeiter und / oder Erfüllungsgehilfen.

§ 9 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag über ein Paket wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Soweit beim Vertragsabschluss nicht anderweitig etwas schriftlich vereinbart wurde, kann der Vertrag von jeder Partei mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende jedes Vertragsjahres durch Erklärung gegenüber der anderen Partei gekündigt werden, jedoch frühestens zum Ende des dritten Vertragsjahres (Erlaufzeit).
2. Jeder Vertrag über ein Paket ist einzeln kündbar.
3. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.
4. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dem Anbieter steht die Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere zu, wenn der Kunde die Voraussetzungen von § 7 und § 8 dieser Bedingungen nicht erfüllt.
5. Jede Beendigung des weiteren Leistungsaustausches (z. B. bei Rücktritt, Minderung, Kündigung aus wichtigem Grund, Schadensersatz statt der Leistung) muss stets vorab durch Abmahnung unter Benennung des Grundes und mit angemessener Fristsetzung zur Beseitigung (üblicherweise zumindest vier Wochen) angedroht werden und kann nur binnen vier Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den gesetzlich angeordneten Fällen (vgl. § 323 Abs. 2 BGB) kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann die Rückabwicklung nicht verlangen. Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.
6. Die Parteien verpflichten sich im Sinne einer langfristigen vertrauensvollen Zusammenarbeit, sich über Leistungsstörungen und

andere Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit frühzeitig zu informieren und klärende Gespräche anzustreben.

7. Mit Beendigung des Vertrags hat der Kunde Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche installierten Kopien der Software von seinen Rechnern und sonstigen Endgeräten zu entfernen sowie gegebenenfalls alle erstellten Sicherungskopien und Verkörperungen der Rechte von Nesto unverzüglich zurückzugeben. Dies betrifft nicht reine Kundendaten wie z.B. exportierte Text-Dateien. Der Kunde hat auf Auffordern schriftlich zu bestätigen, dass eine ordnungsgemäße Löschung, Vernichtung oder Rückgabe sämtlicher Daten und / oder Gegenstände erfolgt ist.
8. Im Falle einer Kündigung ist der Kunde dazu verpflichtet die für ihn relevanten Daten selbständig herunterzuladen/exportieren.

§ 10 Nutzungsrecht, Wartung, Support, Kosten

1. Nesto ist urheberrechtlich geschützt. Ausschließlich dem Anbieter stehen daher folgende Rechte an Nesto zu: Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte sowie an sonstigen Vertragsgegenständen.
2. Der Anbieter gewährt dem Kunden das beschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Nesto für eine beschränkte Dauer sowie mit der Software verbundenen Funktionalität.
3. Der Anbieter stellt dem Kunden die Software zur Nutzung über das Internet zur Verfügung (Software as a Service).
4. Der Kunde ist nur Anwender. Die Software wird dabei von Nesto in

- der jeweils aktuellen Version über das Internet zur Verfügung gestellt (Cloud-Computing). Der Anbieter betreibt die Software. Dies umfasst insbesondere das Hosting sowie Arbeiten und Tätigkeiten, um die Verfügbarkeit der Software zu gewährleisten („Betrieb“). Hierzu gehören die Bereitstellung und Betreuung der Infrastruktur sowie das Schließen kritischer Sicherheitslücken.
5. Der Anbieter richtet die Software in digitaler Form einmalig ein und konfiguriert diese dergestalt, dass eine Nutzung durch den Kunden ermöglicht wird. Der Anbieter ist nicht verpflichtet die Software auf einem Datenträger auszuliefern.
 6. Der Anbieter verpflichtet sich, die Software mit Updates zu versehen. Upgrades kann der Anbieter dem Kunden nach eigenem Ermessen anbieten. Ein Update umfasst Fehlerbehebungen und sicherheitsrelevante Anpassungen, während ein Upgrade eine funktionale Weiterentwicklung oder wesentliche Verbesserung der Software darstellt; die Einordnung obliegt im Einzelfall dem Anbieter. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, innerhalb einer bestimmten Zeit eine bestimmte Anzahl von Updates und -grades der Software zu erhalten. Der Anbieter gewährleistet aber den Betrieb und die Wartung der Software gemäß diesem Vertrag.
 7. Der Anbieter sichert einmal täglich sämtliche Daten des Kunden, die Nesto in Zusammenhang mit dem Betrieb der Software erhält. Der Anbieter wählt dabei eine geeignete Backup-Methode und bestimmt die Vorhaltezeit der Backups nach eigenem Ermessen.
 8. Der Anbieter erbringt gegenüber Kunden Wartungs- und Supportleistungen. Wartung und Support wird der Anbieter im Rahmen des üblichen Geschäftsgangs erbringen.
 9. „Wartung“ wird definiert als notwendige Arbeiten/Tätigkeiten an der Software, um die Software und ihre Funktionalitäten zu erhalten (auch unter sich ändernden Umständen). Hierzu gehört die Unterstützung einer neuen Betriebssystem- und/oder Browserversion.
 10. „Support“ wird definiert als das Bearbeiten und Beantworten von Kundenanfragen. Hierzu gehören Fragen zur Bedienung der Software (First-Level-Support) oder das Melden und Beheben von Fehlern in der Software.
 11. Der Kunde hat den Anbieter bei Wartung und Support – soweit dies notwendig ist – den Zugang zu seinen Arbeitsplätzen sowie zur Hard- und Software zu ermöglichen und einen verantwortlichen Ansprechpartner zu benennen. Änderungen des Ansprechpartners werden dem Anbieter unverzüglich mitgeteilt. Falls notwendig kann Nesto zur Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen sowie zur Verbesserung der Software-Produkte auf gespeicherte Kundendaten zurückgreifen.
 12. Die Wartung und der Support erfolgen nur für die jeweils aktuelle Version der Software.
 13. Der Anbieter wird den Support per Telefon und E-Mail während der Geschäftszeiten des Anbieters führen. Die Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg). Der Anbieter behält sich vor, den Support-Aufwand frühestens 6 Monate nach Vertragsschluss in Bezug auf Kosten- und Arbeitsaufwand zu überprüfen und die Kosten sofern erforderlich anzupassen. Der Anbieter ist berechtigt, den Umfang des Supports abzuändern, wenn die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden zumutbar ist. Der Anbieter hat die Änderung des Umfangs des Anwender-Supports dem Kunden schriftlich mit Frist von 3 Wochen mitzuteilen und zu begründen.
 14. Sofern der Kunde im Rahmen von Wartung und Support unberechtigte Fehlermeldungen an den Anbieter übermittelt und dem Anbieter hierdurch Kosten entstehen, trägt der Kunde diese Kosten, es sei denn, dass der Kunde dies nicht zu vertreten hat.
- ## § 11 Haftung des Anbieters
1. Der Anbieter haftet unbeschränkt
 - a) für Schäden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern bzw. Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden;
 - b) für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit;
 - c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes oder im Falle sonstiger zwingender gesetzlicher Haftung.
 2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des Anbieters der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
 3. Als vertragstypisch vorhersehbar ist die Haftung des Anbieters bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht für sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertrag einfach fahrlässig verursachte Schäden pro Schadensfall die vom Kunden in den 12 Monaten vor Eintritt des Schadensfalls an den Anbieter gezahlte Vergütung oder 100.000 EUR beschränkt, je

nachdem welcher Betrag niedriger ist.

jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.

Funktionalitäten entfernt oder verändert werden.

4. Liegt ein Datenverlust vor, wird die Haftung auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger Anfertigung von Sicherungskopien angefallen wäre.
 5. Eine weitergehende Haftung des Anbieters besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung des Anbieters für anfängliche Mängel, soweit nicht die Voraussetzungen der § 11 Abs. 1 dieser Bedingungen vorliegen.
 6. Bei höherer Gewalt ist der Anbieter von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag und für die Dauer der höheren Gewalt befreit, wenn der Umstand der Nichterfüllung von Leistungen durch den Anbieter auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen, Pandemien und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände (Insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen). Die Parteien sind verpflichtet sich gegenseitig bei Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und schriftliche zu informieren.
 7. Die in § 11 dieser Bedingungen genannten Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Anbieters.
 8. Dem Anbieter bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware
- § 12 Ansprüche bei Sachmängeln**
1. Die Parteien sind sich einig, dass es in der Regel nicht möglich ist, Softwareapplikationen so zu entwickeln oder bereitzustellen, dass diese absolut fehlerfrei sind. Mängelansprüche bestehen daher nicht
 - a) bei einer unerheblichen Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit;
 - b) bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit.

Eine nur unerhebliche Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit liegt insbesondere dann vor, wenn die Verfügbarkeit der Software einen Wert von 99% im Jahresmittel nicht unterschreitet oder nur (Teil-)Funktionalitäten betroffen sind. Die Software ist nicht verfügbar, wenn die in den vorstehenden Abschnitten festgelegten Leistungen des Anbieters in wesentlichen Teilen nicht erbracht werden können („Ausfall“), d.h. mindestens ein gesamtes Paket nicht erreichbar ist. Die Dauer eines Ausfalls beginnt in jedem Fall mit der schriftlichen Meldung durch den Kunden. Kein Ausfall liegt vor in Fällen vorab festgelegter Wartungsfenster oder wenn der Ausfall vom Kunden verschuldet wird oder zufällig erfolgt;

 - c) bei einem nicht durch den Anbieter zu vertretenden, zufälligen Verlust und zufälliger Zerstörung von Daten des Kunden; und
 - d) wenn im Rahmen der Weiterentwicklung der Software durch Updates und -grades
 2. Produktbeschreibungen gelten ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung nicht als Garantie. Bei Update-, Upgrade- und neuen Versionslieferungen sind die Mängelansprüche auf die Neuerungen der Update-, Upgrade- oder neuen Versionslieferungen gegenüber dem bisherigen Versionsstand beschränkt.
 3. Verlangt der Kunde wegen eines Mangels Nacherfüllung, so hat der Anbieter das Recht, zwischen Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Ersatzleistung zu wählen. Wenn der Kunde nach einer ersten ergebnislos verstrichenen Frist und wenn eine angemessene Anzahl an Nachbesserungs-, Ersatzlieferungs- oder Ersatzleistungsversuchen ohne Erfolg geblieben sind, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern und Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Nacherfüllung kann auch durch Übergabe oder Installation einer neuen Programmversion erfolgen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität nicht oder nur unerheblich, so ist der Anbieter unter Ausschluss weiterer Mängelansprüche berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen seiner Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.
 4. Mängel sind durch eine detaillierte Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich durch schriftliche Aufzeichnungen, Hardcopies oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen, unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Die Mängelrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Gesetzliche

Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt.

5. Änderungen oder Erweiterungen von Nesto, die der Kunde selbst oder durch Dritte vornimmt, lassen die Mängelansprüche des Kunden entfallen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung oder Erweiterung für den Mangel nicht ursächlich ist. Der Anbieter steht auch nicht für Mängel ein, die auf unsachgemäße Bedienung sowie Betriebsbedingungen oder die Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel durch den Kunden zurückzuführen sind.

§ 13 Ansprüche bei Rechtsmängeln

1. Nesto ist frei von Rechten Dritter, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen.
2. Stehen Dritten solche Rechte zu und machen sie diese geltend, hat der Anbieter ihm möglichen und zumutbaren Maßnahmen vorzunehmen, um die Software gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen. Der Kunde wird den Anbieter von der Geltendmachung solcher Rechte Dritter unverzüglich schriftlich unterrichten und dem Anbieter sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen bzw. zustehende Rechte abzutreten, die erforderlich sind, um Nesto gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
3. Soweit Rechtsmängel bestehen, ist der Anbieter (a) nach seiner Wahl berechtigt, (i) durch rechtmäßige Maßnahmen die Rechte Dritter, welche die vertragsgemäße Nutzung der Software beeinträchtigen, oder (ii) deren Geltendmachung zu beseitigen, oder (iii) die Software in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzen, wenn und soweit dadurch die geschuldete

Funktionalität der Software nicht erheblich beeinträchtigt wird, und (b) verpflichtet, die dem Kunden entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten.

4. Scheitert die Mängelbeseitigung gemäß § 13 Abs. 3 dieser Bedingungen binnen einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern und Schadensersatz verlangen.

§ 14 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der anderen Partei zugehenden oder bekanntwerdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Parteien verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
2. Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände und Daten.
3. Der Anbieter verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Bestellers unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

§ 15 Anonymisierte Nutzung von Fehlerberichten und Datenauswertung

1. Der Kunde räumt dem Anbieter das nicht-ausschließliche, zeitlich sowie räumlich unbeschränkte, übertragbare, unentgeltliche Recht ein, Feedbacks, Fehlerberichte, Analyseergebnisse oder sonstige Erkenntnisse anonymisiert, d.h. ohne personenbezogene Daten, für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen, insbesondere auch auszuwerten, zu vervielfältigen, verbreiten oder öffentlich wiederzugeben einschließlich des Rechts zur Nutzung im Rahmen der (Weiter-)Entwicklung durch Training und der Nutzung der hierbei entstehenden Ergebnisse in vorgeanntem Umfang.
2. Die in diesem Zusammenhang dem Anbieter eingeräumten Rechte bestehen auch nach Beendigung des Vertrages mit dem Kunden ausdrücklich fort.

§ 16 Verjährung

1. Die Verjährungsfrist beträgt
 - a) bei Sachmängeln für Ansprüche auf Kaufpreistrückzahlung aus Rücktritt oder Minderung ein Jahr ab Ablieferung der Software, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungs-erklärung;
 - b) bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln ein Jahr;
 - c) bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln zwei Jahre, wenn der Rechtsmangel nicht in einem Recht eines Dritten liegt, auf Grund dessen der Dritte die in § 2 dieser Bedingungen genannten Gegenstände bzw. Rechte bzw. die Unterlassung ihrer Nutzung verlangen kann;
 - d) bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden

Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre; die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

2. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und in den in § 11 Abs. 1 dieser Bedingungen genannten Fällen gilt § 16 Abs. 1 dieser Bedingungen nicht.

§ 17 Nebenabreden, Schriftform

1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich aufgehoben werden.
2. Die Parteien haben keine mündlichen Nebenabreden getroffen.
3. Sofern eine Individualabrede mit dem Kunden von den Bestimmungen dieser Bedingungen abweicht, hat diese nach § 305b BGB Vorrang und Gültigkeit, sofern diese Vereinbarung in schriftlicher Vertragsform vorliegt oder von dem Anbieter auch nachträglich bestätigt wurde.

§ 18 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Schlichtungsstelle

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz des Anbieters.
2. Die Parteien vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Vertragserweiterungen oder -ergänzungen, die

sie nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik (www.dgri.de/), anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt; § 203 BGB gilt entsprechend.

3. Wenn eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein sollte, wird dadurch die Geltung des Vertrages im Übrigen nicht berührt.

Wichtiger Hinweis an alle Nutzer

- Die Software der Nesto Software GmbH ist urheberrechtlich geschützt.
- Jede Nutzung setzt voraus, dass ein diese Nutzung abdeckender Lizenzvertrag besteht oder der jeweilige Nutzer auf anderem Wege zur Nutzung berechtigt ist.
- Als Nutzung gilt es schon, wenn das Programm (z.B. auf einen beweglichen Datenträger oder eine Festplatte) kopiert wird oder in den Arbeitsspeicher eines Rechners eingelesen wird, auch wenn dies nur teilweise geschieht. Ein solcher Vorgang darf also nur von berechtigten Personen durchgeführt werden.
- Verletzungen des Urheberrechts führen zivilrechtlich zu Schadensersatz- und Unterlassungsansprüchen und werden strafrechtlich verfolgt.
- Arbeitgeber haften für die Handlungen ihrer Arbeitnehmer.