

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der ready2order GmbH

Stand: September 2020

Präambel

- (1) Für den Geschäftsverkehr der ready2order GmbH, Treustraße 22-24, 1200 Wien, Österreich, FN 437331i (im Folgenden "READY2ORDER", "WIR" oder "UNS") gelten ausschließlich die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "AGB"). Unser Vertragspartner wird nachfolgend "KUNDE" genannt. Die AGB sind verbindlich für den gesamten gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsverkehr mit READY2ORDER, auch wenn darauf nicht ausdrücklich Bezug genommen wird.
- (2) Von diesen AGB abweichende oder ergänzende Regelungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN, werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dies von UNS ausdrücklich schriftlich bestätigt wurde.
- (3) Links und Verweise auf Dokumente und Websites in diesen AGB entsprechen dem tagesaktuellen Stand. Diese unterliegen Veränderungen und stellen keinen integralen Teil der AGB dar.
- (4) Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z.B. Kunde/Kundin, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

§ 1 Definitionen

Soweit nicht anders angemerkt, gelten für diese AGB die folgenden Definitionen:

ACCOUNT	Benutzerkonto des KUNDEN für die Verwendung der SOFTWARE;
AGB	die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen samt den Anhängen;
AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG	die Bestimmungen des Anhang 2 der AGB in ihrer Gesamtheit;
BERATUNGSLEISTUNGEN	siehe § 9 Abs (1) lit a;
BETA-FUNKTIONEN	Siehe § 8 Abs 5;
ECHTBETRIEB	Betriebsart der SOFTWARE, die die Veränderung aller finanzrechtlich relevanten Daten ausschließt, siehe auch § 6 Abs 1;
HAUPTVERTRAG	die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen exklusive des AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS;
JAHRES-VPI	siehe § 11 Abs 3;
KASSENBEREICH	graphische Benutzeroberfläche, die für das Erstellen von Rechnungen vorgesehen, für die Berührungseingabe optimiert ist und als READY2ORDER-APP sowie Webanwendung angeboten wird;
KRITISCHE STÖRUNG	siehe § 9 Abs 3 lit b;
KUNDE	jeweiliger Vertragspartner von READY2ORDER;

LIZENZ	faktisches Recht zur Nutzung der SOFTWARE als Ganzes im Sinne der Inanspruchnahme einer Dienstleistung;
NICHT-KRITISCHE STÖRUNG	siehe § 9 Abs 3 lit c;
OFFLINE-MODUS	siehe § 5 Abs 3;
READY2ORDER, WIR, oder UNS	ready2order GmbH, Treustraße 22-24, 1200 Wien, FN 437331i;
READY2ORDER-APP	mobile Applikation der KASSENBEREICHES;
SCHWERWIEGENDE STÖRUNG	siehe § 9 Abs 3 lit a;
SOFTWARE	die vertragsgegenständliche Software von READY2ORDER;
STÖRUNG	siehe § 9 Abs 1 lit b;
SUB-AUFTRAGSVERARBEITER	Auftragsverarbeiter, die von READY2ORDER für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten des KUNDEN beigezogen werden;
SUPPORT-WEBSITE	support.ready2order.com ;
TESTBETRIEB	Betriebsart der SOFTWARE, die keine den finanzrechtlichen Vorgaben entsprechende Kasse darstellt und vor Wechsel in den ECHTBETRIEB zur Verfügung steht;
TESTZUGANG	siehe § 7 Abs 1;
TRAININGSMODUS	Betriebsart der SOFTWARE, die keine den finanzrechtlichen Vorgaben entsprechende Kasse darstellt und nach Wechsel in den ECHTBETRIEB zur Verfügung steht;
VERWALTUNGSBEREICHES	graphische Benutzeroberfläche, die für die Konfiguration und Verwaltung der KASSENBEREICHES sowie Maus-/Tastatureingabe konzipiert und über den Webbrowser abrufbar ist;
WVTH	der Vertrauens-Wirtschaftstreuhänder von READY2ORDER;
WEBSITE	www.ready2order.com ;
ZDA	Zertifizierungsdiensteanbieter;
ZERTIFIKAT	siehe § 6 Abs 6.

§ 2 Beschränkungen des Vertragsabschlusses

- (1) Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des UGB (Unternehmensgesetzbuch) in der jeweils geltenden Fassung. Im Zuge des Vertragsabschlusses behalten WIR UNS die Überprüfung der Unternehmereigenschaft des KUNDEN ausdrücklich vor. WIR schließen keine Verträge mit Verbrauchern im Sinne des KSchG (Konsumentenschutzgesetz) in der jeweils geltenden Fassung ab.
- (2) Für KUNDEN mit Unternehmenssitz in der Schweiz ist eine gültige und als aktiv registrierte Mehrwertsteuernummer Voraussetzung für einen Vertragsabschluss. Die Schweizer Unternehmensidentifikationsnummer ist hierfür nicht ausreichend. Sollte sich die Mehrwertsteuernummer des KUNDEN nachträglich als ungültig oder unrichtig erweisen, werden WIR den Vertrag rückwirkend nach den Regeln der Irrtumsanfechtung anfechten. Bei Entstehen eines steuerlichen Nachteils oder sonstigen Schadens behält sich READY2ORDER die entsprechende Geltendmachung von Schadenersatz ausdrücklich vor.

§ 3 Vertragsabschluss

- (1) Ein Vertragsabschluss zwischen READY2ORDER und dem KUNDEN kann auf folgende Arten erfolgen:
 - a. mittels Zusendung eines Angebots durch READY2ORDER,
 - b. an einem Verkaufsstandort von READY2ORDER,
 - c. im Online-Shop von READY2ORDER,
 - d. durch Nutzung der "SOFTWARE" durch den KUNDEN.
- (2) Wenn ein KUNDE von UNS per E-Mail ein Angebot (bzw. einen Link zu einem Angebot) erhält, gilt der Vertrag als abgeschlossen, sobald er das Angebot mittels Anklicken der entsprechenden Schaltfläche verbindlich bestätigt (Annahme). Der Zeitraum, in dem das Angebot gültig ist, wird in dem jeweiligen Angebot festgelegt. Mit Annahme des Angebots ist der Vertrag zustande gekommen und der KUNDE ist zur Zahlung verpflichtet.
- (3) Im Falle des Vertragsabschlusses an einem Verkaufsstandort von READY2ORDER, kommt der Vertrag dadurch zustande, dass dem KUNDEN persönlich ein Angebot unterbreitet wird und der KUNDE dieses (auch mündlich oder konkludent) annimmt.
- (4) Im [Online-Shop](#) geht das Angebot zum Abschluss eines Vertrages vom jeweiligen KUNDEN aus, indem er nach vollständigem Ausfüllen der Bestellseiten den entsprechenden Button für den verbindlichen Kauf anklickt. An dieses Angebot bleibt der KUNDE 14 Tage ab Betätigen der Schaltfläche gebunden. Der Vertrag kommt verbindlich zustande, wenn WIR das Angebot innerhalb dieser Frist annehmen. Mit Annahme des Angebots durch READY2ORDER ist der KUNDE zur Zahlung verpflichtet. Die Vertragsannahme erklären WIR entweder durch Zusendung der Auftragsbestätigung oder der Rechnung in einer separaten E-Mail, sobald die Ware unser Lager verlässt (Versandbestätigung) oder spätestens durch Auslieferung der Ware. Dies gilt auch, wenn der KUNDE aufgrund der gewählten Zahlungsart den Kaufpreis bereits vor Vertragsschluss bezahlt hat oder zur Zahlung angewiesen wurde. Soweit WIR in diesem Fall die Bestellung ausnahmsweise mangels Warenverfügbarkeit nicht annehmen können oder der Vertrag aus sonstigen Gründen nicht zustande kommt, werden WIR die Vorauszahlung unverzüglich erstatten.
- (5) Im Falle des Vertragsabschlusses durch Nutzung der SOFTWARE durch den KUNDEN kommt der Vertrag dadurch zustande, dass dem KUNDEN die Verwendung der SOFTWARE durch Zuweisung einer "LIZENZ" ermöglicht wird und der KUNDE nach Akzeptieren der AGB in der jeweils gültigen Fassung von dieser Möglichkeit Gebrauch macht.
- (6) Mit Vertragsabschluss entsteht für den KUNDEN der Anspruch auf den Gebrauch seiner LIZENZ. Sofern der KUNDE keinen "TESTZUGANG" (siehe § 7) genutzt hat, erhält er Zugriff auf sein Benutzerkonto, in das er sich mittels Unternehmenskennung und Passwort einloggen kann (im Folgenden "ACCOUNT").
- (7) Wenn der KUNDE Zusatzleistungen von anderen Unternehmen oder Dienstleistern mithilfe von bzw. über READY2ORDER hinzubucht, tritt READY2ORDER als bloßer Vertragsmittler auf und hat der KUNDE mit dem jeweiligen Unternehmen bzw. Dienstleister, sofern nicht explizit anderes vereinbart wird, einen eigenständigen Vertrag.
- (8) Die Informationsverpflichtungen des § 9 Abs 1 und Abs 2 sowie die Verpflichtungen des § 10 Abs 1 und Abs 2 ECG (E-Commerce-Gesetz) werden von den Vertragsparteien einvernehmlich abgedungen.

§ 4 Vertragsgegenstand

- (1) Aufgrund dieses Vertrages wird dem KUNDEN das entgeltliche Recht zur Nutzung der SOFTWARE eingeräumt. Der KUNDE erhält mangels anderer Vereinbarung das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages begrenzte, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, widerrufliche und inhaltlich auf den Verwendungszweck im Rahmen des Unternehmens des KUNDEN beschränkte Nutzungsrecht der SOFTWARE.

- (2) Optional können folgende Produkte und Leistungen von READY2ORDER angeboten werden: Hardware zum Kauf oder zur Überlassung auf Zeit sowie Beratungs- und Installationsleistungen im Zusammenhang mit der SOFTWARE.
- (3) Die SOFTWARE wird als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung gestellt. Sie besteht aus der "KASSENBEREICH" (erreichbar unter pos.ready2order.com) und der "VERWALTUNGSBEREICH" (erreichbar unter my.ready2order.com).
- (4) Für die Zurverfügungstellung der SOFTWARE bestehen unterschiedliche Tarifmodelle. Die genauen Kosten und Funktionen der einzelnen Tarife können der "WEBSITE" entnommen werden. Es handelt sich hierbei nicht um einen integralen Teil der AGB. Die Tarife werden tagesaktuell dargestellt und entsprechen unter Umständen nicht dem Tarif des KUNDEN.
- (5) WIR können auch Tarife, die mit einem bestimmten Transaktionsvolumen beschränkt sind, vorsehen (sog. Flex-Tarife). Hierbei wird ein befristeter Vertrag abgeschlossen, der die Erstellung von Rechnungen bis zu einer bestimmten Umsatzhöhe ermöglicht. Die Erweiterung des Transaktionsvolumens ist möglich.
- (6) Zur Nutzung der SOFTWARE benötigt der KUNDE eine LIZENZ. Abhängig vom Vertrag des KUNDEN ist eine gewisse Anzahl an LIZENZEN inkludiert. Zusätzliche LIZENZEN können hinzugebucht oder abbestellt werden. Der KUNDE darf seine LIZENZEN nur für eigene Zwecke benutzen und diese unter keinen Umständen an Dritte übertragen, unterlizenzieren oder sonst verfügbar machen.
- (7) Die Nutzung der KASSENBEREICH ist abhängig von der Anzahl der erworbenen LIZENZEN. Eine LIZENZ berechtigt den KUNDEN zur Nutzung der KASSENBEREICH auf einer beliebigen Anzahl von Geräten (Smartphones, Tablets oder Computer). Allerdings kann mit einer LIZENZ nur ein Gerät zeitgleich verwendet werden. Für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Geräten sind zusätzliche LIZENZEN erforderlich.
- (8) Die Nutzung der VERWALTUNGSBEREICH ist abhängig vom gewählten Tarif. Tarife können eine begrenzte oder eine unbegrenzte Anzahl von LIZENZEN für die VERWALTUNGSBEREICH vorsehen. In letzterem Fall kann die VERWALTUNGSBEREICH auch ohne den Erwerb von zusätzlichen LIZENZEN auf mehreren Geräten zeitgleich verwendet werden. Bei begrenzten LIZENZEN für die VERWALTUNGSBEREICH kann pro LIZENZ nur ein Gerät zeitgleich genutzt werden.
- (9) Die konkret geschuldete Leistung und das Entgelt bestimmen sich nach dem persönlichen Angebot des jeweiligen KUNDEN.
- (10) Gegen eine bestimmte Gebühr (Höhe wird mit dem jeweiligen KUNDEN individuell vereinbart) kann der Tarif für die SOFTWARE gewechselt werden. Zu beachten ist jedoch, dass ein Wechsel nicht für jedes Tarifmodell möglich ist. Der KUNDE hat keinen Rechtsanspruch auf einen Tarif-Wechsel, wenn dieser für das konkrete Tarifmodell nicht vorgesehen ist.
- (11) Nebenabreden, Zusicherungen und sonstige Vereinbarungen, die vor der Stellung eines Angebots getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mündliche Auskünfte oder Zusicherungen von bestimmten Eigenschaften sind sohin nicht bindend, sofern diese nicht auch von UNS schriftlich bestätigt wurden.

§ 5 Nutzungsvoraussetzungen

- (1) Voraussetzung für die Nutzung der SOFTWARE ist die Installation der "READY2ORDER-APP". Alternativ kann die SOFTWARE in einem der folgenden Webbrowser verwendet werden: Google Chrome oder Apple Safari. Bei Verwendung der READY2ORDER-APP ist der KUNDE selbst dafür verantwortlich, stets die neueste Version auf seinen Endgeräten zu installieren. Der Funktionsumfang der SOFTWARE ist abhängig von der jeweils verwendeten Plattform.
- (2) Der KUNDE selbst hat sicherzustellen, dass die aktuellen Sicherheitsupdates seines Webbrowsers und seines Betriebssystems installiert sind und dass die verwendete Hardware für den Betrieb der SOFTWARE

geeignet ist. Der KUNDE ist allein für die Funktionsfähigkeit seiner Hardware verantwortlich, sofern diese nicht von READY2ORDER bereitgestellt wurde.

- (3) Da die SOFTWARE cloudbasiert ist, ist für deren Nutzung eine aktive Internetverbindung erforderlich. Es liegt in der Verantwortung des KUNDEN sicherzustellen, dass er über eine sichere Internetanbindung mit ausreichender Bandbreite verfügt. Für gewisse Anwendungsfälle steht bei Ausfall der Internetverbindung ein in den Funktionen eingeschränkter, temporärer Modus (im Folgenden "OFFLINE-MODUS") zur Verfügung. Der KUNDE selbst hat sicherzustellen, dass die offline generierten Daten mit dem Server nachträglich synchronisiert werden.
- (4) Die Verwendung der SOFTWARE ist ausschließlich für legale Zwecke gestattet. Nicht zulässig ist demnach beispielsweise die Nutzung für den Verkauf von illegalen Produkten. WIR behalten UNS das Recht vor, missbräuchlich verwendete ACCOUNTS jederzeit und ohne Ankündigung zu sperren.
- (5) Der KUNDE trägt die entsprechenden Daten seines Betriebes, wie z.B. Produkte, Preise, Steuersätze, Kunden und Mitarbeiter, eigenständig in die SOFTWARE ein. Diese Daten bilden die Grundlage für die folgende Verwendung der SOFTWARE. Der KUNDE ist selbst für die Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Daten verantwortlich.

§ 6 Finanzrechtliche Bestimmungen

- (1) Die finanzrechtliche Inbetriebnahme der SOFTWARE erfolgt mittels Übernahme in den "ECHTBETRIEB" und wird individuell mit dem KUNDEN vereinbart bzw. von diesem durchgeführt. Im Zweifel erfolgt dies mit Erstaktivierung des ACCOUNTS. Mit der Inbetriebnahme startet der Umsatzzähler bei EUR 0,-. Es obliegt der Verantwortung des KUNDEN zu überprüfen, dass keine Testbuchungen bei Inbetriebnahme enthalten sind.
- (2) Ab Übernahme von READY2ORDER in den ECHTBETRIEB werden Rechnungen erstellt, die zwecks Manipulationsschutz weder gelöscht noch unprotokolliert verändert werden können. Alle Rechnungsdaten werden im Rahmen steuerrechtlicher Vorgaben gespeichert. Ein nachträgliches Löschen der Daten, die den finanzrechtlichen Vorgaben unterliegen, ist nicht möglich. Stornierte Buchungen bleiben mit der entsprechenden Anmerkung im System gespeichert.
- (3) Vor der Übernahme in den ECHTBETRIEB befindet sich die SOFTWARE im "TESTBETRIEB" (siehe hierzu § 7 Abs 3). Ein Wechsel in den ECHTBETRIEB ist nur möglich, wenn eine LIZENZ beim jeweiligen ACCOUNT des KUNDEN hinterlegt ist. Der Wechsel in den ECHTBETRIEB ist unumkehrbar, jedoch kann auch danach der "TRAININGSMODUS" aktiviert werden. Rechnungen, die im TRAININGSMODUS erstellt werden, können nicht unprotokolliert verändert werden, werden jedoch nicht als Umsatz gezählt. Dieser Modus soll insb. neuen Mitarbeitern des KUNDEN das Kennenlernen der SOFTWARE ermöglichen.
- (4) Der KUNDE ist selbst dafür verantwortlich die Konfiguration der SOFTWARE entsprechend der auf ihn anwendbaren finanzrechtlichen Vorschriften vorzunehmen sowie eventuell notwendige physische Sicherungen bzw. Archivierungen durchzuführen. READY2ORDER erbringt ausdrücklich keine steuer- oder finanzrechtlichen Beratungsleistungen für den KUNDEN, sondern berät ausschließlich in Bezug auf die Funktionen sowie die Verwendung der SOFTWARE.
- (5) Nach Beendigung des Vertrages zwischen READY2ORDER und dem KUNDEN ist der KUNDE selbst dafür verantwortlich seine für die finanzrechtlichen Aufbewahrungspflichten notwendigen Daten zu exportieren und für die buchhalterisch festgeschriebene Zeit zu sichern sowie etwaige Meldungen an die Finanzbehörden vorzunehmen.
- (6) Zusatzbestimmung für KUNDEN, die der österreichischen BAO (Bundesabgabenordnung) bzw. der RKSv (Registrierkassensicherheitsverordnung) oder der deutschen KassenSichV (Kassensicherungsverordnung) unterliegen:
Die Signaturpflicht des § 131b Abs 2 BAO und der RKSv als auch der deutschen KassenSichV schreibt für Registrierkassen eine technische Sicherheitseinrichtung vor, die mittels einer dem einzelnen KUNDEN bzw. der Kasse zugeordneten Signaturerstellungseinheit die Unveränderbarkeit der Aufzeichnungen

gewährleistet. Jede Signaturerstellungseinheit beinhaltet für den jeweiligen KUNDEN ein individuell ausgestelltes "ZERTIFIKAT". Diese ZERTIFIKATE müssen von einem zertifizierten Dienstleister ausgestellt werden, weshalb hierfür zusätzliche Kosten entstehen. Der KUNDE ist uneingeschränkt selbst dafür verantwortlich ein entsprechendes ZERTIFIKAT zu erwerben, um die Signaturpflicht zu erfüllen. READY2ORDER wird den KUNDEN jedoch bei der Beantragung des ZERTIFIKATS unterstützen. Näheres hierzu kann den Bestimmungen der Anhänge 1a und 1b entnommen werden.

§ 7 TESTZUGANG

- (1) Auf der WEBSITE oder in der READY2ORDER-APP kann sich der KUNDE für eine Online Demo registrieren (im Folgenden "TESTZUGANG"). Damit kann die SOFTWARE für einen bestimmten vereinbarten Zeitraum kostenlos und ohne Verpflichtung genutzt werden.
- (2) Um den KUNDEN bei der Einrichtung und Verwendung des TESTZUGANGS zu unterstützen, sind WIR berechtigt diesen nach Möglichkeit zu kontaktieren.
- (3) Während der Verwendung des TESTZUGANGS wird auf allen ausgestellten Rechnungen vermerkt, dass sich die SOFTWARE noch im TESTBETRIEB befindet. Der TESTBETRIEB stellt keine den finanzrechtlichen Vorgaben entsprechende Kasse dar. Die Verwendung für andere Zwecke als den TESTBETRIEB ist ausdrücklich untersagt. Er ist insbesondere nicht für buchhalterische oder steuerliche Auswertungen zu verwenden und es dürfen keine Rechnungen an Dritte ausgehändigt werden. WIR behalten UNS das Recht vor, missbräuchlich verwendete ACCOUNTS jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu sperren.
- (4) Im Rahmen des kostenlosen TESTZUGANGS sind jegliche Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche ausgeschlossen. Auf die Supportleistungen gemäß § 9 besteht während des TESTZUGANGS kein Rechtsanspruch.
- (5) Nach Ablauf des TESTZUGANGS wird dieser automatisch deaktiviert. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit die Dauer des TESTZUGANGS zu verlängern. Auf die Verlängerung besteht jedoch kein Rechtsanspruch.
- (6) Wenn der KUNDE sich nach Verwendung des TESTZUGANGS für die SOFTWARE entscheidet, wird sein ACCOUNT für den ECHTBETRIEB freigeschaltet und er kann mit diesem direkt in den ECHTBETRIEB übergehen. WIR weisen darauf hin, dass beim Wechsel vom TESTZUGANG in den ECHTBETRIEB alle bis dahin erstellten Rechnungen gelöscht werden (siehe § 6 Abs 1). Die Einstellungen, Produktgruppen, Produkte, etc. bleiben erhalten und werden in den ECHTBETRIEB übernommen.
- (7) Die Nutzungsmöglichkeit des TESTZUGANGS kann von READY2ORDER jederzeit und ohne Angabe eines konkreten Grundes erweitert, verringert oder eingestellt werden.

§ 8 Updates & BETA-FUNKTIONEN

- (1) WIR sind bemüht die SOFTWARE stetig zu verbessern und an die sich verändernden technischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Bedingungen anzupassen. Aus diesem Grund können WIR neue Funktionen integrieren, aber auch bestehende Funktionen für eine bestimmte Zeit oder auf Dauer abschalten. Es erfolgt eine regelmäßige Veränderung der SOFTWARE, die der KUNDE im Rahmen des Vertrages mittels Updates zur Verfügung gestellt bekommt.
- (2) Sollte ausnahmsweise eine wesentliche und grundlegende Funktion der SOFTWARE eingeschränkt oder eingestellt werden müssen, so steht dem KUNDEN – sofern diese Funktion bei Vertragsabschluss bereits Teil des Vertragsinhaltes wurde – ein Sonderkündigungsrecht zu, das er binnen 14 Tagen ab Einschränkung bzw. Einstellung der Funktion wahrzunehmen hat.
- (3) Werden zusätzliche Funktionen während der Vertragslaufzeit kostenlos in die SOFTWARE integriert, so ist READY2ORDER berechtigt, diese Funktionen jederzeit ohne Ankündigung und fristlos wieder einzustellen.
- (4) WIR behalten UNS das Recht vor, für gewisse neue Zusatzfeatures, deren Verwendung der KUNDE ausdrücklich im Vorhinein zugestimmt hat, zusätzliches Entgelt zu verrechnen.

- (5) WIR können dem KUNDEN anbieten, neue Funktionen der SOFTWARE, die möglicherweise noch nicht vollständig funktionsfähig sind, vorab zu testen (im Folgenden "BETA-FUNKTIONEN"). Die Verwendung von BETA-FUNKTIONEN erfolgt unentgeltlich und kann jederzeit von READY2ORDER beschränkt oder beendet werden. Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche in Bezug auf BETA-FUNKTIONEN sind ausgeschlossen. Auch die sonstigen in diesen AGB vertraglich festgelegten Pflichten von READY2ORDER gelten hierfür, soweit gesetzlich zulässig, nicht.

§ 9 Support

- (1) Support-Leistungen von READY2ORDER umfassen die folgenden Tätigkeiten nach Vertragsabschluss:
- Beratung des KUNDEN via E-Mail, via Telefon oder persönlich in einer der Betriebsstätten von READY2ORDER bzgl. der Inbetriebnahme oder Verwendung der SOFTWARE (im Folgenden "BERATUNGSLEISTUNGEN"); unter BERATUNGSLEISTUNGEN sind explizit nicht steuer- oder finanzrechtliche Beratungsleistungen zu verstehen, die von READY2ORDER ausdrücklich nicht erbracht werden.
 - Behebung von technischen Problemen, die aus der Sphäre von READY2ORDER stammen (im Folgenden "STÖRUNG"); nicht aus der Sphäre von READY2ORDER stammen insbesondere technische Probleme, die auf Konfigurations- oder Eingabefehlern des KUNDEN beruhen, die die Internetverbindung des KUNDEN oder technische Mängel der Hardware des KUNDEN betreffen, sofern die Hardware nicht von READY2ORDER bereitgestellt wurde und der Mangel nicht bereits bei der Übergabe vorhanden war.
- (2) Treten STÖRUNGEN bei der Verwendung der SOFTWARE auf, hat sich der KUNDE mittels der 24h-Störungshotline oder per E-Mail an support@ready2order.com an UNS zu wenden.
- (3) WIR unterscheiden zwischen folgenden Arten von STÖRUNGEN:
- "SCHWERWIEGENDE STÖRUNG": die SOFTWARE von READY2ORDER ist im ECHTBETRIEB zum Stillstand gekommen und nicht in der Lage Daten zu verarbeiten. Gemeint sind serverseitige Probleme, die eine größere Anzahl von KUNDEN betreffen und die auch das Funktionieren des OFFLINE-MODUS hindern.
 - "KRITISCHE STÖRUNG": Bestimmte Funktionen der SOFTWARE sind für mehrere KUNDEN nicht mehr nutzbar. Diese Funktionen sind vollständig ausgefallen und können nicht mithilfe eines Workarounds ersetzt werden.
 - "NICHT-KRITISCHE STÖRUNG": Die Funktionen der SOFTWARE sind mit Einschränkungen nutzbar.
- (4) Bei SCHWERWIEGENDEN STÖRUNGEN beginnen WIR
- zu den Betriebszeiten (Montag bis Freitag, 9:00-17:00) spätestens nach zwei Stunden mit der Behebung des Problems,
 - außerhalb der Betriebszeiten (Samstag, Sonntag, Feiertag) spätestens nach sechs Stunden mit der Behebung des Problems.
- (5) Bei KRITISCHEN STÖRUNGEN beginnen WIR
- zu den Betriebszeiten (Montag bis Freitag, 9:00-17:00) spätestens nach vier Stunden mit der Behebung des Problems,
 - außerhalb der Betriebszeiten (Samstag, Sonntag, Feiertag) spätestens nach 72 Stunden mit der Behebung des Problems.
- (6) Bei NICHT-KRITISCHEN STÖRUNGEN beginnen WIR in angemessener Frist mit der Behebung des Problems, wobei die Priorisierung der Behebung NICHT-KRITISCHER STÖRUNGEN unter anderem von der Anzahl der durch das Problem betroffenen KUNDEN, der Komplexität des Problems sowie unseren internen ProblembhebungsKapazitäten abhängen kann.

- (7) Liegt keine STÖRUNG vor, so sind Support-Leistungen stets BERATUNGSLEISTUNGEN. BERATUNGSLEISTUNGEN können je nach erworbener LIZENZ bzw. Vertragstyp kostenlos oder kostenpflichtig sein. Sollten BERATUNGSLEISTUNGEN kostenpflichtig sein, so schuldet der KUNDE dafür ein angemessenes Entgelt, sofern nicht ein bestimmter Betrag als Entgelt vereinbart wurde. Der KUNDE hat in jedem Fall nur dann Anspruch auf BERATUNGSLEISTUNGEN, sofern für das Anliegen des KUNDEN kein anderweitiger Support durch READY2ORDER geboten wird (z.B. Erklärung auf der "SUPPORT-WEBSITE").
- (8) Sollte ein KUNDE ein Problem mit der SOFTWARE fälschlicherweise als STÖRUNG einordnen und in diesem Zusammenhang BERATUNGSLEISTUNGEN von READY2ORDER in Anspruch nehmen, so behalten WIR UNS ausdrücklich das Recht vor, die geleisteten BERATUNGSLEISTUNGEN im Nachhinein zu verrechnen. Dies gilt nur, sofern BERATUNGSLEISTUNGEN für den KUNDEN kostenpflichtig sind und er den entsprechenden Betrag nicht schon bezahlt hat.
- (9) Festgehalten wird, dass die vorstehenden Regelungen als Lex Specialis für die gewährleistungsrechtlichen Verbesserungsansprüche und die schadenersatzrechtliche Naturalrestitution des KUNDEN in Verbindung mit der SOFTWARE gelten.

§ 10 Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

- (1) Sofern nicht individuell anders vereinbart, gelten Verträge auf zwölf Monate befristet abgeschlossen. Während dieser Zeit kann der Vertrag weder von READY2ORDER noch vom KUNDEN ordentlich gekündigt werden. Anderes gilt nur für sog. Lifetime Licenses, die im Zweifel eine Vertragslaufzeit von zehn Jahren haben (entspricht der gewöhnlichen maximalen Nutzungsdauer eines Kassensystems), sowie Flex-Tarife, die im Zweifel auf drei Jahre befristet sind.
- (2) Verträge werden, sofern keine Kündigung erfolgt oder eine andere Vereinbarung vorliegt, nach Ablauf der Vertragslaufzeit automatisch verlängert. Als Kündigungsfrist werden zwei Monate vereinbart. Sollte keine zeitgerechte Kündigung erfolgen und der Vertrag sohin automatisch verlängert werden, wird der Vertrag erneut für die ursprüngliche Vertragsdauer befristet abgeschlossen.
- (3) Für die ordentliche Kündigung ist folgende Form für den KUNDEN zwingend einzuhalten: Sofern eine Kündigung nicht über die VERWALTUNGSOBERFLÄCHE des KUNDEN vorgenommen werden kann, ist das auf unserer [SUPPORT-WEBSITE](#) bereitgestellte Formular auszufüllen und mit der bei READY2ORDER registrierten E-Mail-Adresse an service@ready2order.com zu senden. Anderweitige Kündigungen entfalten keine rechtlich bindende Wirkung. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- (4) Als wichtiger Grund, der READY2ORDER zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, gelten insbesondere die folgenden Verhaltensweisen des KUNDEN:
 - a. Der KUNDE ist für mehr als einen Monat mit der Bezahlung einer Rechnung, wenn auch nur teilweise, in Verzug.
 - b. Der KUNDE verletzt seine Vertragspflichten grob und beendet bzw. beseitigt diese Verletzung auch nach Abmahnung durch READY2ORDER nicht. Von der Abmahnung kann abgesehen werden, sofern die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses mit dem KUNDEN aufgrund der Schwere seiner Pflichtverletzung unzumutbar erscheint oder ein Erfolg nicht zu erwarten ist.
 - c. Der KUNDE nimmt BERATUNGSLEISTUNGEN oder sonstige Leistungen von READY2ORDER rechtsmissbräuchlich in Anspruch und beendet sein Vorgehen auch nach Abmahnung durch READY2ORDER nicht.
 - d. Der KUNDE verbreitet Unwahrheiten über READY2ORDER bzw. die SOFTWARE in den (sozialen) Medien.
 - e. Der KUNDE verstirbt bzw. wird im Falle einer juristischen Person liquidiert.
 - f. Über das Vermögen des KUNDEN wird ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen.

§ 11 Entgelt und Entgeltanpassung

- (1) Die Preise der Leistungen von READY2ORDER können dem jeweiligen Angebot bzw. der Rechnung des KUNDEN entnommen werden.
- (2) Soweit nicht anders angeführt, verstehen sich alle genannten Preise exklusive Umsatzsteuer und in EUR.
- (3) Es wird ausdrücklich die Wertbeständigkeit der laufenden Entgelte vereinbart. Wenn sich der (Kalender-)Jahresdurchschnitt des Verbraucherpreisindex der Statistik Austria (im Folgenden "JAHRES-VPI") ändert, sind WIR berechtigt aber nicht verpflichtet Entgelte für das folgende Kalenderjahr entsprechend der Steigerung des JAHRES-VPI zu erhöhen. Machen WIR von diesem Recht Gebrauch sind WIR auch verpflichtet Senkungen des JAHRES-VPI weiterzugeben und die besagten Entgelte entsprechend der Senkung zu reduzieren. Über die Anpassungen informieren WIR den KUNDEN per E-Mail. Wird der JAHRES-VPI nicht mehr veröffentlicht, tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle.
- (4) Der Umfang der Entgeltanpassungen ergibt sich aus dem Verhältnis der Änderung des JAHRES-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem JAHRES-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung (Indexbasis: JAHRES-VPI 2015 = 100).
- (5) Schwankungen bis zwei Prozent gegenüber der Indexbasis werden nicht berücksichtigt. Wird dieser Schwankungsraum allerdings in den Folgejahren insgesamt über- oder unterschritten, passen WIR die Entgelte in voller Höhe an. Der neue Wert stellt die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar. Eine Verpflichtung zur Entgeltreduktion verringert sich in dem Ausmaß, in dem WIR im Vorjahr das Recht zur Erhöhung der Entgelte nicht ausgeübt haben. Anpassungen unter den Nennwert der im Angebot vereinbarten Entgelte sind nicht möglich. Anpassungen der Entgelte erfolgen im Folgejahr der Änderung der Indexbasis, frühestens jedoch im Folgejahr des Vertragsabschlusses.

§ 12 Zahlungsbedingungen, Terminsverlust und Aufrechnung

- (1) Entgeltforderungen sind, sofern nichts anderes vereinbart wird, sieben Tage nach Zustellung der Rechnung fällig. Wenn ein Fälligkeitszeitpunkt vereinbart wurde, muss der Rechnungsbetrag spätestens zum Fälligkeitsdatum auf unserem Konto eingelangt sein. Sofern der KUNDE UNS eine Einzugsermächtigung erteilt hat, ziehen WIR den Betrag binnen sieben Tagen nach Rechnungserstellung automatisch ein. Sollte der Einzug aus Gründen, die in der Sphäre des KUNDEN liegen (z.B. mangelnde Deckung des Kontos), fehlschlagen und READY2ORDER hierdurch Spesen entstehen, so werden diese Spesen dem KUNDEN verrechnet.
- (2) Rechnungen werden dem KUNDEN in elektronischer Form zur Verfügung gestellt und gelten als zugegangen, sobald der KUNDE diese unter gewöhnlichen Umständen abrufen bzw. zur Kenntnis nehmen hätte können (Näheres zum Zugang von Erklärungen siehe § 13).
- (3) Alle mit der Zahlung verbundenen Bankspesen (z.B. Spesen für Auslandsüberweisung) werden vom KUNDEN getragen.
- (4) Unterjährliche Zahlungen sind ausschließlich mittels elektronisch abwickelbaren Zahlungsarten möglich (z.B. Lastschrift, Kreditkarte).
- (5) Bei Bezahlung mittels Überweisung ist der KUNDE verpflichtet den Verwendungszweck der Überweisung korrekt (wie auf der Rechnung angegeben) anzuführen. Sofern auf Grund des falschen Verwendungszweckes die Zahlung nur durch Nachforschungen manuell zugeordnet werden kann, muss der KUNDE die Bearbeitungskosten hierfür tragen. Solange die Zahlung aufgrund des falschen Verwendungszweckes nicht zugeordnet werden kann, gilt die Rechnung als nicht bezahlt.
- (6) Im Falle des Zahlungsverzugs werden von UNS Verzugszinsen verrechnet. Der Zinssatz beträgt zwölf Prozent jährlich. Außerdem ist der KUNDE gemäß § 458 UGB verschuldensunabhängig verpflichtet, als Entschädigung für unsererseits entstandene Beitreibungskosten, einen Pauschalbetrag von EUR 40,- zu entrichten. Im Falle der Beiziehung eines Inkassobüros verpflichtet sich der KUNDE darüber hinaus die

UNS dadurch entstehenden Kosten, soweit diese nicht die Höchstsätze der Inkassobüros gebührenden Vergütungen laut Verordnung des zuständigen Bundesministers überschreiten, zu ersetzen.

- (7) Sollte der KUNDE unterjährlich bezahlen und mit einer unterjährlichen Zahlung, wenn auch nur teilweise, mehr als einen Monat in Verzug sein, hat READY2ORDER das Recht, die gesamten für die Restlaufzeit der Mindestvertragsdauer noch offenen Zahlungen mit sofortiger Wirkung fällig zu stellen.
- (8) WIR behalten UNS das Recht vor, im Falle einer (wenn auch nur teilweise) ausbleibenden Zahlung den Zugang des KUNDEN zur SOFTWARE vorübergehend und bis zur vollständigen Begleichung der offenen Rechnungen zu sperren. Im Falle eines solchen Zahlungsverzuges hat der KUNDE ebenso keinen Anspruch auf BERATUNGSLEISTUNGEN. Der fortlaufende Entgeltanspruch bleibt von einer solchen Zugangssperre unberührt. Nach Begleichung der Zahlungsrückstände wird der Zugang des KUNDEN unverzüglich wieder freigeschaltet.
- (9) Zahlungen werden grundsätzlich zuerst auf entstandene Spesen und Kosten, dann auf Zinsen und zuletzt auf das rückständige Kapital angerechnet.
- (10) Eine Aufrechnung gegen unsere Ansprüche mit Gegenforderungen des KUNDEN ist nur zulässig, wenn diese gerichtlich festgestellt oder von UNS ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden.
- (11) Sofern die Verrechnung der READY2ORDER-Leistungen durch einen von UNS anerkannten Vertriebspartner erfolgt, sind entsprechende Vereinbarungen zwischen Vertriebspartner und KUNDE bzgl. Zahlungsbedingungen gegenüber diesen AGB vorrangig.

§ 13 Zugang von Erklärungen und Datenänderungen

- (1) WIR können dem KUNDEN sämtliche Dokumente, Nachrichten, Vereinbarungen und Offenlegungen in Verbindung mit seinem ACCOUNT (insb. Rechnungen, Zahlungserinnerungen, Kündigungen) an die von ihm zuletzt angegebene E-Mail-Adresse zusenden.
- (2) Der KUNDE ist verpflichtet UNS umgehend, spätestens aber binnen einer Woche, elektronisch über Änderungen seiner Unternehmensdaten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Rechnungsanschrift, Firmenbuchnummer, Rechtsform) oder seiner Bankverbindung zu informieren.
- (3) Erklärungen gelten als zugegangen, sobald der KUNDE diese unter gewöhnlichen Umständen abrufen oder zur Kenntnis nehmen konnte. Nicht eingeschriebene Post gilt innerhalb Österreichs zwei Werktage nach Aufgabe als zugegangen.
- (4) Erklärungen gelten auch dann als zugegangen, wenn sie der KUNDE nicht erhalten hat, weil er UNS nicht über die Änderung seiner Daten informiert hat.

§ 14 Geheimhaltung

- (1) Sowohl READY2ORDER als auch der KUNDE sind verpflichtet, über sämtliche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei, die im Zusammenhang mit der Anbahnung oder Erfüllung dieses Vertrages erlangt wurden, Stillschweigen zu bewahren und diese vorbehaltlich der Zustimmung des Vertragspartners Dritten nicht zugänglich zu machen.
- (2) Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt für drei Jahre nach Beendigung der Geschäftsbeziehung oder unabhängig von einer Geschäftsbeziehung für drei Jahre nach Angebotseinholung aufrecht.
- (3) Sollte eine der Vertragsparteien durch anwendbares Recht, durch die Entscheidung eines Gerichts, einer Behörde oder in anderer Weise zur Offenlegung von nach Abs 1 vertraulichen Informationen verpflichtet sein, so wird sie die andere Vertragspartei sofort über Inhalt und Umfang der Offenlegungspflicht informieren.

§ 15 Datenschutz

- (1) Die SOFTWARE ermöglicht die Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Der KUNDE entscheidet eigenverantwortlich und selbstständig über die Eingabe sämtlicher Daten in die SOFTWARE. Er willigt in die entsprechende Datenverarbeitung ein, sofern er personenbezogene Daten in die SOFTWARE einpflegt, die auf ihn selbst bezogen sind (z.B. Produkt- und Unternehmensdaten). Soweit der KUNDE personenbezogene Daten von Dritten (z.B. Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten) mithilfe der SOFTWARE verarbeitet, ist er für die Sicherstellung einer entsprechenden datenschutzrechtlichen Grundlage für die Datenverarbeitung verantwortlich.
- (2) Der KUNDE hat die Zugangsdaten und Passwörter für seinen ACCOUNT geheim zu halten und vor der unberechtigten Kenntnisnahme Dritter zu schützen. Der KUNDE haftet selbst für die unbefugte oder missbräuchliche Nutzung seiner Zugangsdaten, sofern er diese zu vertreten hat.
- (3) Alle übrigen Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung im Sinne der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) finden sich im [Anhang 2](#) dieser AGB.

§ 16 Gewährleistung und Anfechtbarkeit

- (1) WIR gewährleisten eine Verfügbarkeit der SOFTWARE von 99 Prozent im Jahresmittel. Hiervon ausgeschlossen sind Umstände, für die die Haftung von READY2ORDER ausgeschlossen ist (siehe insbesondere § 18 Abs 4). Die Gewährleistungsfrist für Hardware beträgt sechs Monate.
- (2) Das Vorliegen von Mängeln ist vom KUNDEN nachzuweisen. Die Anwendbarkeit von § 924 ABGB (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch) wird ausgeschlossen, sodass auch in den ersten sechs Monaten nach Übergabe das Vorliegen eines Mangels im Zeitpunkt der Übergabe nachzuweisen ist.
- (3) Auftretende Mängel sind vom KUNDEN unverzüglich (spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach Lieferung der Ware), spezifiziert und schriftlich zu rügen. Verdeckte Mängel sind ebenfalls unverzüglich (spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach deren Bekanntwerden), spezifiziert und schriftlich zu rügen. Erfolgt die Mängelanzeige nicht fristgerecht, sind die Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung des KUNDEN bezogen auf den nicht rechtzeitig angezeigten Mangel ausgeschlossen.
- (4) READY2ORDER ist im Falle der Gewährleistung berechtigt, den Gewährleistungsbehelf (Verbesserung, Austausch, Preisminderung oder Wandlung) selbst zu bestimmen. Ausgenommen davon sind jene Fälle, in denen von Gesetzes wegen das Recht auf Wandlung zusteht. Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang auf die Lex Specialis des § 9 dieser AGB – die gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungsbehelfe in Bezug auf die SOFTWARE greifen sohin erst, wenn READY2ORDER der Verbesserungspflicht entsprechend der genannten Bestimmung nicht nachgekommen ist.
- (5) Eine Preisminderung darf nicht selbständig durch den KUNDEN mittels Reduzierung des vereinbarten Entgelts vorgenommen werden.
- (6) Sofern im Einzelnen nichts anderes vereinbart ist, verzichten die Parteien ausdrücklich auf das Recht, Verträge wegen Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte anzufechten bzw. anzupassen.

§ 17 Zusatzbestimmungen für den Kauf von Hardware

- (1) Die gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller damit verbundenen Kosten und Spesen im Eigentum von READY2ORDER. Im Falle der Betreibung einer Zwangsvollstreckung in die noch unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware ist der KUNDE verpflichtet, READY2ORDER hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen und alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die für eine Sicherung der bestehenden Ansprüche erforderlich sind bzw. sein können.

- (2) Für den Fall der Versendung der Hardware trägt die Lieferkosten und das Risiko des Transportes der KUNDE. Die Vertragserfüllung tritt mit der Übergabe an den Postzusteller ein.
- (3) Geringfügige Lieferfristüberschreitungen hat der KUNDE zu akzeptieren, ohne dass ihm ein Schadenersatzanspruch oder ein Rücktrittsrecht zusteht.
- (4) Befindet sich der KUNDE in Annahmeverzug, sind WIR berechtigt
 - a. entweder die Ware bei UNS einzulagern, wofür die entsprechende Lagergebühr in Rechnung gestellt wird, und gleichzeitig auf Vertragserfüllung zu bestehen, oder
 - b. nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten; READY2ORDER ist in diesem Fall berechtigt eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von bis zu 30 Prozent des Verkaufspreises der für den KUNDEN bereitgestellten Hardware einzubehalten.
- (5) Ein Rücktrittsrecht des KUNDEN besteht nur in den vom Gesetz eingeräumten Fällen, darüberhinausgehende Rücktrittsrechte bestehen nicht. Da READY2ORDER nur mit Unternehmern Verträge abschließt, stehen dem KUNDEN keine Rücktrittsrechte nach verbraucherrechtlichen Vorschriften zu. Außerdem wird der KUNDE ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein Rücktritt vom Hardware-Kaufvertrag nicht auch zum Rücktritt vom Software-Lizenz-Vertrag berechtigt.
- (6) Um den Gewährleistungsbehelf der Verbesserung in Anspruch zu nehmen hat der KUNDE Rücksprache mit READY2ORDER zu halten (via unserer Hotline oder per E-Mail an service@ready2order.com) und den für den jeweiligen Mangel vorgesehene Reparaturprozess einzuhalten. Bei Nichteinhaltung des Prozesses werden dem KUNDEN die zusätzlich entstandenen Kosten in Rechnung gestellt. Ein Rückversand der Hardware an READY2ORDER ist ebenso nur unter vorheriger Absprache mit UNS gestattet, da ansonsten keine Rückabwicklung vorgenommen werden kann.
- (7) Beim Kauf von Geräten, bei denen auch eine SIM-Karte von READY2ORDER zur Verfügung gestellt wird (z.B. All in One-Geräte), darf die inkludierte SIM-Karte ausschließlich für die Nutzung der SOFTWARE verwendet werden. Die SIM-Karte darf weder aus dem Gerät entfernt noch mit einem anderen Gerät verwendet werden. Sollte die SIM-Karte entgegen dieser Bestimmungen verwendet werden, haftet der KUNDE selbst für sämtliche dadurch entstehende Schäden, die bei ihm selbst, bei READY2ORDER oder bei dritten Personen auftreten. Entgeltansprüche von READY2ORDER bleiben bestehen, auch wenn der KUNDE aufgrund seines Fehlverhaltens das entsprechende Gerät nicht mehr verwenden kann.
- (8) Sofern sich auf der gelieferten Ware Unternehmenskennzeichen, Seriennummern oder sonstige Identifikationsmerkmale von READY2ORDER befinden, dürfen diese weder verändert noch entfernt werden.

§ 18 Haftung

- (1) Zum Schadenersatz ist READY2ORDER in allen in Betracht kommenden Fällen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, sofern UNS dieses Verschulden vom KUNDEN nachgewiesen wird, verpflichtet. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet READY2ORDER ausschließlich für Personenschäden oder Schäden nach dem PHG (Produkthaftungsgesetz). Die Haftung verjährt in sechs Monaten ab Kenntnis des KUNDEN von Schaden und Schädiger, jedenfalls in zehn Jahren nach Erbringung der Leistung oder Lieferung.
- (2) Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn sowie einen positiven Schaden, soweit sich der Gewinn bereits in einer konkreten Erwerbssicht realisiert hat, Zinsverlust, unterbliebene Einsparungen, Folge- und Vermögensschäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet READY2ORDER, soweit gesetzlich zulässig, nicht.
- (3) Eine allfällige Haftung von READY2ORDER ist betragsmäßig beschränkt mit der Höhe der vereinbarten Lizenzkosten bzw. der Höhe des vereinbarten Leistungsentgeltes.
- (4) READY2ORDER haftet insbesondere nicht für:

- Schäden durch Fehlbedienungen, falsche Eingaben oder Konfigurationen des KUNDEN,
- Schäden durch Konfigurationen der SOFTWARE, die auf Wunsch des KUNDEN von UNS durchgeführt wurden;
- Schäden infolge nicht gesicherter Daten iSd § 6 Abs 4,
- Schäden infolge höherer Gewalt,
- Schäden aufgrund von Hardware, die nicht durch READY2ORDER bereitgestellt wurde,
- Schäden aufgrund einer fehlenden oder fehlerhaften Internetverbindung (siehe § 5 Abs 3) sowie
- sonstige Schäden, die aus der Sphäre des KUNDEN stammen.

§ 19 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- (1) Aufgrund von Änderungen der technischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen behalten WIR UNS das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzupassen. Der KUNDE wird via E-Mail an die zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder in der VERWALTUNGSOBERFLÄCHE über die Änderung der AGB informiert.
- (2) Sofern die Änderung der AGB zum Nachteil des KUNDEN erfolgt, hat er ein Widerspruchsrecht. Dieses ist binnen eines Monats ab Zugang der Information gemäß Abs 1 via E-Mail an service@ready2order.com wahrzunehmen. Die Frist ist gewahrt, sofern der Widerspruch innerhalb der genannten Frist bei READY2ORDER eingeht. Mangels Widerspruchs des KUNDEN gelten die Änderungen als genehmigt und der Vertrag wird unter Zugrundelegung der neuen AGB fortgesetzt. Auf das Widerspruchsrecht wird der KUNDE ausdrücklich in der Information gemäß Abs 1 hingewiesen.
- (3) Sollte der KUNDE wirksam gemäß Abs 2 gegen eine Änderung der AGB widersprochen haben, besteht der Vertrag mit READY2ORDER unverändert fort. Es kommt UNS in diesem Fall jedoch ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zu, wenn das Festhalten an dem Vertrag für UNS technisch, wirtschaftlich oder rechtlich nicht möglich oder nicht zumutbar ist. Dieses Kündigungsrecht ist binnen eines Monats via E-Mail an die zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse des KUNDEN wahrzunehmen.

§ 20 Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand

- (1) Dieser Vertrag unterliegt dem österreichischen Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Erfüllungsort der Leistungen ist Wien.
- (3) Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand 1010 Wien, Innere Stadt.

§ 21 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung wird durch eine solche ersetzt, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahe kommt.

Anhang 1a – Bestimmungen zur österreichischen BAO und RKS
Anhang 1b – Bestimmungen zur deutschen KassenSichV
Anhang 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG

Anhang 1a – Bestimmungen zur österreichischen BAO und RKS

Präambel

- (1) Seit 01.04.2017 ist in Österreich jede Registrierkasse mit einer technischen Sicherheitseinrichtung gegen Manipulationen zu schützen. Dabei müssen alle Belege mit einem entsprechenden ZERTIFIKAT elektronisch signiert und ein Text oder QR-Code auf dem Beleg angebracht werden. Darüber hinaus muss gemäß RKS jede Registrierkasse bei [FinanzOnline](#) angemeldet werden.
- (2) Bei READY2ORDER wird die Sicherheitseinrichtung ausschließlich in Form eines Hardware-Sicherheitsmoduls (HSM) eines Dienstleisters von READY2ORDER umgesetzt. Andere Arten von Sicherheitseinrichtungen (z.B. Chipkarten mit entsprechendem Lesegerät) können mit der SOFTWARE nicht verwendet werden.

§ 1 ZERTIFIKAT

- (1) ZERTIFIKATE müssen von einem akkreditierten Zertifizierungsdiensteanbieter (im Folgenden "ZDA") für jeden Unternehmer anhand seiner Umsatzsteueridentifikationsnummer (UID), Global Location Number (GLN) oder Finanz- und Steuernummer ausgestellt werden. Für die Richtigkeit der eingegebenen Daten ist der KUNDE selbst verantwortlich.
- (2) Es können mit der SOFTWARE ausschließlich ZERTIFIKATE von ZDAs verwendet werden, welche von READY2ORDER zugelassen werden. Welche Anbieter von READY2ORDER verwendet werden, kann der Anlage 1 entnommen werden. Bei Kauf eines ZERTIFIKAT-Pakets schließt READY2ORDER für den KUNDEN einen Vertrag mit dem jeweiligen ZDA ab.
- (3) WIR behalten UNS das Recht vor, den ZDA bei Bedarf zu wechseln. KUNDEN, die zu diesem Zeitpunkt ein laufendes ZERTIFIKAT-Paket haben, werden über diesen Wechsel und eventuelle Kündigungsmöglichkeiten des Vertrages via E-Mail und in der VERWALTUNGSOBERFLÄCHE informiert.

§ 2 ZERTIFIKAT-Pakete

- (1) Bei READY2ORDER gibt es unterschiedliche ZERTIFIKAT-Pakete, welche sich anhand der in einem Jahr enthaltenen Signaturen und der Signaturerstellungsgeschwindigkeit (in Millisekunden) unterscheiden.
- (2) **Überschreitung des ZERTIFIKAT-Pakets:** Werden innerhalb eines Jahres die enthaltenen Signaturen überschritten, wird automatisch dasselbe ZERTIFIKAT-Paket erneut verrechnet. Unabhängig von der Restlaufzeit des ZERTIFIKATS wird dabei der volle Preis des ZERTIFIKAT-Pakets fällig. Die ursprüngliche ZERTIFIKAT-Gültigkeitsdauer wird durch die Aufstufung nicht verändert.

§ 3 Gültigkeitsdauer und Kündigung

- (1) ZERTIFIKATE werden ausschließlich für zwölf Monate ausgestellt, es sei denn es handelt sich um eine automatische Ausstellung wegen Überschreitung des ZERTIFIKAT-Pakets nach § 2 Abs 2 dieses Anhangs. ZERTIFIKATE werden jeweils im Vorhinein verrechnet.
- (2) Der ZERTIFIKAT-Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigungsform richtet sich nach § 10 Abs 3 der AGB. Im Zweifel geht die Kündigung des SOFTWARE-Vertrages des KUNDEN mit der

Kündigung des ZERTIFIKAT-Vertrages des KUNDEN einher.

§ 4 Anmeldung der Registrierkasse bei FinanzOnline

- (1) Für die Anmeldung der Registrierkasse bei FinanzOnline stehen dem KUNDEN drei Möglichkeiten zur Verfügung:
 - a. automatische Anmeldung,
 - b. selbstständige Anmeldung,
 - c. Anmeldung durch den eigenen Steuerberater.
- (2) **Automatische Anmeldung bei FinanzOnline und automatische Prüfung des Startbelegs:** WIR bieten dem KUNDEN die Möglichkeit, dass unser Vertrauens-Wirtschaftstreuhänder (im Folgenden "VWTH") kostenpflichtig einen FinanzOnline Webservice-Benutzer anlegt und im Kassensystem des KUNDEN hinterlegt. Dadurch kann die Kassenanmeldung und auch die Prüfung des Startbelegs vollautomatisch durchgeführt werden. Damit unser VWTH für den KUNDEN einen FinanzOnline Webservice-Benutzer anlegen kann, muss der KUNDE diesem dafür eine eingeschränkte Wirtschaftstreuhändervollmacht erteilen.
- (3) **Selbständige, manuelle Anmeldung bei FinanzOnline und manuelle Prüfung des Startbelegs:** Bei dieser Art der Anmeldung können WIR dem KUNDEN keinen Support leisten und der KUNDE ist selbst dafür verantwortlich, dass die Anmeldung und die Prüfung des Startbelegs ordnungsgemäß durchgeführt werden.
- (4) **Anmeldung bei FinanzOnline durch den Steuerberater des Kunden:** Es besteht die Möglichkeit, dass ein vom KUNDE gewählter Steuerberater für diesen einen FinanzOnline Webservice-Benutzer anlegt und in der Kasse hinterlegt oder eine manuelle Anmeldung bei FinanzOnline (ohne Nutzung des FinanzOnline Webservice-Benutzers) durchführt. Hierfür übermitteln WIR dem gewählten Steuerberater nach Angabe der entsprechenden E-Mail-Adresse durch den KUNDEN in der VERWALTUNGSOBERFLÄCHE alle für die Anmeldung notwendigen Informationen. Bei dieser Art der Anmeldung können WIR dem KUNDEN keinen Support leisten und der KUNDE selbst ist dafür verantwortlich, dass die Anmeldung und die Prüfung des Startbelegs ordnungsgemäß durchgeführt werden.

§ 5 Automatische Jahresbelegsprüfung

- (1) Der KUNDE hat die Möglichkeit die nach der RKSVO vorgeschriebene Jahresbelegsprüfung entweder manuell selbst durchzuführen oder automatisch von READY2ORDER durchführen zu lassen.
- (2) Die automatische Jahresbelegsprüfung kann in der VERWALTUNGSOBERFLÄCHE des KUNDEN kostenpflichtig hinzugebucht werden.
- (3) Bei der manuellen Jahresbelegsprüfung kann READY2ORDER dem KUNDEN keinen Support leisten und dieser ist selbst dafür verantwortlich, dass die Jahresbelegsprüfung ordnungsgemäß durchgeführt wird.

§ 6 Ausfälle

- (1) Bei einem Ausfall der Signaturerstellungseinheit kann die SOFTWARE weiter (ohne Einschränkungen) verwendet werden. Es wird lediglich der Hinweis des Ausfalls im Rahmen des QR-Codes angeführt. Sobald die Signaturerstellungseinheit wieder funktionsfähig ist, werden Belege wieder automatisch signiert.
- (2) Bei einem Ausfall der Internetverbindung steht der OFFLINE-MODUS für die Verwendung der SOFTWARE zur Verfügung (siehe § 5 Abs 3 der AGB). Während des OFFLINE-MODUS besteht jedoch keine Verbindung zum Datenerfassungsprotokoll und es können keine signierten Belege erstellt werden.

Anlage 1 – Zertifizierungsdiensteanbieter

PrimeSign (PrimeSign GmbH, Wielandgasse 2, 8010 Graz)

Anhang 1b – Bestimmungen zur deutschen KassenSichV

Präambel

- (1) Dieser Anhang gilt für KUNDEN, die der deutschen KassenSichV unterliegen.
- (2) Seit dem Jahr 2020 müssen in Deutschland elektronische Aufzeichnungssysteme über eine zertifizierte technische Sicherheitseinrichtung (im Folgenden "TSE") verfügen, um sie gegen Manipulationen zu schützen. Dabei müssen bestimmte Geschäftsvorfälle elektronisch signiert und Signaturnachweise auf den Belegen angebracht werden.
- (3) READY2ORDER bedient sich zur elektronischen Signatur eines externen Dienstleisters, um die Signaturanforderungen cloudbasiert umzusetzen.

§ 1 TSE-ZERTIFIKAT

- (1) ZERTIFIKATE für eine TSE müssen von einem zertifizierten Dienstleister für die Kasse eines Unternehmens anhand seiner Daten (z.B. Unternehmensname, Anschrift) ausgestellt werden. Für die Richtigkeit der eingegebenen Daten ist der KUNDE selbst verantwortlich.
- (2) Es können mit der SOFTWARE ausschließlich ZERTIFIKATE von Dienstleistern verwendet werden, welche von READY2ORDER zugelassen werden. Welche Anbieter von READY2ORDER verwendet werden, kann der Anlage 1 entnommen werden. Der Erwerb eines ZERTIFIKAT-Pakets gilt als Beauftragung zur Ausstattung der Kasse mit einer cloudbasierten TSE. Spätestens ab Verfügbarkeit der zertifizierten TSE hat der KUNDE das ZERTIFIKAT der Kasse zuzuweisen, sodass bestimmte mit der Kasse des KUNDEN getätigte Geschäftsvorgänge von diesem Dienstleister signiert werden.
- (3) WIR behalten UNS das Recht vor, den Dienstleister bei Bedarf zu wechseln. KUNDEN, die zu diesem Zeitpunkt ein laufendes ZERTIFIKAT-Paket haben, werden über diesen Wechsel informiert.

§ 2 Pakete

- (1) WIR können unterschiedliche ZERTIFIKAT-Pakete anbieten, welche sich unter anderem in ihrem Umfang, ihrer Laufzeit oder weiteren Eigenschaften (z.B. Anzahl der signierten Belege, Anzahl der ZERTIFIKATE, Signaturgeschwindigkeit) unterscheiden können. Die genauen Bedingungen können dem jeweiligen Angebot entnommen werden.
- (2) **Überschreitung des ZERTIFIKAT-Pakets:** Sofern die Bedingungen eines ZERTIFIKAT-Pakets ausdrücklich eine Begrenzung (z.B. der Anzahl der signierten Belege, Anzahl der Zertifikate, etc.) vorsieht, behalten WIR UNS das Recht vor, die Verrechnung eines angemessenen Betrags für die Überschreitung vorzusehen.

§ 3 Gültigkeitsdauer und Kündigung

- (1) Sofern in den Bedingungen des erworbenen ZERTIFIKAT-Pakets nichts Gegenteiliges ausdrücklich vorgesehen ist, gilt für erworbene ZERTIFIKAT-Pakete eine Laufzeit von zwölf Monaten sowie eine Verrechnung im Vorhinein.
- (2) Der Vertrag über ein ZERTIFIKAT-Paket verlängert sich jeweils automatisch um die ursprünglich vorgesehene Laufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit

gekündigt wird. Die Kündigungsform richtet sich nach den AGB. Im Zweifel geht die Kündigung des SOFTWARE-Vertrages des KUNDEN mit der Kündigung des ZERTIFIKAT-Vertrages des KUNDEN einher.

§ 4 An- und Abmeldung von Kassen

- (1) In Abhängigkeit der gesetzlichen Bestimmungen werden WIR dafür Sorge tragen, dass die Kasse gemäß den jeweils geltenden regulatorischen Vorgaben an- bzw. abgemeldet werden kann. Für die Richtigkeit der eingegebenen Daten ist der KUNDE jedoch stets selbst verantwortlich.
- (2) WIR behalten UNS das Recht vor, eine Kasse bei längerer Nichtverwendung abzumelden.
- (3) Die fristgerechte und gesetzeskonforme An- und Abmeldung von Kassen verbleibt jedoch stets in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN.

§ 5 Ausfälle

- (1) Bei einem Ausfall des Dienstleisters kann die SOFTWARE weiter (ohne Einschränkungen) verwendet werden. Der Ausfall wird jedoch automatisch bei dem Geschäftsvorfall (z.B. auf dem Beleg) vermerkt. Sobald der Dienstleister wieder funktionsfähig ist, werden Geschäftsvorfälle wieder automatisch signiert.
- (2) Bei einem Ausfall der Internetverbindung steht der OFFLINE-MODUS für die Verwendung der SOFTWARE zur Verfügung (siehe § 5 Abs 3 der AGB). Während des OFFLINE-MODUS besteht jedoch keine Verbindung zur TSE und es können keine Geschäftsvorfälle signiert werden. Der Ausfall wird bei dem Geschäftsvorfall vermerkt. Bei einem länger anhaltenden Betrieb der Kasse im OFFLINE-MODUS können WIR die Gesetzeskonformität nicht gewährleisten.

Anlage 1 – Dienstleister

fiskaly (fiskaly Germany GmbH, Zeilweg 42, 60439 Frankfurt am Main)

Anhang 2 – AUFTRAGS- VERARBEITUNGSVERTRAG

Präambel

- (1) Soweit in diesem Anhang (im Folgenden "AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG") bzw. den übrigen Bestimmungen der AGB (im Folgenden "HAUPTVERTRAG") nichts anderes bestimmt ist, gelten die Begriffsbestimmungen entsprechend Art 4 DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung).
- (2) Diese Bestimmungen konkretisieren die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien, die sich aus der im HAUPTVERTRAG beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben.
- (3) Das Formerfordernis der Schriftlichkeit ist für den AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG immer auch durch die Textform in elektronischem Format erfüllt. Anderes gilt, wenn der Nachweis der Identität des Erklärenden durch die Textform nicht ausreichend erbracht werden kann.

§ 1 Gegenstand und Dauer

- (1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch READY2ORDER für den KUNDEN in dessen Auftrag und nach dessen Weisung im Zusammenhang mit dem HAUPTVERTRAG.
- (2) Im Einzelnen verarbeitet READY2ORDER folgende Daten, sofern sie personenbezogen sind, für den KUNDEN als Auftragsverarbeiter iSd DSGVO:

Art der Daten	Zweck der Datenverarbeitung	Kreis der Betroffenen
Kontakt- und Firmendaten, Produkte und Produktgruppen, Einnahmen, Ausgaben, sonstige Eingaben durch den KUNDEN	Verarbeitung mithilfe der SOFTWARE (Stammdatenverwaltung, Kasse)	KUNDE
Kontakt- und Firmendaten (insb. Name, Telefonnummer, E-Mail, Bilddateien)	Verarbeitung mithilfe der SOFTWARE (Kunden- und Lieferantenverwaltung)	Kunden, Interessenten und Lieferanten des KUNDEN
Kontakt- und Firmendaten, Angebots-/Rechnungs-/Lieferscheindaten (insb. gewählte Produkte, Betrag)	Verarbeitung mithilfe der SOFTWARE; Versendung von Dokumenten via E-Mail aus der SOFTWARE (Angebots-, Rechnungs- und Lieferscheinverwaltung)	Kunden, Interessenten und Lieferanten des KUNDEN
Kontakt- und Arbeitszeitdaten (insb. Name, Telefonnummer, E-Mail, Arbeitszeit, Login Aufzeichnungen)	Verarbeitung mithilfe der SOFTWARE; Versendung von Dokumenten via E-Mail aus der SOFTWARE (Mitarbeiterverwaltung)	Mitarbeiter des KUNDEN

Diese Verarbeitungstätigkeiten finden nur statt, sofern der KUNDE die SOFTWARE für den genannten Zweck der Datenverarbeitung nutzt.

- (3) Sollte der KUNDE einen eigenen E-Mail-Server für die Versendung von E-Mails aus der SOFTWARE verwenden, ist diese Auftragsverarbeitung von den vorliegenden Bestimmungen nicht mitumfasst. Selbiges

gilt, wenn der KUNDE eine Programmierschnittstelle (API) in Zusammenhang mit der SOFTWARE verwendet. In beiden Fällen ist der KUNDE selbst für die Einhaltung der entsprechenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich.

- (4) Die Regelungen zur Vertragslaufzeit und Kündigung des HAUPTVERTRAGES gelten auch für den AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG, sodass eine Beendigung des einen Vertrags mit der Beendigung des anderen Vertrags einhergeht.

§ 2 Pflichten des KUNDEN

- (1) Der KUNDE ist im Rahmen dieser Auftragsverarbeitung Verantwortlicher iSd DSGVO und somit für die Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, allein verantwortlich.
- (2) Sollte der KUNDE in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellen, hat er READY2ORDER unverzüglich und vollständig darüber zu informieren.
- (3) Der KUNDE hat READY2ORDER einen Ansprechpartner für anfallende datenschutzrechtliche Fragen zu nennen. Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners ist READY2ORDER schriftlich der Nachfolger bzw. Vertreter mitzuteilen.
- (4) Der KUNDE ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen von READY2ORDER vertraulich zu behandeln.

§ 3 Pflichten von READY2ORDER

- (1) READY2ORDER hat personenbezogene Daten nur im Rahmen der schriftlichen Weisungen des KUNDEN zu verarbeiten. Ausgenommen sind Datenverarbeitungen, zu denen READY2ORDER rechtlich verpflichtet ist. READY2ORDER teilt dem KUNDEN in einem solchen Fall diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern die betreffende rechtliche Verpflichtung eine Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- (2) READY2ORDER ist verpflichtet, den KUNDEN unverzüglich darüber zu informieren, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Die Umsetzung der Weisung darf von READY2ORDER solange ausgesetzt werden, bis sie vom KUNDEN bestätigt oder abgeändert wurde. Offensichtlich gesetzwidrige Weisungen muss READY2ORDER nicht ausführen.
- (3) Die Weisungen werden anfänglich durch den AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG festgelegt und können vom KUNDEN danach in schriftlicher Form an die von READY2ORDER bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Mündliche Weisungen wird der KUNDE unverzüglich schriftlich bestätigen.
- (4) Weisungen, die im vorliegenden AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Sollten Einzelweisungen über den Leistungsumfang dieser Bestimmungen hinausgehen, sind die dadurch entstehenden Kosten vom KUNDEN zu tragen.
- (5) Den bei READY2ORDER mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeitern ist es untersagt, die personenbezogenen Daten außerhalb der Weisungen zu verarbeiten. Alle zur Datenverarbeitung befugten Personen wurden zur Vertraulichkeit verpflichtet oder unterliegen einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht. Diese Vertraulichkeits- bzw. Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit bei READY2ORDER fort.
- (6) READY2ORDER unterstützt soweit vereinbart und möglich den KUNDEN bei der Einhaltung der in Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten. Für die Erbringung dieser Unterstützungsleistungen wird von READY2ORDER, soweit gesetzlich zulässig, eine angemessene Vergütung verrechnet.
- (7) READY2ORDER teilt dem KUNDEN unverzüglich mit, wenn READY2ORDER Verletzungen des Schutzes

personenbezogener Daten des KUNDEN bekannt werden. READY2ORDER trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minimierung möglicher nachteiliger Folgen der Betroffenen und spricht sich hierzu mit dem KUNDEN ab.

§ 4 Anfragen von betroffenen Personen

- (1) READY2ORDER unterstützt nach Möglichkeit den KUNDEN bei der Wahrnehmung der Betroffenenrechte im Sinne des Kapitel III DSGVO innerhalb der gesetzlichen Fristen. Dies setzt voraus, dass der KUNDE READY2ORDER hierzu schriftlich aufgefordert hat und der KUNDE READY2ORDER die durch diese Unterstützung entstandenen Kosten, soweit gesetzlich zulässig, erstattet.
- (2) READY2ORDER kann technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, damit der KUNDE die Betroffenenrechte im Sinne des Kapitel III DSGVO innerhalb der gesetzlichen Fristen selbst erfüllen kann. READY2order wird dem KUNDEN hierfür alle notwendigen Informationen überlassen.
- (3) Wendet eine betroffene Person sich unmittelbar an READY2ORDER zwecks Wahrnehmung ihrer Rechte gem Kapitel III der DSGVO, ist READY2ORDER verpflichtet, die betroffene Person an den KUNDEN zu verweisen, sofern eine Zuordnung an den KUNDEN nach den Angaben der betroffenen Person möglich ist. READY2ORDER leitet den Antrag der betroffenen Person nach Möglichkeit an den KUNDEN weiter. Etwaige dafür anfallende Kosten trägt, soweit gesetzlich zulässig, der KUNDE. READY2ORDER haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom KUNDEN nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) READY2ORDER hat im eigenen Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation durch technische und organisatorische Maßnahmen so zu gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes nach Art 32 DSGVO gerecht wird. Einzelheiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.
- (2) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt READY2ORDER vorbehalten, solange sichergestellt ist, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren und dem KUNDEN mitzuteilen.
- (3) READY2ORDER hat regelmäßig bzw. bei gegebenem Anlass eine Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der personenbezogenen Daten durchzuführen.

§ 6 Nachweisebringung

- (1) READY2ORDER weist dem KUNDEN die Einhaltung der in diesem AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG niedergelegten Pflichten auf Verlangen mit geeigneten Mitteln nach.
- (2) READY2ORDER ist verpflichtet, dem KUNDEN auf schriftliche Anforderung innerhalb angemessener Frist jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung dieser Pflichten notwendig sind.
- (3) Sollten im Einzelfall zur Überprüfung Inspektionen von READY2ORDER durch den KUNDEN oder durch einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit und nach Anmeldung durchgeführt. Die durch die für READY2ORDER im Rahmen der Inspektion entstandenen Kosten werden, soweit gesetzlich zulässig, vom KUNDEN ersetzt. Der Aufwand einer Inspektion ist für READY2ORDER grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt.
- (4) READY2ORDER hat die Befugnis, die Durchführung der Inspektion nach Abs 3 von der Unterzeichnung

einer Verschwiegenheitserklärung, insb. hinsichtlich der Daten anderer betroffener Personen und aller Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, abhängig zu machen. Mangels angemessener Vorlaufzeit sowie Voranmeldung kann READY2ORDER die Inspektion verwehren, es sei denn, READY2ORDER bzw. die bei ihm im Rahmen des Auftrages beschäftigten Personen haben gegen die Bestimmungen dieses AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS oder die der entsprechenden Datenschutzgesetze nachweislich verstoßen. Sollte der durch den KUNDEN beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu READY2ORDER stehen, hat READY2ORDER gegen diesen ein Einspruchsrecht, woraufhin der KUNDE einen anderen Prüfer zu beauftragen hat.

- (5) Sollte eine Datenschutzbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des KUNDEN eine Inspektion vornehmen, gelten grundsätzlich Abs 3 und Abs 4 entsprechend. Die Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

§ 7 Leistungsort

- (1) READY2ORDER ist dazu befugt, Datenverarbeitungstätigkeiten in der Europäischen Union oder im Europäischen Wirtschaftsraum durchzuführen. Selbiges gilt für "SUB-AUFTRAGSVERARBEITER". Letztere können ihre Leistungen auch in Drittländern erbringen.
- (2) Erfolgt eine Datenverarbeitung durch einen SUB-AUFTRAGSVERARBEITER in einem Drittland, hat READY2ORDER dafür zu sorgen und auf Verlangen nachzuweisen, dass ein angemessenes Datenschutzniveau nach den diesbezüglichen Vorgaben des Kapitel V DSGVO besteht.
- (3) Die vereinbarten Leistungsstandorte sind in Anlage 2 dargestellt und enthalten allenfalls auch die notwendige Rechtsgrundlage für die Übermittlung von personenbezogenen Daten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums.

§ 8 SUB-AUFTRAGSVERARBEITER

- (1) Der KUNDE stimmt zu, dass SUB-AUFTRAGSVERARBEITER von READY2ORDER hinzugezogen werden. Vor der Hinzuziehung neuer SUB-AUFTRAGSVERARBEITER ist der KUNDE schriftlich darüber zu informieren (siehe Anlage 2). Der KUNDE kann der Änderung innerhalb einer Woche ab Erteilung der Information schriftlich widersprechen. Die Zustimmung gilt mangels Widerspruchs innerhalb der oben genannten Frist als erteilt.
- (2) Ein Widerspruch gegen die Hinzuziehung eines SUB-AUFTRAGSVERARBEITERS darf nur aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen erfolgen. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor, sind sowohl der KUNDE als auch READY2ORDER berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des geplanten Einsatzes des SUB-AUFTRAGSVERARBEITERS fristlos aufzulösen. Verweigert der KUNDE durch seinen Einspruch die Zustimmung aus anderen als aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen, kann READY2ORDER den Vertrag zum Zeitpunkt des geplanten Einsatzes des SUB-AUFTRAGSVERARBEITERS fristlos auflösen.
- (3) READY2ORDER hat die vertraglichen Vereinbarungen mit hinzugezogenen SUB-AUFTRAGSVERARBEITERN so auszugestalten, dass die datenschutzrechtlichen Bestimmungen jenen im Vertragsverhältnis zwischen KUNDE und READY2ORDER entsprechen. Kommt der SUB-AUFTRAGSVERARBEITER seinen übernommenen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet READY2ORDER gegenüber dem KUNDEN für die Einhaltung der Pflichten des SUB-AUFTRAGSVERARBEITERS.
- (4) Durch schriftliche Aufforderung kann der KUNDE Auskunft über die datenschutzrelevanten Verpflichtungen des SUB-AUFTRAGSVERARBEITERS verlangen, erforderlichenfalls auch durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen.
- (5) Ein zustimmungspflichtiges Auftragsverhältnis mit einem SUB-AUFTRAGSVERARBEITER liegt nicht vor,

wenn READY2ORDER Dritte im Rahmen einer Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung beauftragt. Dazu zählen insb. Post- und Versanddienstleistungen, Wartung und Entsorgung von Datenträgern, Telekommunikationsleistungen und Reinigungspersonal. READY2ORDER wird jedoch auch mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang vertragliche Vereinbarungen treffen und Kontrollen anstreben, um ein angemessenes Datenschutzniveau zu gewährleisten.

§ 9 Beendigung der Auftragsverarbeitung

- (1) Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen hat READY2ORDER alle personenbezogenen Daten nach Wahl des KUNDEN binnen 180 Tagen entweder zu löschen oder diesem zurückzugeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem für READY2ORDER geltenden nationalen Recht eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.
- (2) Entstehen nach Vertragsbeendigung zusätzliche Kosten durch die Herausgabe oder Löschung der Daten, so trägt diese der KUNDE.

§ 10 Haftung

- (1) Der KUNDE und READY2ORDER haften im Außenverhältnis gegenüber betroffenen Personen entsprechend der in Art 82 DSGVO getroffenen Regelungen.
- (2) READY2ORDER ist verpflichtet, den KUNDEN im Rahmen seiner Möglichkeiten im Falle einer Inanspruchnahme des KUNDEN durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art 82 DSGVO zu unterstützen. Die für READY2ORDER in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten werden vom KUNDEN getragen.
- (3) Im Innenverhältnis zwischen KUNDE und READY2ORDER kommen alle im HAUPTVERTRAG vereinbarten Haftungsregelungen, soweit gesetzlich zulässig, auch für die Auftragsverarbeitung zur Anwendung. Dies gilt nur, sofern im AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG nichts anderes vereinbart ist.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Bei etwaigen Widersprüchen zwischen HAUPTVERTRAG und diesem AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG gehen die Regelungen des AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS vor.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen des AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder ungültig werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der betroffenen Regelung tritt eine solche, die dem Sinn und Zweck der vorangegangenen Regelung am nächsten kommt.
- (3) Nebenabreden und Änderungen dieses AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS und seiner Bestandteile bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform sowie eines ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Ergänzung bzw. Änderung des AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAGS handelt.

Anlage 1 – Technische und organisatorische Maßnahmen

READY2ORDER ergreift technische und organisatorische Maßnahmen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme gewährleisten sollen. Dabei werden nach Art 32 DSGVO der Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die jeweilige Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen berücksichtigt.

Um die **Vertraulichkeit** der personenbezogenen Daten sicherzustellen bestehen u.a. Maßnahmen der Zutrittskontrolle, die für den Schutz vor unbefugtem Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen sorgen. READY2ORDER hat einen Prozess für die dokumentierte Schlüsselausgabe implementiert, Brandmeldeanlagen sind vorhanden und der Zutritt zu den Büroräumen erfolgt nur durch oder in Begleitung von berechtigten Personen.

Um Systeme vor der unbefugten Benutzung zu bewahren, wird außerdem die Zugangskontrolle durch folgende Maßnahmen gewährleistet: Passwort Policy, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung von Datenträgern, usw. Auch der KUNDE hat die Möglichkeit die Passwort Policy seines ACCOUNTS entsprechend seiner Sicherheitsanforderungen anzupassen.

Dem Datenschutz dienen auch die Maßnahmen der Zugriffskontrolle, wodurch das unbefugte Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen von personenbezogenen Daten verhindert werden soll. Hierfür gibt es Standard-Berechtigungsprofile und Prozesse für die Berechtigungsvergaben, außerdem werden Zugriffe protokolliert. Personenbezogene Daten werden einer Pseudonymisierung (gemeint ist die Entfernung und separate Aufbewahrung der primären Identifikationsmerkmale) unterzogen, soweit dies für den jeweiligen Datenverarbeitungsprozess möglich ist.

Die Sicherstellung der **Integrität** der Datenverarbeitungsprozesse meint die Verhinderung von Verlust, Veränderung, Schädigung oder Zerstörung von personenbezogenen Daten, unabhängig davon, ob dies beabsichtigt oder unbeabsichtigt erfolgt ist. Hierfür ergreift READY2ORDER Maßnahmen der Weitergabekontrolle (insb. Verschlüsselung), die das unbefugte Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen von personenbezogenen Daten bei elektronischer Übertragung oder Transport verhindern sollen, sowie der Eingabekontrolle. Die Kontrolle von Eingaben dient der Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten eingegeben, verändert oder entfernt wurden.

Für die **Verfügbarkeit** und **Belastbarkeit** der Systeme werden von READY2ORDER die folgenden Maßnahmen ergriffen: Es gibt ein Backup-Konzept für den Schutz der personenbezogenen Daten vor zufälliger oder mutwilliger Zerstörung. Firewall und Virenschutz, sowie ein Notfallplan bei Vorliegen einer Datenschutzverletzung sorgen für zusätzliche Sicherheit. Security Checks auf Applikationsebene und Standardprozesse beim Ausscheiden von Mitarbeitern sollen das Risiko von Datenschutzverletzungen in diesem Bereich minimieren und die rasche Wiederherstellbarkeit der Systeme und aller personenbezogenen Daten gewährleisten.

Es werden von READY2ORDER Verfahren zur regelmäßigen **Überprüfung** und **Bewertung** der ergriffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen eingeführt. Insbesondere werden alle Mitarbeiter regelmäßig im Bereich des Datenschutzes geschult und ein Incident-Response-Management eingeführt. Das interne IT-Sicherheitskonzept wird laufend überarbeitet und verbessert, um den bestmöglichen Sicherheitsstandard gewährleisten zu können.

Anlage 2 – SUB-AUFTRAGSVERARBEITER

Unternehmensbezeichnung	Leistungen	Standort
Amazon Web Services Inc.	Speicherung von Daten in der SOFTWARE für den KUNDEN	EU/EWR
Google LLC (Google Cloud Platform)	Speicherung von Daten in der SOFTWARE für den KUNDEN	EU/EWR
Message Systems, Inc. (dba SparkPost)	Versendung von E-Mails aus der SOFTWARE für den KUNDEN	USA (Privacy Shield Zertifizierung, Art 45 DSGVO)