

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der SAZ Services AG und der SAZ Services GmbH

Stand Mai 2023

- I. Rahmenbedingungen für sämtliche Lieferungen und Leistungen
- II. Besondere Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Kundenkommunikation
- III. Besondere Bedingungen für Telemarketingdienstleistungen
- IV. Besondere Bedingungen für Fulfillmentleistungen sowie Druck
- V. Besondere Bedingungen für Hosting

## I. Rahmenbedingungen für sämtliche Lieferungen und Leistungen

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) sind Grundlage sämtlicher von der SAZ Services AG, Davidstrasse 38, 9000 St. Gallen (Schweiz/Schweiz) oder der SAZ Services GmbH, Gutenbergstr. 1-3, 30823 Garbsen (Deutschland) erbrachten Lieferungen und Leistungen einschliesslich Beratungsleistungen, sofern individualvertraglich mit einem dieser Unternehmen nichts anderes vereinbart ist. Das SAZ-Unternehmen, welches Ihnen gegenüber abrechnet, also Ihr Vertragspartner, wird im Folgenden als „SAZ“ und „wir“ bezeichnet. Die AGB sind für den Business-to-Business-Bereich konzipiert und gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie gegenüber Non-Profit-Organisationen, sie gelten nicht gegenüber Verbrauchern. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote an Sie, unseren Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden. In den AGB genannte Rechtsnormen beziehen sich auf das in Deutschland geltende Gesetz, sofern nicht abweichend angegeben.
- 1.2. In diesen AGB wird für eine bessere Lesbarkeit und eine Barrierefreiheit für Sehbehinderte einheitlich das generische Maskulinum verwendet. Erfasst sind grundsätzlich Personen jeden Geschlechts (m/w/d), sofern der Sinngehalt nichts anderes gebietet.
- 1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden finden keine Anwendung, selbst wenn wir deren Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprochen haben oder ohne ausdrücklichen Widerspruch Lieferungen oder Leistungen erbracht oder entgegengenommen haben. Selbst wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit deren Geltung. Mit Auftragserteilung erkennen Sie unsere Bedingungen als allein massgeblich an. Diesen AGB gehen allein diejenigen Regelungen der Vertragspartner vor, die diese im Auftrag oder in sonstigen Vereinbarungen oder Absprachen abweichend von diesen AGB regeln.

### 2. Angebot und Vertragsschluss, geschäftliche Korrespondenz

- 2.1. Alle Angebote der SAZ sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge kann SAZ innerhalb von zwei Wochen nach Zugang annehmen.
- 2.2. Massgeblich für den Auftrag ist die schriftliche (Textform genügt) Auftragsbestätigung einschliesslich dieser AGB. Der Vertrag gibt alle Abreden zwischen den Vertragsparteien zum Vertragsgegenstand vollständig wieder. Mündliche Zusagen der SAZ vor Abschluss dieses Vertrages sind rechtlich unverbindlich und mündliche Abreden der Vertragsparteien werden durch den schriftlichen oder in Textform gehaltenen Vertrag ersetzt, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.
- 2.3. Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschliesslich dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Form der ursprünglichen Vereinbarungen. Mit Ausnahme von Geschäftsführern oder Prokuristen sind die Mitarbeiter der SAZ nicht berechtigt, hiervon abweichende mündliche Abreden zu treffen. Zur Wahrung der Schriftform genügt die telekommunikative Übermittlung, insbesondere per Telefax oder per E-Mail, sofern die Kopie der unterschriebenen Erklärung übermittelt wird.
- 2.4. Angaben der SAZ zum Gegenstand der Lieferung oder Leistung (z.B. Gewichte, Masse, Gebrauchswerte, Belastbarkeit, Toleranzen und technische Daten) sowie unsere Darstellungen desselben (z.B. Zeichnungen und Abbildungen) sind nur annähernd massgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie sind keine garantierten Beschaffenheitsmerkmale, sondern Beschreibungen oder Kennzeichnungen der Lieferung oder Leistung. Handelsübliche Abweichungen und Abweichungen, die aufgrund rechtlicher Vorschriften erfolgen oder technische Verbesserungen darstellen, sowie die Ersetzung von Bauteilen durch gleichwertige Teile sind zulässig, soweit sie die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen.
- 2.5. Wir behalten uns das Eigentum oder Urheberrecht an allen von uns abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie dem Kunden zur Verfügung gestellten Zeichnungen, Abbildungen, Berechnungen, Prospekten, Katalogen, Modellen, Werkzeugen und anderen Unterlagen und Hilfsmitteln vor. Der Kunde darf diese Gegenstände ohne ausdrückliche Zustimmung der SAZ weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Er hat auf Verlangen der SAZ diese Gegenstände vollständig zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie von ihm im ordnungsgemässen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrages führen. Ausgenommen hiervon ist die Speicherung elektronisch zur Verfügung gestellter Daten zum Zwecke üblicher Datensicherung.
- 2.6. Es ist, etwa im Rahmen von BYOD, nicht auszuschliessen, dass auf den von unseren Mitarbeitern zu dienstlichen Zwecken genutzten elektronischen Kommunikationsgeräten (wie Mobiltelefonen, Tablets, Laptops etc.) Messenger-Dienste (z.B. WhatsApp) installiert sind. Hierbei handelt es sich um keinen für eine geschäftliche Korrespondenz mit uns autorisierten Kommunikationsweg. Unsere Mitarbeiter sind nicht bevollmächtigt, über einen Messenger-Dienst in unserem Namen Erklärungen abzugeben oder entgegen zu nehmen.

### 3. Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug des Kunden

- 3.1. Die Preise gelten für den in der Auftragsbestätigung aufgeführten Leistungs- und Lieferungsumfang. Mehr- oder Sonderleistungen werden gesondert berechnet. Es gelten unsere zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Listenpreise, soweit nicht andere Preise vereinbart wurden. Soweit den vereinbarten Preisen unsere Listenpreise zugrunde liegen und die Lieferung erst mehr als vier Monate nach Vertragsschluss erfolgen soll, gelten die bei Lieferung gültigen Listenpreise (jeweils abzüglich eines vereinbarten prozentualen oder festen Rabatts). Die gesetzliche Umsatzsteuer ist nicht in unseren Preisen eingeschlossen; sie wird in gesetzlicher Höhe am Tag der Rechnungstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Nebenkosten (Verpackungen, Versandkosten, Transport-Versicherungen, bei Exportlieferungen Zoll, Gebühren und andere öffentliche Abgaben) werden ebenfalls gesondert berechnet.
- 3.2. Rechnungsbeträge sind innerhalb von dreissig Tagen ab Rechnungserhalt zu zahlen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist. Massgebend für das Datum der Zahlung ist der Eingang bei uns. Der Abzug von Skonto bedarf besonderer schriftlicher Vereinbarung

(Textform genügt). Teilzahlungen sind nicht zulässig. Die Zahlung per Scheck ist ausgeschlossen, sofern sie nicht im Einzelfall gesondert vereinbart wird; Schecks gelten erst nach Einlösung als Zahlung.

3.3. Wir sind berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn uns nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen der SAZ durch den Kunden aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis (einschliesslich aus anderen Einzelaufträgen, für die derselbe Rahmenvertrag gilt) gefährdet wird.

3.4. An allen vom Kunden beigestellten Materialien, Unterlagen und Datenträgern steht uns bis zur vollständigen Bezahlung ein Zurückbehaltungsrecht zu.

3.5. Eine Geldschuld des Kunden ist während des Verzuges mit einem Zinssatz von neun (9) Prozent für das Jahr zu verzinsen, es sei denn, wir können kraft Gesetzes höhere Zinsen verlangen. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt unberührt.

3.6. Wir haben bei Verzug des Kunden Anspruch auf Zahlung einer Pauschale (Verzugspauschale) in Höhe von 40 EUR. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung gegenüber dem Kunden um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Verzugspauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz nur insoweit anzurechnen, als der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

#### **4. Lieferung, Versicherung, Lieferzeit, Gefahrübergang**

4.1. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, sind Lieferung und Leistung "ab Werk" vereinbart. Transport- und alle sonstigen Verpackungen werden nicht zurückgenommen; ausgenommen sind Paletten. Der Kunde ist verpflichtet, für eine Entsorgung der Verpackungen auf eigene Kosten zu sorgen.

4.2. Sendungen werden von uns nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und auf seine Kosten gegen Diebstahl, Bruch-, Transport-, Feuer- und Wasserschäden oder sonstige versicherbare Risiken versichert. Versandart und Verpackung unterstehen unserem pflichtgemässen Ermessen.

4.3. Von SAZ in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten stets nur annähernd, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder vereinbart ist. Sofern Versendung vereinbart wurde, beziehen sich Lieferfristen und Liefertermine auf den Zeitpunkt der Übergabe der körperlichen Gegenstände an das Transportunternehmen oder die Postauflieferung.

4.4. Der Beginn der von uns angegebenen Lieferzeit setzt die Klärung aller technischen Fragen voraus. Die Einhaltung unserer Lieferverpflichtung setzt weiter die rechtzeitige und ordnungsgemässe Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus. SAZ kann, unbeschadet ihrer Rechte aus Verzug des Kunden, vom Kunden eine Verlängerung von Liefer- und Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Liefer- und Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen der SAZ gegenüber nicht nachkommt.

4.5. Die Gefahr geht spätestens mit der Übergabe des Liefergegenstandes (wobei der Beginn des Verladevorgangs massgeblich ist) an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Dritten auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen oder wir noch andere Leistungen (z.B. Versand oder Installation) übernommen haben. Verzögert sich der Versand oder die Übergabe infolge eines Umstandes, dessen Ursache beim Kunden liegt, geht die Gefahr von dem Tag an auf den Kunden über, an dem SAZ versandbereit ist und dies dem Kunden angezeigt hat. Lagerkosten nach Gefahrübergang trägt der Kunde. Bei Lagerung durch SAZ betragen die Lagerkosten 0,25 % des Rechnungsbetrages der zu lagernden Gegenstände pro abgelaufene Woche. Die Geltendmachung und der Nachweis weiterer oder geringerer Lagerkosten bleiben uns und Ihnen vorbehalten.

4.6. Soweit eine Abnahme stattzufinden hat, gilt die Vertragsleistung als abgenommen, wenn a) die Lieferung und, sofern wir auch die Installation schulden, die Installation abgeschlossen ist, b) wir dies dem Kunden unter Hinweis auf die Abnahmefiktion nach dieser Ziff. I. 4.6. mitgeteilt und ihn zur Abnahme aufgefordert haben, c) seit der Lieferung oder Installation zwölf Werkstage vergangen sind oder der Kunde mit der Nutzung der Vertragsleistung begonnen hat und in diesem Fall seit Lieferung oder Installation sechs Werkstage vergangen sind und d) der Kunde die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums aus einem anderen Grund als wegen eines der SAZ angezeigten Mangels, der die Nutzung der Vertragsleistung unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt, unterlassen hat.

#### **5. Haftung bei Lieferverzug**

5.1. Wir haften nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit der zugrundeliegende Vertrag ein Fixgeschäft ist. Wir haften auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, a) sofern als Folge eines von uns zu vertretenden Lieferverzugs der Kunde berechtigt ist geltend zu machen, dass sein Interesse an der weiteren Vertragserfüllung in Fortfall geraten ist und b) sofern der Lieferverzug auf einer von uns zu vertretenden vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung beruht; ein Verschulden unserer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen wird uns zugerechnet. Im Übrigen ist unsere Schadensersatzhaftung bei Lieferverzug gemäss Ziff. I. 6.6. bis 6.10. beschränkt.

5.2. Sofern wir die Lieferung einer Ware nicht oder nicht vertragsgemäss erbringen, so müssen Sie uns zur Bewirkung der Leistung eine Nachfrist setzen. Ansonsten sind Sie nicht berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

5.3. SAZ haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt (der Hinderungsgrund liegt ausserhalb des Einflussbereichs der Parteien und es konnte bei Vertragsschluss vernünftigerweise nicht erwartet werden, diesen Grund in Betracht zu ziehen oder ihn oder seine Folgen zu vermeiden, wie z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation, Epidemien und in diesem Zusammenhang ohne Verschulden der Parteien getroffene behördliche Anordnungen, Tod oder längere Krankheit eines nicht ohne weiteres ersetzbaren Mitarbeiters mit speziellen Fähigkeiten) oder Umständen im Einflussbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) verursacht worden sind. Sofern solche Ereignisse uns die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.

#### **6. Leistungspflichten, Gewährleistung und Haftung**

6.1. Unsere Leistungsbeschreibungen, die Angabe des gestatteten Verwendungszwecks und unsere werblichen Aussagen stellen keine Eigenschaftszusicherungen oder Beschaffenheitsgarantien dar und sind nicht mit unserer vertraglichen Leistungspflicht gleichzusetzen. Nicht schriftlich oder in Textform bestätigte mündliche Auskünfte oder Zusagen sind unverbindlich.

6.2. Wir sind berechtigt, die uns übertragenen Arbeiten selbst auszuführen oder Erfüllungsgehilfen/Subunternehmer im eigenen Namen damit zu beauftragen.

6.3. Mängelrügen für offensichtliche Leistungsmängel (das sind Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar sind) haben innerhalb von sieben Werktagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme zu erfolgen. Hinsichtlich anderer Mängel gelten unsere Lieferungen oder Leistungen als genehmigt, wenn uns die Mängelrüge nicht binnen sieben Werktagen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte; war der Mangel bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt offensichtlich, ist jedoch dieser frühere Zeitpunkt für den Beginn der Rügefrist massgeblich. Voraussetzung für jegliche Gewährleistungsrechte ist, dass der Kunde seinen handelsrechtlichen Untersuchungs- und Rügeobligationen ordnungsgemäss nachgekommen ist. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne unsere Zustimmung den Liefergegenstand ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.

6.4. Der Kunde wird die SAZ bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben. Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung nicht einer Mängelhaftungsverpflichtung der SAZ zuzuordnen ist und der Kunde dies hätte erkennen können, kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung entstandenen Aufwendungen der SAZ zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen belastet werden.

6.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme; diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen der SAZ oder ihrer Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren. Bei Geltendmachung von Mängelansprüchen haben wir zunächst ein Recht auf Nacherfüllung, nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Nach zwei erfolglosen Nacherfüllungsversuchen oder im Falle der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung kann der Kunde den Preis angemessen mindern oder er kann vom Vertrag zurücktreten, sofern die Pflichtverletzung erheblich ist. Beruht ein Mangel auf unserem Verschulden, kann der Kunde unter den nachfolgend bestimmten Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.

6.6. Die Geltendmachung von Schadens- oder Aufwendungsersatz setzt eine schuldhaftige Pflichtverletzung unsererseits voraus, wobei wir grundsätzlich nur für grob fahrlässiges und vorsätzliches Handeln unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen haften. Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Lieferung und Installation des Liefergegenstandes bzw. zur rechtzeitigen Leistung, die Freiheit der Lieferung oder Leistung von Rechtsmängeln sowie solchen Sachmängeln, die eine Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obliegenheitspflichten, die dem Kunden die vertragsgemässe Verwendung des Liefer- oder Leistungsgegenstandes ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken. In diesem Fall ist die Schadensersatzhaftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Die gleiche Begrenzung gilt auch ansonsten, soweit uns keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird. In diesem Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist unsere Ersatzpflicht zudem für Vermögensschäden auf einen Betrag von 250.000,- Euro je Schadensfall beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt; liegt die Deckungssumme unserer Haftpflichtversicherung höher als 250.000,- Euro, ist die Ersatzpflicht in dieser Höhe beschränkt.

6.7. Unsere Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, die Folge von Mängeln des Liefer- oder Leistungsgegenstands sind, ist auf die Höhe unseres vertraglichen Entgelts begrenzt, soweit bei Vertragsschluss bei bestimmungsgemässer Verwendung kein höherer Schaden vorhersehbar war und uns kein vorsätzliches Handeln vorwerfbar ist. Soweit SAZ technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihr geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

6.8. Wir haften für Datenverluste des Kunden, wenn wir oder unsere Erfüllungsgehilfen diese Datenverluste grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben und der Kunde durch zumindest arbeitstägliche Datensicherung sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Wir haften daher weder für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Online-Angebote noch für technische und elektronische Fehler während eines Bestellvorgangs, auf die wir keinen Einfluss haben, insbesondere nicht für die verzögerte Bearbeitung oder Annahme von Angeboten. Auch bei Anwendung einer SSL-Verschlüsselung kann kein vollständiger Schutz dagegen bestehen, dass Dritte von in Übermittlung befindlichen Daten ohne Berechtigung Kenntnis erlangen.

6.9. Vorstehende Haftungsbegrenzungen in Ziff. I. 6.6. bis 6.8. gelten nicht, wenn zugesicherte Eigenschaften oder Garantieleistungen nicht erbracht wurden, eine zwingende Haftung nach gesetzlichen Vorschriften zur Produkthaftung besteht, für die Haftung aufgrund vorsätzlichen Verhaltens oder wenn durch das Handeln unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit) eingetreten sind. Ein etwaiges Recht des Kunden, sich bei einer von uns zu vertretenden, nicht in einem Mangel der Leistung bestehenden, Pflichtverletzung vom Vertrag zu lösen, bleibt ebenfalls unberührt.

6.10. Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen. Soweit die Schadensersatzhaftung uns gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der SAZ.

## **7. Schutzrechte**

7.1. In dem Fall, dass der Liefergegenstand ein gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht eines Dritten verletzt, werden wir nach unserer Wahl und auf unsere Kosten den Liefergegenstand derart abändern oder austauschen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden, der Liefergegenstand aber weiterhin die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt, oder dem Kunden durch Abschluss eines Lizenzvertrages das Nutzungsrecht verschaffen. Gelingt uns das innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht, ist der Kunde berechtigt, von dem Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis angemessen zu mindern. Etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden unterliegen den Beschränkungen vorstehender Ziff. I. 6.

7.2. Bei Rechtsverletzungen durch von uns gelieferte Produkte anderer Hersteller werden wir nach unserer Wahl unsere Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Ansprüche gegen uns bestehen in diesen Fällen nach Massgabe der Ziff. I. 6. und dieser Ziff. I. 7. nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten erfolglos war oder, etwa aufgrund Insolvenz, aussichtslos ist.

## **8. Aufrechnung und Zurückbehaltung durch den Kunden**

8.1. Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt oder sich aus demselben Auftrag ergeben, unter dem die betreffende Lieferung oder Leistung erfolgt ist.

8.2. Der Kunde kann nur ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, das auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## **9. Eigentumsvorbehalt**

Wir behalten uns das Eigentum an gelieferter Ware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem zugrundeliegenden Vertrag vor. Bei schuldhaftem vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, sind wir nach angemessener Fristsetzung berechtigt, den Liefergegenstand zurückzunehmen; der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. In der Zurücknahme des Liefergegenstandes durch uns liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. Das gilt auch bei einer Pfändung des Liefergegenstandes durch uns.

## **10. Informationssicherheit**

Der Kunde verpflichtet sich zur Gewährleistung eines angemessenen Informationssicherheitsniveaus nach dem aktuellen Stand der Technik hinsichtlich Informationen der SAZ, auf die er im Rahmen der Vertragsdurchführung einen Zugriff erhält. Bei hohem Schutzbedarf der Informationen kann SAZ einen Nachweis für ein dem Schutzbedarf der Informationen angemessenes Level der Informationssicherheit des Kunden (z.B. Zertifikat, Testat, eigene Auditierung) verlangen. Die Integrität und Revisionsfähigkeit von Aufzeichnungen gemäss vertraglichen, regulatorischen oder gesetzlichen Verpflichtungen und Geschäftsanforderungen ist vom Kunden zu gewährleisten.

## **11. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand**

Es gilt das am Sitz des den Vertrag schliessenden SAZ-Unternehmens geltende Recht unter Ausschluss jedweden Kollisionsrechts. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist dieser Sitz der SAZ auch Erfüllungsort. Gerichtsstand ist ebenfalls der Sitz der SAZ. Die Parteien bleiben zur Erhebung der Klage oder der Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand der anderen Partei berechtigt. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschliessliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

## II. Besondere Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Kundenkommunikation

### 1. Abwicklung von Aufträgen

1.1. Angebote der SAZ an den Kunden, die Preise enthalten, kann der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Zugang annehmen. Nach Ablauf der Frist ist die SAZ an dieses Angebot nicht mehr gebunden. Erstellt SAZ einen blossen Kostenvoranschlag, so ist darin lediglich die Aufforderung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden an SAZ zu sehen, das der Annahme durch SAZ bedarf. Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweils bei Erteilung des Auftrags vorgenommenen Produkt-/Leistungs-Beschreibung. Zusätzliche und/oder nachträgliche Veränderungen der Produkt-/Leistungs-Beschreibung bedürfen der Schriftform.

1.2. Alle Angebote der SAZ werden aufgrund der ihr bei Angebotserstellung über das Projekt vorliegenden Informationen und Unterlagen sowie ihres Verständnisses der Anforderungen des Kunden mit branchenüblicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik erstellt. Konzeptänderungen oder Verzögerungen im Projektplan, die vom Kunden zu verantworten sind, können zur Erbringung von zusätzlichen Leistungen und damit zu einer Kostenerhöhung führen.

1.3. Besprechungsprotokolle, welche die SAZ fertigt und dem Kunden übermittelt, werden hinsichtlich der darin enthaltenen Absprachen, Weisungen, Auftragserteilungen und sonstigen Erklärungen der weiteren Leistungserbringung zugrunde gelegt, wenn der Kunde ihnen nicht binnen sechs Werktagen widerspricht.

1.4. Vorlagen, Dateien und sonstige Arbeitsmittel wie Negative, Modelle, Originalillustrationen u.Ä., die SAZ erstellt oder erstellen lässt, um die nach dem Vertrag geschuldete Leistung zu erbringen, bleiben Eigentum der SAZ. Eine Herausgabepflicht besteht nicht. Bei der Erstellung von Software gilt dies auch für den Quellcode und die entsprechende Dokumentation.

1.5. Ein vereinbarter Postauflieferungstermin (PAL) ist nur dann ein Fixtermin, wenn er ausdrücklich in der Auftragsbestätigung als solcher bezeichnet wird, eine Bezeichnung als „geplanter PAL“ oder ein „ca.“ Termin genügt dem nicht.

1.6. Änderungen und Erweiterungen der Leistung bleiben vorbehalten, soweit diese für den Kunden unter Berücksichtigung seines objektiven Interesses zumutbar sind, es sich etwa um technische Verbesserungen, handelsübliche oder geringfügige Abweichungen innerhalb einer Leistungsposition oder um gesetzesbedingte Anpassungen handelt. Über geplante Änderungen des Leistungskatalogs wird der Kunde rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. Mehrkosten für den Kunden sind damit nicht verbunden.

### 2. Beauftragung von Dritten

2.1. Die SAZ ist berechtigt, die ihr übertragenen Arbeiten selbst auszuführen oder Erfüllungsgehilfen / Subunternehmer im eigenen Namen damit zu beauftragen.

2.2. SAZ ist berechtigt, Aufträge zur Produktion von Werbemitteln, an denen die SAZ vertragsgemäss mitgewirkt hat, im Namen und auf Rechnung des Kunden zu erteilen, sofern die SAZ dem Kunden den Namen und die Anschrift des Dritten genannt und der Kunde nicht innerhalb einer Frist von einer Woche widersprochen hat.

2.3. Aufträge an Werbeträger erteilt die SAZ im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Werden Mengenrabatte oder Malstaffeln in Anspruch genommen, erhält der Kunde bei Nichterfüllung der Rabatt- und Staffelvoraussetzungen eine Nachbelastung, die sofort zur Zahlung fällig wird. Der Kunde stellt insoweit die SAZ gegenüber dem Medium auf erstes Anfordern frei.

2.4. Der Kunde ist nur mit vorheriger Zustimmung der SAZ berechtigt, eine weitere Agentur oder einen sonstigen Dritten in den Leistungsprozess zu integrieren, welche konzeptionell und/oder produktiv an den von uns erbrachten Medienleistungen durch die Erbringung von Vorleistungen (insbesondere die Zulieferung von Informationen, Daten und Inhalten zur Einbindung in die Medienleistungen Print/Online) mitwirken sollen.

2.5. Der Kunde garantiert, dass diese Vorleistungen nach Ziffer II. 2.4. vor einer Überstellung an uns auf alle erheblichen Eigenschaften geprüft und als ordnungsgemäss anerkannt zu haben (Freigabe erteilt). Er haftet im Innenverhältnis der Parteien dafür, dass damit eine geeignete Vorleistung für die Leistungen der SAZ vorliegt, letztere treffen hinsichtlich der Inhalte der Vorleistungen keine Prüf- und Hinweispflichten. Die SAZ wird den Kunden aber auf mögliche Mängel der Vorleistungen hinweisen, soweit ihr solche bei Vorbereitung oder Durchführung ihrer Tätigkeit bekannt werden. Wir haben hinsichtlich dieser Vorleistungen keine Gewährleistungspflichten, das heisst, wir sind insofern nicht zur unentgeltlichen Behebung vorhandener Fehler verpflichtet, die – unabhängig von Verjährungsvorschriften – der Mängelgewährleistung der vorleistenden Agentur oder eines sonstigen vom Kunden beauftragten Dritten unterfallen. Eine Haftung der SAZ für derartige Vorleistungen ist ausgeschlossen.

2.6. Der Kunde hat auch bei einer von uns nach Ziff. II. 2.4. erteilten Zustimmung zur Einschaltung von Dritten sicherzustellen, dass bestehende Bildrechte durch die Einschaltung der weiteren Agentur nicht verletzt werden, konzeptionelle Inhalte, die über die Agentur laufen, über alle Werbekanäle einheitlich entwickelt und durch professionelle Briefing-Vorgaben des Kunden der SAZ zur produktiven Abwicklung fristgerecht zur Verfügung gestellt werden, alle Kommunikations- und Freigabeprozesse weiterhin ausschliesslich zwischen dem Kunden und uns nach Massgabe der vertraglichen Vereinbarungen stattfinden und dass uns keine inhaltliche und/oder rechtliche Haftung für Microsites und/oder andere Webinhalte, die nicht durch uns, sondern durch vom Kunden beauftragte Dritte konzipiert und technisch entwickelt wurden, trifft.

### 3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

3.1. Von uns durchgeführte Werbeberatungen sind honorarpflichtig. Urheberrechts- und Eigentumsrechte an den von uns im Rahmen von Präsentationen vorgelegten Arbeiten verbleiben, soweit nicht besondere Vereinbarungen getroffen wurden, bei uns. Ziff. II. 11. bleibt unberührt.

3.2. Sofern in dem Auftrag nichts anderes vereinbart ist, werden die von SAZ erbrachten Leistungen auf Stundenhonorarbasis nach Zeitaufwand und den aktuellen Stundensätzen der beteiligten Mitarbeiter der SAZ abgerechnet. Technische Kosten werden nach den aktuellen Kostensätzen der SAZ für technische Kosten abgerechnet.

3.3. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist SAZ bei Dauerschuldverhältnissen berechtigt, ihre Leistungen jeweils monatlich am Ende des Monats abzurechnen.

3.4. Für Leistungen Dritter, derer sich SAZ zur Erfüllung des Vertrags/Auftrags zulässigerweise bedient, und die vereinbarungsgemäss an den Kunden offen weiter berechnet werden sollen, berechnet SAZ, vorbehaltlich abweichender Vereinbarung, eine Service-Fee von 15 Prozent des Nettobetrages der Rechnung des Dritten.

3.5. Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, kann SAZ für künftige zu erbringende Leistungen Vorauszahlungen verlangen.

3.6. Vereinbarte Preise sind Nettopreise, zu denen die jeweils geltende Mehrwertsteuer hinzukommt. Gebühren von Verwertungsgesellschaften (z.B. für in der Werbung des Kunden eingesetzte Musik), Zölle und sonstige, auch nachträglich entstehende, Abgaben werden an den Kunden weiterberechnet. Leistungen, die dem Künstlersozialversicherungsgesetz unterliegen (z.B. bei Fotografen oder Webdesignern), verstehen sich zuzüglich der gültigen Abgabesätze. Im Rahmen von Agenturleistungen werden technische Fremdkosten wie z.B. Satz-, Foto- und Reproduktionskosten getrennt berechnet und sind im Honorar für Konzeption, Text, Layout und Reproduktionsvorlagen nicht enthalten. Nachträglich vom Kunden gewünschte Änderungen werden nach Zeitaufwand, Fremdkosten, Material usw. in Rechnung gestellt.

3.6. Bei Dauerschuldverhältnissen sind die Preise vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung für die Dauer von zwei Jahren fest vereinbart und können dann angepasst werden. Hat sich der vom deutschen Statistischen Bundesamt amtlich festgestellte Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen (Gesamtindex; 2015 = 100) dann seit Vertragsschluss oder dem Datum des Wirksamwerdens der letzten Anpassung aufgrund dieser Klausel nach zumindest zweijähriger Laufzeit um mehr als 5 Prozentpunkte nach oben oder unten verändert, kann jede Partei durch schriftliche Erklärung eine entsprechende Anpassung der Vergütung verlangen. Die Anpassung kann frühestens mit Wirkung zu dem auf den Zugang der Erklärung folgenden Monatsersten verlangt werden.

3.7. Rechnungen der SAZ sind vorbehaltlich abweichender Vereinbarung binnen 14 Tagen nach Erhalt einer den Vorschriften des Umsatzsteuerrechts entsprechenden Rechnung ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.

3.8. Zurückbehaltung von Zahlungen oder Aufrechnung mit Gegenforderungen sind nur mit von der SAZ anerkannten oder rechtskräftig festgestellten oder zwar bestrittenen, aber nach gerichtlicher Beurteilung entscheidungsreifen, Forderungen zulässig.

3.9. Im Rahmen von Agenturleistungen werden technische Fremdkosten wie z.B. Satz-, Foto- und Reproduktionskosten getrennt berechnet und sind im Honorar für Konzeption, Text, Layout und Reproduktionsvorlagen nicht enthalten. Nachträglich vom Kunden gewünschte Änderungen werden nach Zeitaufwand, Fremdkosten, Material usw. in Rechnung gestellt.

3.10. In der Vergütung der SAZ sind Reisen zu Abstimmungsgesprächen mit dem Kunden an dessen Sitz nicht enthalten. Diese sind gesondert zu vergüten. Weitere Reisen erfolgen nur nach Aufforderung durch den Kunden und werden durch den Kunden vergütet. Die SAZ lässt sich hierfür im Vorhinein die anfallenden Kosten freigeben. Angefallene Reisekosten werden dem Kunden nach den steuerlichen Höchstsätzen in Rechnung gestellt, soweit nicht höhere Sätze vereinbart wurden.

#### **4. Stornoregelung**

4.1. Ist eine vorzeitige Beendigung des Auftrags nicht von uns zu vertreten, hat der Kunde Leistungen bestellt, aber nicht in Anspruch genommen oder haben wir bei Vertragsende in Kenntnis des Kunden bereits mit Vorarbeiten begonnen, etwa für noch nicht erschienene Ausgaben einer Publikation, so sind die bereits ausgeführten Leistungen zu vergüten. Durch Drittbeauftragung vorbereitete Leistungen stehen bereits ausgeführten Leistungen gleich, wobei die Drittbeauftragung vor Erhalt einer auf die Beendigung des Auftrags zielenden Erklärung oder Mitteilung des Kunden erfolgt sein muss.

4.2. Für die bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages (Ziff. II. 4.1.) noch nicht ausgeführten Leistungen erhalten wir eine Stornopauschale. Hierzu ist von dem für die Gesamtleistung vereinbarten Entgelt die Vergütung für die bereits ausgeführten Leistungen abzuziehen und das Ergebnis mit 0,15 zu multiplizieren. Der Nachweis eines höheren Ausfallschadens bleibt uns vorbehalten; der Kunde kann den Nachweis führen, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist. Gesetzliche Ansprüche aufgrund einer freien Kündigung des Kunden bleiben unberührt, die Stornopauschale wird hierauf angerechnet. Die Stornopauschale ist nicht zu zahlen, soweit der Stornierung des Kunden höhere Gewalt (Ziff. I. 5.3.) zugrunde liegt.

#### **5. Unterlagen**

5.1. Von allen uns übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die wir jederzeit kostenlos zurückgreifen können. Nach Erbringung der Leistungen sind wir berechtigt, die vom Kunden erhaltenen Unterlagen nach vorheriger unwidersprochen gebliebener Anzeige zu vernichten, sofern vorab keine Rücksendung grundsätzlich auf Kosten des Kunden vereinbart worden war.

5.2. SAZ archiviert nach Auftragsende für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungs- und Haftungsfristen eine Dokumentation zum Nachweis der ordnungsgemässen Leistungserbringung.

5.3. Soweit wir eigene schriftliche Unterlagen als „vertraulich“ bezeichnet haben, dürfen diese nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen Zustimmung an Dritte weitergegeben werden.

#### **6. Urheber- und Nutzungsrechte**

6.1. Die Einräumung urheberrechtlicher oder sonstiger Nutzungsrechte an den von uns erbrachten und vom Kunden freigegebenen sowie bezahlten Arbeitsergebnissen (Entwürfe, Texte, Skizzen, Grafiken, Konzepte, Dokumentationen, spezielle Produktionstechniken, Programme etc.) erfolgt vorbehaltlich individueller Vereinbarung nicht-exklusiv im Rahmen des jeweiligen konkreten Vertragszweckes. Rechte der Urheber nach § 40a UrhG bleiben in jedem Fall unberührt. Der Kunde wird im Hinblick auf die nach § 32b UrhG zwingenden Ansprüche der Urheberbeteiligung SAZ auf Anfrage die danach erforderlich Auskunft über den Umfang der Werknutzung erteilen sowie SAZ im Falle der Einräumung von Rechten für unbekannte Nutzungsarten unverzüglich über die spätere Aufnahme der neuen Art der Werknutzung unterrichten. Hinsichtlich eingebundener Drittkomponenten bzw. Standardlayouts/-gestaltungen, vorbestehender Rechte und sonstiger üblicherweise nicht-exklusiver Fremdleistungen werden stets nur einfache Nutzungsrechte eingeräumt und Bearbeitungsrechte ausgeschlossen. Das gilt insbesondere für Rechte an Planungsverfahren, Methoden und sonstigem Know-How, für geistige Eigentumsrechte und gewerbliche Schutzrechte der SAZ oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens, welche die Arbeitsergebnisse betreffen oder sich darin verkörpern oder abbilden, die aber bereits vor dem Beginn der vom Kunden beauftragten Leistung bestanden (Background-IP) oder zwar während des Auftrages entstehen, aber ohne unmittelbaren Zusammenhang mit den zu erbringenden Leistungen (Sideground-IP). Werkbearbeitungen oder Übersetzungen bedürfen unserer Zustimmung. Nicht erfasst ist auch die Bereitstellung der offenen Daten der Leistungsergebnisse (d.h. in einer elektronischen Version, die nicht verschlüsselt oder schreibgeschützt ist) zur eigenständigen Bearbeitung. Dieses Recht kann unter Berücksichtigung etwaig eingebundener Drittkomponenten, z.B. Stockphotos, durch separate Regelung im Einzelfall erworben werden. Der Kunde kann die ihm eingeräumten Nutzungsrechte durch technische oder sonstige Dienstleister im erforderlichen Rahmen ausüben lassen. Die Rechte an sämtlichen Konzepten, ausgearbeiteten Plänen, Texten, Dokumenten oder sonstigen Trägern gestalterischer Ideen, die nicht beauftragt oder umgesetzt werden, verbleiben uneingeschränkt bei uns, sodass diese Materialien nicht ohne unsere vorherige Zustimmung vom Kunden verwendet werden dürfen. Nicht Gegenstand der Rechteübertragung auf den Kunden sind von diesem abgelehnte Leistungen der SAZ (Konzepte, Ideen, Entwürfe etc.). Diese Nutzungsrechte verbleiben bei der SAZ, ebenso die daran bestehenden Eigentumsrechte. SAZ bleibt in jedem Fall berechtigt, im Zuge des Auftrags entwickelte Methoden, Techniken und Erfahrungen ohne Bezug zum Kunden bei anderen Kunden der SAZ zu verwenden. Das gilt nicht, soweit darin wesentliche Mitwirkungsleistungen des Kunden enthalten sind. Der Kunde ist bei Einräumung „übertragbarer Rechte“ nur berechtigt, die Nutzungsrechte ganz oder teilweise auf Tochtergesellschaften oder verbundene Gesellschaften innerhalb eines Konzerns weiter zu übertragen. Jede über die vorstehende Regelung hinausgehende Nutzung bedarf der gesonderten Zustimmung der SAZ. Bei der Ergebnispräsentation einer Werbeberatung vorgestellte Werbemittel dienen nur der Veranschaulichung, dort enthaltene Fotos sind nicht für eine Veröffentlichung gedacht.

6.2. Bei üblicherweise nicht-exklusiven Fremdleistungen und Drittlicenzen (z.B. Stockfotos, Videos, Musik, Töne, Schriftfonts) werden sich die Parteien im Vorfeld über die erwerblichen Rechte abstimmen, ein Recht auf Bearbeitung oder zur Rechtsübertragung auf Dritte kann insoweit nicht erworben werden. Die SAZ gewährleistet insoweit eine Nutzungsmöglichkeit von Bildmaterial in dem

Umfang, wie es der Zweck des jeweiligen Kundenauftrags erfordert. Bei Fremdagenturbildern sind die Nutzungsrechte grundsätzlich nicht-exklusiv und auf die einmalige Verwendung für eine Printausgabe oder eine Online-Publikation bzw. eine Werbemassnahme beschränkt. Coverabbildungen/Titel müssen in jedem Fall separat angemeldet und bei den Bilddatenbanken lizenziert werden. Eine Archivnutzung ist nur im Kontext der ursprünglichen Bildverwendung möglich.

6.3. Zieht die SAZ zur Vertragserfüllung Dritte heran, wird sie die Nutzungsrechte an deren Leistungen im Umfang der Ziff. II. 6.1. und 6.2. erwerben und dementsprechend dem Kunden übertragen. Sollten diese Rechte im Einzelfall in diesem Umfang nicht erhältlich oder deren Erwerb nur mit unverhältnismässig hohen Kosten möglich sein, wird die SAZ den Kunden darauf hinweisen und nach seinen Weisungen verfahren. Dadurch entstehende Mehrkosten trägt der Kunde.

6.4. SAZ erwirbt über die Nutzung im vertraglichen Rahmen keinerlei Rechte an Marken, Logos oder ähnlichen Formaten des Kunden. Benutzungshandlungen an allen für den Kunden entwickelten Titeln und Kennzeichnungen werden dem Kunden zugerechnet.

6.5. Erstellt die SAZ im Rahmen ihrer vertraglichen Leistungen elektronische Programme oder Programmteile, so sind der jeweilige Quellcode und die entsprechende Dokumentation nicht Gegenstand der Rechteinräumung an den Kunden.

6.6. Alle Nutzungsrechte an unseren Arbeiten verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung bei uns. Sollten bereits Nutzungsrechte nach der vertraglichen Vereinbarung an den Kunden übertragen worden sein, der Kunde aber mit Leistungspflichten nach diesem Vertrag in Verzug geraten, fallen sämtliche Rechte nach fruchtloser Nachfristsetzung zur Vertragserfüllung an uns zurück. Gleiches gilt im Falle eines Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen Gründen.

6.7. Soweit kein überwiegendes Interesse des Kunden entgegensteht, sind wir berechtigt, auf unsere Urheberschaft an den Vertragserzeugnissen in selbigen hinzuweisen. Die SAZ ist – auch bei Übertragung ausschliesslicher Nutzungsrechte auf den Kunden – berechtigt, die Arbeitsergebnisse und den Kundennamen im Rahmen ihrer Eigenwerbung unentgeltlich zu verwenden, auch nach Vertragsende, in allen Medien einschliesslich Internet und im Rahmen von Wettbewerben und Präsentationen. Wir sind auch berechtigt, die Marken und Unternehmenskennzeichen des Kunden für Referenzzwecke zu nutzen, solange der Kunde dem nicht widerspricht. Wir erhalten von jedem von uns ganz oder teilweise gestalteten Werbemittel und den eventuell zu der entsprechenden Aktion gehörenden Elementen eine angemessene Anzahl kostenloser Belegexemplare. Wir sind berechtigt, diese Werbemittel nach erfolgter Streuung zum Zwecke der Eigenwerbung in allen Medien zu verwenden (z.B. zur Veröffentlichung, Besprechung, Abbildung, PR-Aktionen, Teilnahme an Wettbewerben), es sei denn, der Kunde widerspricht ausdrücklich einer Nutzung der für ihn erstellten Werbemittel für Eigenwerbung.

## 7. Gewährleistung

7.1. SAZ erbringt ihre vertraglichen Leistungen mit der branchenüblichen Sorgfalt nach dem Stand der Technik sowie den anerkannten fachlichen Grundsätzen.

7.2. Die von SAZ erbrachten Arbeiten und Leistungen hat der Kunde unverzüglich nach Erhalt, in jedem Falle aber vor einer Nutzung, zu überprüfen und Mängel unverzüglich nach Entdeckung zu rügen. Unterbleibt die unverzügliche Überprüfung oder Mängelanzeige, bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden bezüglich offensichtlicher Mängel, bekannter Mängel oder Folgemängel.

7.3. Die Rechtsgewährleistung und die Haftung für entgegenstehende Rechte Dritter gelten nur für eine auf Deutschland ausgerichtete Verwendung der Leistungsergebnisse, sofern der Vertrag kein anderes Verbreitungsgebiet festlegt. Im letztgenannten Fall gilt die Rechtsgewährleistung und die Haftung für entgegenstehende Rechte Dritter für das im Vertrag festgelegte Verbreitungsgebiet. Hat der Kunde das Recht zur Bearbeitung der Leistungsergebnisse erworben und erfolgen Änderungen über technische Anpassungen in Format und Layout hinaus ohne vorherige Abstimmung mit SAZ in einer Weise, die inhaltliche Änderungen, etwa von Sachaussagen, eines Titels, Logos oder einer Kennzeichnung, zur Folge haben, so geschieht das in alleiniger Verantwortung des Kunden.

7.4. Liegt ein Mangel vor, den SAZ zu vertreten hat, so kann sie nach eigener Wahl den Mangel beseitigen (nachbessern) oder Ersatz liefern. Im Falle der Nachbesserung hat sie das Recht auf zweimalige Nachbesserung jeweils innerhalb angemessener Zeit. Ansonsten gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

7.5. Die Gewährleistungspflicht der SAZ erlischt mit dem Ablauf eines Jahres nach Erhalt der Lieferung/Leistung der SAZ oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme durch den Kunden. Das gilt nicht bei der Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nicht bei einer Haftung für sonstige Schäden, die auf grobem Verschulden beruhen.

7.6. Bei Schaltaufträgen haftet die SAZ nicht für mangelhafte Leistung der Medien (Werbeträger). Sie wird in diesen Fällen aber ihre Schadensersatz- oder Gewährleistungsansprüche an den Kunden abtreten.

## 8. Pflichten des Kunden und inhaltliche Haftung

8.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen durch ihn und seine Erfüllungsgehilfen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für uns kostenlos erbracht werden. Wir können – unbeschadet unserer Rechte aus Verzug – eine Verschiebung von Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt. Im Vorfeld schriftlich oder in Textform abgestimmte Mitwirkungsleistungen sind eigenständige Pflichten des Kunden.

8.2. Der Kunde stellt uns die zur Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und Materialien (z. B. Fotos, Texte, Insights usw.) zur Verfügung. Stellt der Kunde derartige Vorlagen für die geplanten Leistungen bei, trägt allein er die Verantwortung für den Inhalt und die rechtliche Zulässigkeit dieser Vorlagen. Es obliegt dem Kunden, diese daraufhin überprüfen zu lassen, ob sie rechtlich unbedenklich sind. Wir werden den Kunden auf rechtliche Risiken hinweisen, sofern uns diese bei der Vorbereitung bekannt werden, leisten aber keine rechtliche oder steuerliche Beratung im Einzelfall.

8.3. Der Kunde garantiert, dass er Inhaber des Rechtes ist, uns die erforderlichen Inhalte zur Vertragsdurchführung zu übermitteln. Das gilt auch für das Vorliegen erforderlicher Einwilligungen der Urheber und sonstiger Personen, die über Rechte an den Inhalten verfügen, sowie bei Bildern von urheberrechtlich geschützten Werken (einschliesslich Bauwerken) oder natürlichen Personen auch für die erforderliche Einwilligung dieser Urheber oder der abgebildeten Personen, bei Minderjährigen auch von deren Erziehungsberechtigten. Von Ansprüchen Dritter aus behaupteten Persönlichkeits-, Lizenz-, Schutz- oder Verwertungsrechten wird uns der Kunde, nach unserer Wahl auch durch Geldzahlung, freihalten. Alle Ansprüche von Verwertungsgesellschaften gehen zu Lasten des Kunden.

8.4. Datenträger, die uns der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei (auch virenfrei) sein und nicht in Persönlichkeits-, Schutz- oder Verwertungsrechte Dritter eingreifen. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt uns der Kunde alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt uns von allen Ansprüchen Dritter, auf erstes Anfordern auch durch Zahlung von Geld, frei.

8.5. Sofern wir für die Vertragsdurchführung Texte, Ton und/oder Bilder beistellen, stehen wir im Rahmen des vereinbarten Haftungsmassstabs dafür ein, dass diese Materialien für den vertraglichen Zweck genutzt werden können. Wir haften nicht für die rechtliche Unbedenklichkeit bei dem Kunden vorgelegten und von ihm freigegebenen Konzepten, Briefingunterlagen, Inhalten und Gestaltungen. Das Risiko, dass eine durchzuführende Werbemassnahme rechtlich zulässig ist, insbesondere im Einklang mit den Bestimmungen des Wettbewerbsrechts und speziellen werberechtlichen Vorschriften steht, trägt der Kunde. Wir werden den Kunden jedoch auf rechtliche Risiken hinweisen, sofern uns diese bei der Vorbereitung der Werbemassnahme bekannt werden. Besteht der

Kunde gleichwohl auf der Realisierung der Werbemaßnahme, so haftet SAZ nicht für daraus resultierende Nachteile und Risiken. SAZ hat allerdings bei ausschliesslich vom Kunden stammenden Sachaussagen über dessen Unternehmen, Organisation, Produkte und Leistungen keine Prüf- oder Hinweispflichten. Der letztlich umgesetzte Claim oder sonstige zur Veröffentlichung bestimmte Slogans, Titel, Logos und Kennzeichnungen werden vom Kunden in eigener und alleiniger Verantwortung festgelegt. Unsere Titelvorschläge sind Arbeitstitel; wir sind insofern zu keiner rechtlichen Prüfung hinsichtlich Schutzrechten Dritter (etwa Titel- oder Markenrechten) verpflichtet, die über eine Identitätsrecherche bei Google sowie im nationalen Markenregister unseres Sitzlandes hinaus geht. Unberührt bleibt die Pflicht der SAZ, auf die ihr mit der Sorgfalt eines ordentlichen Werbekaufmanns erkennbaren rechtlichen Risiken hinzuweisen.

8.6. Wenn nicht anders vereinbart, ist eine zur Abnahme vorgelegte Agenturleistung oder sonstige Medienleistung (z.B. Internetseiten, Mailings, Inhalte sonstiger Medien) schriftlich oder in Textform vom Kunden freizugeben. Der Kunde hat sich uns gegenüber bei einer zur Freigabe vorgelegten Leistung, auch bei abgrenzbaren Teilleistungen, wenn im Einzelfall keine Abnahmefrist oder kein bestimmter Abnahmetermin vereinbart ist, sobald im ordnungsgemässen Geschäftsgang tunlich zu erklären, wenn inhaltliche Änderungen gewünscht werden. Eine Freigabe gilt erteilt, wenn der Kunde unsere Leistung ohne Rüge mit Aussenwirkung verwendet.

## 9. Datenschutz und Datensicherung

9.1. Der Kunde bestätigt, dass von ihm oder auf seine Veranlassung von Dritten an SAZ übermittelte, personenbezogene Daten entsprechend den einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes verarbeitet wurden, dass etwa erforderliche Einwilligungen Betroffener vorliegen und dass die Nutzung der Daten durch SAZ im Rahmen des erteilten Auftrags keine dieser Bestimmungen verletzt oder den Rahmen erteilter Einwilligungen überschreitet.

9.2. Persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen wie Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Verbindungen, Zugangskennwörter, Up- und Downloads, werden von SAZ während der Dauer des Vertrags/Auftrags gespeichert, soweit dies zur Erfüllung des Vertrags erforderlich oder dienlich ist.

9.3. Der Kunde wird Daten und Programme jeweils vor Übergabe an SAZ sichern, um bei Datenverlust die Wiederherstellung zu ermöglichen.

9.4. Verarbeiten wir im Rahmen des Auftrages personenbezogene Daten nach Weisung des Kunden, dann werden wir auf Initiative des Kunden eine Regelung zur Auftragsverarbeitung treffen, nach Wahl des Kunden gemäss Standardvertragsklauseln der EU-Kommission vom 04.06.2021, C (2021) 3701 final, oder eines Modells der für den Kunden zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmassnahmen und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis.

## 10. Verschwiegenheit

10.1. Der Kunde verpflichtet sich hiermit, sämtliche ihm im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss zugänglichen oder übermittelten Informationen und Unterlagen, die als vertraulich gekennzeichnet oder nach den sonstigen Umständen als Geschäftsgeheimnisse der SAZ erkennbar sind, während der Vertragsdurchführung und auch bis zu fünf (5) Jahre nach Vertragsende gegenüber Dritten geheim zu halten und sie – soweit nicht zu Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen, zu speichern noch weiterzugeben, weder zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind, ohne dass dies auf einer dem Kunden bekannten Verletzung einer Verschwiegenheitspflicht beruht. „Dritte“ sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Hilfspersonen wie Berater, Subunternehmer etc., sofern diese selbst zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden oder einer Berufsverschwiegenheit unterliegen. Bei einem digitalen Austausch vertraulicher Informationen sind von den Parteien hierfür einvernehmlich genutzte Telekommunikations-, Filehosting-, Storage- oder Messagingdienste ebenfalls nicht als „Dritte“ anzusehen.

10.2. Eine Offenlegung geheimhaltungsbedürftiger Informationen ist nur möglich, sofern die SAZ vorher eingewilligt hat, der Kunde gesetzlich oder aufgrund der Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde zur Offenlegung verpflichtet ist, was der SAZ unverzüglich anzuzeigen ist, die jeweilige Information in einem zivilrechtlichen Prozess zwischen den Parteien oder einer der Parteien und einem Dritten relevant ist oder die Informationen bereits vor Offenlegung rechtmässig im Besitz des Kunden waren, bereits öffentlich bekannt sind oder während der Laufzeit des Vertrages öffentlich bekannt werden, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hätte, oder wenn die Informationen dem Kunden auf anderem Wege als durch Mitteilung der SAZ ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen bekannt geworden sind (ein Reverse Engineering („Rückbau“ im Sinne von § 3 (1) Nr. 2 b) GeschGehG) ist dabei ausgeschlossen). Eine Offenlegung gegenüber Dritten kann unter den Voraussetzungen des § 5 GeschGehG gerechtfertigt sein. Wenn sich der Kunde auf eine dieser Ausnahmen beruft, hat er ihr Vorliegen zu beweisen.

## 11. Pitchvereinbarung

11.1. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber SAZ, die ihm von SAZ vor einer Auftragserteilung präsentierten Ideen, Konzeptionen und Ausarbeitungen streng vertraulich zu behandeln und unbefugten Dritten weder ganz noch teilweise weiterzugeben noch für eigene Zwecke ohne Zustimmung der SAZ unbearbeitet oder bearbeitet zu verwerten.

11.2. Erhält SAZ nach erfolgter Präsentation den Auftrag zur Umsetzung, so wird sie dem Kunden alle erforderlichen Nutzungsrechte im Rahmen des jeweiligen konkreten Vertragszweckes einräumen. Erhält SAZ keinen Auftrag, so ist der Kunde nicht befugt, die präsentierte Idee und die präsentierten Arbeitsergebnisse der SAZ, seien sie urheberrechtlich geschützt oder nicht, zu nutzen, weder ganz noch teilweise, weder selbst oder durch Überlassung an Dritte.

## 12. Ergänzende Bedingungen für Non-Profit-Organisationen und sonstige Fundraising-Kunden

### 12.1. Vertragsgegenstand

12.1.1. Der Kunde gibt im Rahmen seiner statutengemässen Aufgaben und Ziele Medien heraus, um Informations-, Aufklärungs- und/oder Bildungsarbeit zu leisten. SAZ wird basierend auf Vorgaben des Kunden nach Massgabe der Auftragsbestätigung mit der Konzeption, inhaltlichen Entwicklung, Herstellung, Vervielfältigung, Verbreitung und öffentlichen Wiedergabe dieser Medien (Print/Online) beauftragt.

12.1.2. Der Kunde ist Herausgeber der Medien und inhaltlich verantwortlich, alle Medien stehen ihm vor Verbreitung oder öffentlicher Wiedergabe zur Prüfung und Freigabe zur Verfügung und tragen ein entsprechendes Impressum.

12.1.3. SAZ führt nach der Zielsetzung des Kunden Massnahmen und Aktionen nach Ziff. II. 12.1.1. durch, die in einem Kampagnenplan zusammengefasst werden können. Der Kampagnenplan enthält geplante Themen, zeitliche Abfolgen sowie eine Planung der Kosten und Einnahmen. Der Kampagnenplan kann aufgrund der tatsächlichen Ergebnisse der durchgeführten



Massnahmen und Aktionen oder einer veränderten Ausgestaltung der Massnahmen wie einer Themenaktualisierung im Laufe seiner Durchführung einvernehmlich angepasst werden. Die Initiative zu einem Kampagnenplan geht vom Kunden aus.

12.1.4. Kampagnenpläne können Zeiträume von mehreren Jahren umfassen. Es können mehrere Kampagnen zeitgleich erfolgen. Kampagnenpläne werden durch den Kunden schriftlich (Textform genügt) genehmigt. Der Kampagnenplan legt für beide Parteien als Rahmenregelung den Grundsatz der Zusammenarbeit nach Art und Umfang fest, so dass sich SAZ auf das mögliche Leistungsvolumen einrichten kann. Die im Kampagnenplan enthaltenen einzelnen Massnahmen und Aktionen sind erst mit der Beauftragung im Einzelfall nach Massgabe der jeweiligen detaillierten schriftlichen Auftragsbestätigung (Textform genügt) hinsichtlich tatsächlicher Ausstattung, Leistungsumfang und Kosten zum Ausführungszeitpunkt verbindlich. Für die finanziellen Planungsziele gilt Ziff. II. 12.2.3.

## **12.2. Leistungen der SAZ**

12.2.1. SAZ entwirft Informations-, Aufklärungs- und Bildungsmassnahmen und –Aktionen nach den inhaltlichen und gestalterischen Vorgaben des Kunden. Durch das Letztentscheidungsrecht des Kunden wird gewährleistet, dass die einzelnen Massnahmen und Aktionen der Zielsetzung des Kunden entsprechen.

12.2.2. SAZ berät bei der Planung aller Massnahmen und übernimmt in Abstimmung mit dem Kunden Medienauswahl, Konzeption, Redaktion, Kreation, Herstellung, Zielgruppenmanagement und Distribution. Zur Bewertung der Effizienz der durchgeführten Massnahmen wird SAZ dem Kunden regelmässig statistische Reports zum elektronischen Abruf bereitstellen.

12.2.3. Die Budgetplanung eines Kampagnenplans wird sorgfältig aufgrund der bei SAZ vorhandenen Erfahrungswerte erstellt. Die Budgetplanung, der prognostizierte Response und die vom Kunden angestrebten Einnahmen stellen wegen der Unkalkulierbarkeit des tatsächlichen Spendenverhaltens aber weder eine Beschaffenheitsgarantie, noch eine vereinbarte Leistung, einen geschuldeten Erfolg oder eine Grundlage des Geschäfts dar. SAZ haftet für keinen Werbeerfolg oder ein Spendenaufkommen in einer bestimmten Höhe. Das Risiko, dass bei einem zu geringen Spendenaufkommen die Gemeinnützigkeit des Kunden aufgrund der Kosten einer Massnahme oder Aktion gefährdet ist, hat vorbehaltlich einer anders lautenden ausdrücklichen Vereinbarung allein der Kunde zu tragen.

12.2.4. SAZ bietet als gesondert zu vergütende Nebenleistung eine Datenhaltung und Verarbeitung sowie Servicebuchhaltung (einschliesslich Zahlungsaufklärung) an. Verarbeitet SAZ insoweit automatisiert personenbezogene Daten für den Kunden, etwa die Adressenliste der Spender, so wird hierfür auf Initiative des Kunden eine separate Regelung zur Auftragsverarbeitung getroffen, nach Wahl des Kunden gemäss Standardvertragsklauseln der EU-Kommission vom 04.06.2021, C (2021) 3701 final, oder eines Musters der für den Kunden zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde. SAZ gewährleistet den Zugang über eine vereinbarte Schnittstelle oder die Nutzbarkeit einer Anwendung oder eines Systems mit einer arbeitstäglichen Gesamtverfügbarkeit von 98 % im Kalenderjahr. Für IT-Hostingleistungen wird auf die besonderen Bedingungen unter Ziff. V. verwiesen.

12.2.5. Nutzt der Kunde im Rahmen der Auftragsverwaltung, CRM und/oder Servicebuchhaltung das proFUND® Verwaltungs- und Informationssystem aufgrund gesonderter Gestattung, so schuldet SAZ nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem von SAZ betriebenen Übergabepunkt (Schnittstelle zwischen dem von SAZ betriebenen Datennetz zu anderen Netzen). Das gilt auch bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung ausserhalb des von SAZ betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen SAZn oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden. proFUND® ist eine geschützte Marke der M3 Invest AG, St. Gallen, Schweiz.

## **12.3. Preise und Abrechnung**

12.3.1. Die Preise für die Leistungen der SAZ und die genaue Beschreibung der Leistung ergeben sich aus den Einzelaufträgen nach Massgabe der jeweiligen Angebote und der Auftragsbestätigung. Die Kosten einer Datenhaltung und Verarbeitung sowie Servicebuchhaltung (einschliesslich Zahlungsaufklärung) werden bei regelmässiger Durchführung monatlicher Massnahmen/Mailings nicht gesondert ausgewiesen, sondern sind dann in den dafür genannten Preisen enthalten.

12.3.2. Rechnungen der SAZ sind sofort ohne Abzug fällig. Die Parteien können in einer individuellen Zahlungsvereinbarung Abweichendes regeln.

12.3.3. SAZ kann eine Vorauszahlung verlangen, die sich an der voraussichtlichen Höhe der bei Printmedien beim jeweiligen Beförderer anfallenden Distributionskosten und bei elektronischen Medien an den Kosten der Werbeschaltung/Übermittlung/Online-Integration orientiert und bis zur Zahlung ihre Leistung zurückhalten. Der Kunde trägt in diesem Fall das Risiko, wenn eine Massnahme wegen Zeitablauf nicht nachgeholt werden kann. Ziff. II. 4. gilt entsprechend. Die effektiv anfallenden Kosten werden nach Auftragsbeendigung in einer Endabrechnung mit der Vorauszahlung verrechnet. Die Rechnung kann insofern von der Auftragsbestätigung abweichen.

## **12.4. Haftung bei der Verbreitung von Medien**

Bei der Distribution der Medien durch Subunternehmer, die der Entgeltaufsicht durch eine Regulierungsbehörde unterliegen, insbesondere Post- und Telekommunikationsunternehmen, haftet SAZ bei Verlust oder Beschädigung insoweit, wie der Distributor ihr gegenüber nach dessen allgemeinen Regelungen haftet.

## **12.5. Allgemeine Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen**

Im Übrigen bleibt es bei den Regelungen in Ziff. II. 1. bis Ziff. II. 11. und in Ziff. II. 13.

## **13. Geltung der Rahmenbedingungen und der besonderen Bedingungen**

Für Telemarketingdienstleistungen, Fulfillmentleistungen und Druck sowie für Hosting gelten ergänzend die Besonderen Bedingungen in Ziff. III. bis V. Unsere Rahmenbedingungen unter Ziff. I. gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen Besonderen Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Kundenkommunikation.

### III. Besondere Bedingungen für Telemarketingdienstleistungen

#### 1. Leistungsgegenstand

1.1. Der Kunde beauftragt die SAZ mit telecare® Dienstleistungen im Bereich der telefonischen Direktansprache, das umfasst Telefonate im Inbound und Outbound, und/oder mit anderen Telemarketingdienstleistungen (z.B. E-Mail-Kampagnen, Kampagnen-Websites). telecare® ist eine geschützte Marke der M3 Invest AG, St. Gallen, Schweiz. Die im einzelnen beauftragten Leistungen und das dafür zu entrichtende Entgelt ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

1.2. Telefonie-Dienstleistungen erfolgen in der Regel werktäglich zwischen 8:00 und 20:00 Uhr (Montag bis Freitag) und zwischen 9:00 und 13:00 Uhr (Samstag).

#### 2. Mitwirkung des Kunden

2.1. Der Kunde stellt SAZ Hilfsmittel (wie etwa Gesprächsleitfaden, Briefings, Coaching- und Schulungseinheiten, datenschutzrechtliche Belehrungstexte) zur Verfügung, die eine strukturierte, erfolgversprechende Ansprache sicherstellen. Der Kunde wird frühzeitig vor Beginn der Telemarketingaktion und umfassend die erforderlichen Informationen und Unterlagen für ein Briefing übermitteln oder ein Briefing durchführen. Der Kunde wird die festgelegte Menge an Kontaktdaten nach den im Vorfeld vereinbarten Selektionskriterien zum vereinbarten Zeitpunkt bereit stellen.

2.2. Der Kunde stellt SAZ Daten verschiedener Art für die Direktansprache bereit, welche SAZ gemäss den vereinbarten Regelungen zur Datenverarbeitung im Auftrag nutzt. Soweit er über keine Telefonnummern bzw. E-Mail-Adressen verfügt, beauftragt er SAZ, diese Daten, soweit dort über Dritte verfügbar, für ihn temporär für die Telemarketingaktion zu nutzen.

#### 3. Verantwortlichkeit

3.1. Das Letztentscheidungsrecht und das Risiko der rechtlichen Zulässigkeit der vereinbarten Telemarketingdienstleistungen trägt allein der Kunde. Das gilt insbesondere für den Fall, dass die vorgesehene Massnahme gegen Vorschriften des Wettbewerbsrechts, Persönlichkeitsrechts und der speziellen Werberechtsgesetze verstösst. SAZ ist verpflichtet, auf rechtliche Risiken hinzuweisen, sofern ihr diese bei der Vorbereitung bekannt werden. Diese Hinweispflicht beinhaltet keine umfassende rechtliche Prüfung, SAZ ist kein Rechtsdienstleister und leistet daher keine rechtliche Beratung im Einzelfall. SAZ haftet nicht für die rechtliche Unbedenklichkeit bei dem Kunden vorgelegten und von diesem freigegebenen Inhalten und Gestaltungen. SAZ haftet in keinem Fall für vom Kunden stammende Sachaussagen über dessen Organisation und Leistungen.

3.2. Sofern nicht abweichend vereinbart oder garantiert, haftet SAZ nicht für den mit einer Massnahme bezweckten Werbeerfolg, insbesondere bei einer Spendenwerbung für Non-Profit-Organisationen nicht dafür, dass hierdurch dem Kunden Spenden in einer bestimmten Höhe zugeführt werden. Das wirtschaftliche Risiko aus deren Inhalt, Zielgruppenansprache und zeitlicher Festlegung trägt allein der Kunde. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Kunde als Inhaber der Adressdaten und verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts verantwortlich.

3.3. Der Kunde garantiert, dass die SAZ durch die vertragsgemässe Tätigkeit keine Rechte Dritter oder geltendes Recht verletzt, insbesondere die von ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ordnungsgemäss erhoben wurden und für den vereinbarten Zweck verwendet werden können und die zu kontaktierenden Personen, soweit gesetzlich erforderlich, in eine Ansprache zum Zwecke der (Spenden-)Werbung eingewilligt haben. Er stellt die SAZ hiermit von jeglichen Ansprüchen in diesem Zusammenhang, auch durch Geldzahlung, frei und ersetzt ihr die Kosten der Rechtsverteidigung.

#### 4. Gewährleistung

4.1. Die SAZ haftet grundsätzlich entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zum Dienstvertragsrecht.

4.2. Soweit keine vertragswesentlichen Pflichten verletzt werden und keine Personenschäden eintreten, ist die SAZ zu einer Sorgfalt verpflichtet, wie sie sie auch in eigenen Angelegenheiten anzuwenden pflegt. Das gilt insbesondere für die manuelle Datenerfassung bei Anrufern und Kontaktierten.

4.3. Ansprüche wegen einer Verletzung nicht vertragswesentlicher Pflichten verjähren in einem Jahr. Das gilt nur, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln zugrunde lag und keine Personenschäden eingetreten sind.

#### 5. Abrechnung

5.1. Es wird nach Massgabe der Auftragsbestätigung abgerechnet.

5.2. SAZ ist berechtigt, für gesonderte Aufträge oder Erweiterungen ihrer Aufgabe, z.B. ein gesondertes Reporting, eine zusätzliche Vergütung zu verlangen.

5.3. Im Falle der vorzeitigen Vertragsbeendigung sind die bis dahin von SAZ ordnungsgemäss erbrachten Leistungen durch den Kunden zu vergüten. Ist die vorzeitige Beendigung eines Auftrags durch den Kunden nicht von der SAZ zu vertreten oder hat der Kunde Leistungen bestellt, aber nicht in Anspruch genommen, so gilt Ziff. II. 4. .

#### 6. Geltung der Agenturbedingungen und der Rahmenbedingungen

Die Besonderen Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Kundenkommunikation in Ziff. II. gelten ergänzend zu diesen Besonderen Bedingungen für Telemarketingdienstleistungen. Unsere Rahmenbedingungen unter Ziff. I. gelten bei gleichem Regelungsgegenstand dazu nachrangig und ansonsten ergänzend.

## **IV. Besondere Bedingungen für Fulfilmentleistungen (Letter-Shop, Prospekt-Beistellungen) sowie Druck**

### **1. Postfertigmachen von Werbesendungen (Letter-Shop-Leistungen)**

- 1.1. Das Konfektionieren und die Auslieferung von Werbeaussendungen erfolgt durch uns in branchenüblicher Weise.
- 1.2. Anfallende Portokosten werden von uns als Portopauschale angefordert und müssen spätestens drei Tage vor dem Postauflieferungstermin einem unserer Konten unter Angabe des Verwendungszweckes unwiderruflich gutgeschrieben sein. Vor Zahlungseingang sind wir nicht zur Postauflieferung verpflichtet. Effektiv anfallende Gebühren einschliesslich Nachforderung des entsprechenden Postdienstleisters wegen Gewichtsüberschreitungen werden nach Auftragsbeendigung in einer Portoendabrechnung mit der Portopauschale verrechnet.
- 1.3. Vom Kunden zu beschaffende Materialien (z.B. Drucksachen) sind uns in einwandfreiem Zustand frei Haus anzuliefern. Wir sind nicht verpflichtet, Mengen- oder Qualitätskontrollen durchzuführen. Zum Ausgleich von Auflagedifferenzen und Rückverlusten (z.B. beim Postfertigmachen) ist eine Mehrlieferung des zu verarbeitenden Materials von 5 % vorzunehmen.
- 1.4. Der Kunde garantiert, dass der Inhalt der von ihm angelieferten Druckvorlagen oder die von ihm beigestellten Werbemittel nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstossen und ihre auftragsgemässe Verwendung durch uns keine Schutz- oder Verwertungsrechte Dritter verletzen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die Regelungen zum Urheberrecht, Wettbewerbsrecht, Markenrecht und der speziellen Werberechtsgesetze einzuhalten und keinerlei Inhalte zu verbreiten, die gegen die guten Sitten verstossen oder sonst wie einen zweifelhaften Inhalt aufweisen. Das gilt insbesondere für die Verbreitung, den Verweis auf oder das zur Verfügung stellen der Verbindung zur Verbreitung von Pornographie, Anleitung zu Gewalt oder Verbrechen, Diskriminierung oder anderweitig anstössigen Inhalt. Der Kunde stellt uns von jeglicher diesbezüglichen Inanspruchnahme, auf unseren Wunsch auch durch Geldzahlung, frei.
- 1.5. Der Kunde trägt das Risiko der Verarbeitbarkeit des von ihm beigestellten Materials. Durch Mängel der Verarbeitbarkeit resultierende Mehrarbeit kann von uns zu unseren jeweils gültigen Verrechnungssätzen berechnet werden.
- 1.6. Restmaterial von Werbeaussendungen wird von uns nach der Auftragsabwicklung vernichtet, soweit der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt unserer Restmeldung etwas anderes bestimmt. Auf diese Folge werden wir bei Bekanntgabe der Restmeldungen besonders hinweisen. Die Rücksendung von Restmaterial und auch von Druckvorlagen, Manuskripten, Unterlagen sowie anderen vom Kunde gelieferten Gegenständen erfolgt unfrei. Die Versandgefahr trägt der Kunde.

### **2. Vermittlung von Beilagen**

Auf Wunsch des Kunden werden wir Prospekte, Pakete, Zeitungen und Zeitschriften aufgrund einzelvertraglicher Weisungen beilegen. Da wir in diesem Falle gegenüber den Versendern vorleistungspflichtig sind, sind Rechnungen über die Versendung von Beilagen vor Auftragsausführung fällig. Ist die Zahlung nicht spätestens 14 Tage vor der Streuung auf unseren Konten eingegangen, sind wir berechtigt, die Versendung nicht auszuführen.

### **3. Druckleistungen**

Bei einer Herstellung der Druckerzeugnisse in Deutschland gelten für Druck und Versand von Werbemitteln bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend die vom Bundesverband Druck und Medien herausgegebenen AGB Druckindustrie in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Fassung.

### **4. Einlagerung**

Bei vereinbarter Lagerung der von uns gefertigten Druckerzeugnisse mit einer Auslieferung auf Abruf beginnen angemessene Abnahmefristen mit Anzeige des erfolgten Drucks und der Einlagerung in Textform gegenüber dem Kunden. Nach zwei Jahren kann SAZ die dann noch lagernden Restbestände vernichten und die Gesamtvergütung abrechnen, soweit noch nicht geschehen. Der Kunde wird hiervon im Vorfeld informiert.

### **5. Preisanpassung**

Wir überprüfen unsere Papierpreise regelmässig anhand des Euwidpreisspiegels und der Marktentwicklung der Einkaufspreise. Im Rahmen halbjährlicher Preiskorrekturen übernehmen wir dabei Veränderungen im Papierpreis unserer Lieferanten bis +/- 5 %, Veränderungen darüber hinaus werden an unsere Kunden weitergegeben, wenn es sich um regelmässig wiederkehrende Druckerarbeiten handelt oder die Abwicklung des Auftrages den Zeitraum von vier Monaten überschreitet. Bei einer Preiserhöhung um mehr als 8 % innerhalb eines Jahres kann der Kunde den Vertrag ausserordentlich kündigen.

### **6. Geltung der Rahmenbedingungen**

Unsere Rahmenbedingungen unter Ziff. I. gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen Besonderen Bedingungen für Fulfilmentleistungen sowie Druck.

## V. Besondere Bedingungen für Hosting

### 1. Leistungen

1.1. SAZ stellt dem Kunden beim Hosting Systemressourcen auf einem virtuellen Server und ergänzende Dienstleistungen zur Datenverarbeitung (u.a. Datenbankmanagement, Datenstatistik und Datenanalyse, Datenselektionen, -pflege und -abgleiche) zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte gemäss der technischen Spezifikation, die Vertragsbestandteil ist, ablegen.

1.2. Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden von SAZ arbeitstäglich nach einem dem Stand der Technik entsprechenden Sicherungskonzept gesichert. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten weiterer Kunden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

1.3. SAZ ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen der SAZ zu gewährleisten, so wird SAZ dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heisst spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat SAZ das Recht, den auf Hosting bezogenen Teil des Vertragsverhältnisses mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

1.4. Ausserhalb von Releasewechslern kann SAZ die Datenbanksoftware im Rahmen der technischen Möglichkeiten ändern und in der vom Hersteller jeweils aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software unter Berücksichtigung der Interessen der SAZ für den Kunden zumutbar ist. SAZ wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der genannten Software besteht jedoch nicht.

1.5. Hat SAZ dem Kunden statische IP-Adressen zur Verfügung gestellt, kann SAZ die dem Kunden zugewiesenen IP-Adressen ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Der Kunde wird unverzüglich über die anstehende Änderung informiert.

1.6. SAZ führt regelmässige Wartungsarbeiten für zentrale Rechenzentrumsinfrastrukturen, insbesondere für Stromversorgung, Netzwerke, Router, Switches, LAN, Systemmanagement, Firewalls und shared Storagesysteme durch. SAZ wird den Kunden rechtzeitig vor Durchführung schriftlich oder per E-Mail über den Beginn der Wartungsarbeiten informieren. Weiterhin ist SAZ bei Gefahr im Verzug, insbesondere bei drohenden Angriffen aus dem Internet sowie bei drohenden Datenverlusten, berechtigt, jederzeit Wartungsarbeiten durchzuführen. SAZ wird sich jedoch stets bemühen, die Dauer der Wartungsarbeiten auf ein möglichst geringes Mass zu beschränken. Während der Durchführung der Wartungsarbeiten können dem Kunden die in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. SAZ gewährleistet eine werktägliche Gesamtverfügbarkeit von 98 % im Kalenderjahr. Der Zeitraum für Wartungsarbeiten aufgrund Gefahr im Verzug wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit einer Anwendung oder eines Systems nicht zulasten der SAZ berücksichtigt; Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, aus solchen Einschränkungen Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen SAZ geltend zu machen.

1.7. Der Kunde darf die von SAZ zur Verfügung gestellten Leistungen Dritten nicht zur gewerblichen Nutzung überlassen (Reseller-Ausschluss).

### 2. Mitwirkungspflichten des Kunden

2.1. Der Kunde stellt SAZ die für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Daten oder Inhalte zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, diese Daten oder Inhalte in einem Standardformat oder sonst vereinbartem Format zu übermitteln. Der Kunde trägt die hiermit verbundenen Aufwände selbst. Der Kunde wird auf eigene Kosten alle notwendigen Massnahmen durchführen, um SAZ die Leistungserbringung zu ermöglichen. Insbesondere wird der Kunde alle Anfragen der SAZ beantworten, um dadurch SAZ die Leistungserbringung zu ermöglichen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht beziehungsweise nicht ordnungsgemäss nach, so entfällt die Verpflichtung der SAZ zur Erbringung von Leistungen in dem Umfang und für den Zeitraum, in dem die Erbringung von der vorherigen Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden abhängt. Der Vergütungsanspruch der SAZ bleibt insofern unberührt.

2.2. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. SAZ ist für den Inhalt und die Richtigkeit der Daten, die der Kunde oder von diesem beauftragte Dritte liefern, im Innenverhältnis nicht verantwortlich. SAZ ist insofern auch nicht verpflichtet, die zu hostenden Inhalte auf mögliche Rechtsverstösse zu prüfen. SAZ nimmt alle Handlungen hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übermittelten Inhalte im Auftrag des Kunden und allein für diesen vor. Das umfasst neben der Speicherung der Inhalte und ggfs. deren Anbindung an das Internet auch die Durchführung der Datensicherung. Etwaige aus diesen Handlungen folgende Verletzungen der Schutzrechte Dritter, insbesondere die Verletzung von Urheberrechten, fallen insoweit in den Verantwortungsbereich des Kunden, wie SAZ im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehandelt hat. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte etc. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der SAZ oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der SAZ abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt SAZ von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschliesslich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstosses gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen SAZ ist diese berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die weitere Datenverarbeitung ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. SAZ wird den Kunden über diese Massnahme unverzüglich informieren. Der Vergütungsanspruch der SAZ bleibt unberührt.

2.3. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte etc. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der SAZ oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der SAZ abgelegter Daten, so kann SAZ diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist SAZ auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet und/oder den Fernzugriff des Kunden auf die Inhalte zu unterbrechen. SAZ wird den Kunden über diese Massnahme unverzüglich informieren.

2.4. Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmässigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort sofort zu ändern, wenn zu befürchten ist, dass das Passwort nicht berechtigten Dritten zugänglich geworden ist. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von SAZ ein neues Passwort zugeteilt. SAZ ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

2.5. Der Kunde räumt SAZ das Recht ein, die von SAZ für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. SAZ ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist SAZ zudem berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

### 3. Mängelgewährleistung

3.1. Ist die vertragsgemässe Nutzung der Hostingleistungen aufgehoben, so ist der Kunde für die Zeit, in der die Nutzung aufgehoben ist, von der Entrichtung des Entgelts für die beeinträchtigte Leistung befreit. Für die Zeit, während der die Tauglichkeit zum vertragsgemässen Betrieb gemindert ist, hat der Kunde nur ein angemessenes herabgesetztes Entgelt zu entrichten.

3.2. Aufgetretene Mängel und Fehler sind SAZ unmittelbar nach ihrer Feststellung in schriftlicher oder elektronischer Form nachvollziehbar mitzuteilen.

3.3.1. Sind die von SAZ geschuldeten Leistungen als Werkleistungen anzusehen, ist SAZ für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie für die erzielten Ergebnisse nach Massgabe der Leistungsbeschreibung im Vertrag verantwortlich. SAZ leistet Gewähr dafür, dass die zu erbringenden Werkleistungen vertragsgemäss ausgeführt werden. Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt regelmässig zwölf (12) Monate; für Schadensersatzansprüche gilt Ziffer V. 4. Die Pflichten des Kunden aus § 377 HGB bleiben unberührt. Für den Fall, dass der SAZ einen Mangel arglistig verschweigt oder eine Garantie für die Beschaffenheit eines Werkes übernommen hat, gilt jedoch die gesetzliche Gewährleistungsfrist. Garantien für die Beschaffenheit eines Werkes übernimmt SAZ nur in ausdrücklicher und schriftlicher Form, d. h. durch Verwendung der Überschrift „Garantie“.

3.3.2. SAZ übernimmt keine Gewährleistung und/oder Haftung für die Richtigkeit von Herstellerangaben über die Zuverlässigkeit oder Leistungsfähigkeit einer von SAZ empfohlenen Datenverarbeitungsanlage oder Software, soweit SAZ sich diese nicht zu eigen macht. Gleiches gilt für Mängel, mit denen eine von SAZ empfohlene Datenverarbeitungsanlage oder Software behaftet ist, es sei denn, dass SAZ im Hinblick auf eine solche Empfehlung zumindest grobe Fahrlässigkeit trifft. SAZ hat hinsichtlich vom Kunden eingebrachter/lizenzierter Software, bei der es sich um Vorleistungen Dritter an den Kunden handelt, keine Gewährleistungspflichten, das heisst, sie ist insofern nicht zur unentgeltlichen Behebung vorhandener Fehler verpflichtet, die – unabhängig von Verjährungsvorschriften – der Mängelgewährleistung des ursprünglichen Softwareprogrammierers unterfallen. SAZ wird den Kunden im Rahmen des Vertrages bei der Behebung derartiger Mängel unterstützen. Im Hinblick auf von SAZ lizenzierter und dem Kunden zur Nutzung zugänglich gemachter Drittsoftware gewährleistet SAZ eine Nutzbarkeit für den vertraglich vorgesehenen Zweck und eine Funktionalität in der Weise, wie sie vom Drittanbieter zur Verfügung gestellt wird.

3.3.3. SAZ kann in erster Linie durch Nacherfüllung Gewähr leisten, und zwar nach ihrer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, wird SAZ eine Auswechlösung aufzeigen und dem Kunden vor Implementierung vorstellen. Soweit diese Auswechlösung für den Kunden zumutbar ist, gilt sie als Nacherfüllung. Zur Beseitigung unerheblicher Mängel ist SAZ ebenfalls verpflichtet; weitergehende Rechte, insbesondere auf Schadensersatz, Kündigung und Rücktritt, sind ausgeschlossen. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, kann der Kunde eine weitere angemessene Frist für einen zusätzlichen Nacherfüllungsversuch setzen. Schlägt auch dieser fehl, hat der Kunde nach Ablauf der zweiten Frist das Recht, die Vergütung herabzusetzen oder im Falle von erheblichen Mängeln den betreffenden Vertrag zu kündigen; der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

3.4. Die Gewährleistung der SAZ entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemässe Bedienung des Kunden, durch Eingriff vom Kunden, durch von ihm beizustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von SAZ zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind oder sein können, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind. Leistungen von SAZ, die er aufgrund einer vermeintlichen Gewährleistungspflicht durchgeführt hat, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

### 4. Haftung

4.1. Die Haftung der SAZ für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit richtet sich nach den Regelungen des anwendbaren Telekommunikationsgesetzes.

4.2. Ausserhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 4.1. richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. SAZ haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet SAZ nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmässig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. SAZ haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 25.000,- EUR. Schadenersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemässer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Im Übrigen wird die Haftung für Datenverlust ausser in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmässiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

4.3. Soweit mietvertragliche Leistungen erbracht werden, wird die verschuldensunabhängige Haftung der SAZ für Mängel, die bei Beginn des betreffenden Vertragsverhältnisses bereits vorhanden waren, ausgeschlossen; § 536 a Abs. 1 BGB findet keine Anwendung.

4.4. Unabhängig vom Rechtsgrund verjähren Schadensersatzansprüche des Kunden gegen SAZ in einem (1) Jahr ab dem Beginn der Gewährleistungsfrist, ansonsten ab Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen. Es gelten jedoch die gesetzlichen Verjährungsfristen im Falle von Schäden an Leben, Körper, Gesundheit oder Freiheit einer Person, bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln der SAZ sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei Mängelansprüchen, wenn SAZ die Mängel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für eine Beschaffenheit übernommen hat, sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

### 5. Datenhaltung

5.1. Der Kunde hat das jederzeitige Recht, die von ihm im Rahmen des Vertrages bei SAZ gespeicherten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Der Kunde kann die Übermittlung aller Daten oder von ihm hinreichend beschriebener Einzeldaten verlangen. Der Kunde hat ferner auch das Recht, von SAZ die Übermittlung der Daten an Dritte zu verlangen. Vorstehende Rechte können nur ausgeübt werden, soweit die Übermittlung technisch zumutbar und rechtlich zulässig ist. Erbringt SAZ eine dieser Leistungen, hat der Kunde das dafür in der jeweils aktuellen Preisliste vorgesehene Entgelt zu entrichten. Ziffer V. 5.5. bleibt unberührt. Ebenfalls unberührt bleiben Ausgleichsansprüche der SAZ wegen beauftragter Leistungen, die durch den Datenabruf bis zum ordentlichen Vertragsende nicht mehr durchgeführt werden können.

5.2. Verarbeitet SAZ insoweit automatisiert personenbezogene Daten für den Kunden, etwa die Adressenliste der Spender, so wird hierfür auf Initiative des Kunden eine separate Regelung zur Auftragsverarbeitung getroffen, nach Wahl des Kunden gemäss Standardvertragsklauseln der EU-Kommission vom 04.06.2021, C (2021) 3701 final, oder eines Musters der für den Kunden zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde. SAZ wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern SAZ der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstösst, wird sie den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch SAZ erfolgt gemäss einer auf Initiative des Kunden hin separat zu treffenden Regelung zur Auftragsverarbeitung.

5.3. SAZ bietet dem Kunden die verschlüsselte Übermittlung der Daten an. Die Umsetzung der Verschlüsselung wird in einer technischen Spezifikation geregelt.

5.4. Bei im Auftrag des Kunden durchgeführten Kampagnen können auch Zielgruppen-Adressen aus dem Datenbanksystem smartBASE® (smartBASE® ist eine geschützte Marke der M3 Invest AG, St. Gallen, Schweiz) oder Adressen Dritter, über welche SAZ berechtigt verfügt, eingesetzt werden. Name und Anschrift der Reagierer sowie Listenherkunft wird SAZ erfassen und in einem elektronischen Format als Adressliste speichern. SAZ wird diese Adressliste für den Kunden im Rahmen des Vertrages verarbeiten. Die Datenherrschaft liegt bei dem Kunden. Die Rechte an den ursprünglich eingesetzten Zielgruppen-Adressen sowie an den für Selektionszwecke verwendeten oder hinzu gespeicherten Daten, etwa sozio-geographischen Daten, verbleiben beim jeweiligen Eigentümer.

5.5. SAZ wird bei Vertragsende die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte sowie den Abzug einer eventuell entstandenen Adressliste nach Ziffer V. 5.4. in einem nach dem Stand der Technik üblichen Datensatzformat an den Kunden herausgeben oder für einen Zeitraum von vier Wochen zum Abruf über eine elektronische Schnittstelle per Datenfernübertragung bereithalten. Selektion, Zusammenstellung, Datenträger und Lieferung bzw. die Bereitstellung einer Schnittstelle werden nach Aufwand abgerechnet. SAZ steht ein Zurückbehaltungsrecht an der von ihr erstellten Adressliste zu, bis ihre vertraglichen Leistungen bezahlt sind, es sei denn, dies wäre nach den Umständen unangemessen. Der Kunde muss die Vertragsmässigkeit der ausgehändigten Daten prüfen und erkennbare Mängel binnen zwei Wochen nach Erhalt bzw. Abruf rügen (Ausschlussfrist). Ohne Beanstandung sind die Daten nach Ablauf der Ausschlussfrist in der EDV der SAZ zu sperren und baldmöglichst, unter Berücksichtigung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten, zu löschen. Sicherungsbänder sind beim nächsten Bereinigungslauf zu löschen. SAZ archiviert nach Vertragsende für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungs- und Haftungsfristen eine Dokumentation zum Nachweis der ordnungsgemässen Leistungserbringung.

5.6. Im Falle der Vertragsbeendigung wird SAZ im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten die notwendige Unterstützung geben, damit der Kunde auf eine unterbrechungsfreie Rechenzentrumsleistung zurückgreifen kann. Diese Unterstützung steht unter dem Vorbehalt, dass der Kunde an SAZ die etwa noch ausstehende Vergütung gezahlt hat. Die Unterstützung ist auf maximal sechzig (60) Tage nach Ende des Vertrages beschränkt. Die im Rahmen der Unterstützung erbrachten Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.

## **6. Geltung der Rahmenbedingungen**

Unsere Rahmenbedingungen unter Ziffer I. gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen Besonderen Bedingungen für Hosting.