

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verträge über die Live-Event-Software venueless

Version 1.5 – 02.09.2025

I Geschäftsbedingungen

§ 1 Allgemeines

Diese AGB gelten für alle Verträge in Bezug auf die Live-Event-Software venueless zwischen pretix GmbH, Berthold-Mogel-Straße 1, 69126 Heidelberg – im Folgenden „Provider“ genannt – und den vertraglich berechtigten Nutzern dieser Software – im Folgenden „Kunden“ genannt.

§ 2 Vertragsgegenstand

- (1) Vertragsgegenstand ist die Software „venueless“ (nachfolgend kurz Software), die auf Servern im Einflussbereich des Providers bereitgestellt wird. Sie dient der Online-Durchführung von Live-Veranstaltungen, z.B. Konferenzen, Meetings oder Unterhaltungsveranstaltungen.
- (2) Mit diesem Vertrag wird dem Kunden die Nutzungsmöglichkeit für die Software über einen Internetzugang im Rahmen eines Application Service Providing (ASP) eingeräumt. Der Kunde darf die Software für eigene Zwecke nutzen, seine Daten verarbeiten und speichern.
- (3) Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechnerleistung sowie der notwendige Speicherplatz für Daten werden vom Provider oder einem von ihm beauftragten Dritten (z.B. einem Rechenzentrum) bereitgehalten. Der dem Kunden zugewiesene Systembereich ist gegen den Zugriff Dritter geschützt.
- (4) Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand dieses Vertragsverhältnisses. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internet-Zugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seines eigenen Computers.
- (5) Der Provider führt keine weiteren Aufgaben für den Kunden durch, insbesondere trägt er nicht den Inhalten der Veranstaltung und der Moderation nutzergenerierter Inhalte bei.

§ 3 Leistungen des Providers

- (1) Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen des Providers bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist dem Provider nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.
- (2) Die Entstörfrist bei Störungen der Systemverfügbarkeit ist in den Service Level Agreements im Anhang geregelt.
- (3) Der Provider sichert die Daten des Kunden in regelmäßigen Abständen. Die Abstände werden in den Service Level Agreements detaillierter beschrieben. Insbesondere trifft er Vorkehrungen gegen Datenverluste aufgrund von Computerabstürzen sowie gegen Zugriffe durch unbefugte Dritte. 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. Im Notfall können aber gesicherte Inhalte auf den Server zurücküberspielt werden. Jenseits von Notfällen hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückübertragung, kann sie aber mit dem Provider zu Tarifen gemäß Preisliste entgeltlich vereinbaren.
- (4) Der Provider 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 oder während der Veranstaltung einzuspielenden Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Providers zu gewährleisten, so wird der Provider dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mindestens vier Wochen vor Beginn der Veranstaltung 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 zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn, dass er seine Inhalte rechtzeitig, das heißt spätestens drei Werktage vor der Veranstaltung, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Provider das Recht, das Vertragsverhältnis vor der Veranstaltung außerordentlich zu kündigen.

§ 4 Serviceleistungen

- (1) Die vom Provider zu erbringenden Serviceleistungen werden im Service Level Agreement (SLA) detailliert festgelegt. Das SLA wird als Anhang zu diesem Vertrag geführt und ist Teil der vertraglichen Übereinkunft.
- (2) Der Provider ist berechtigt, den Inhalt der Serviceleistungen einschließlich der bereitgestellten Software zu verändern und anzupassen, insbesondere bei technologischen Weiterentwicklungen. Bei Wegfall wesentlicher Funktionsbestandteile wird er den Kunden spätestens acht Wochen vor der Veranstaltung in Kenntnis setzen. In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von zwei Wochen zum Veranstaltungstermin zu.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen muss der Kunde die vom Provider erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde vom Provider zur Verfügung gestellte Checklisten zur Beschreibung verwenden.
- (2) Der Kunde muss seine Störungsmeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür gegebenenfalls auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.
- (3) Der Kunde führt regelmäßige Datensicherungen durch und trifft geeignete Maßnahmen zur Sicherung seines eigenen Computers, z.B. den Einsatz eines Virenschutzprogramm in aktueller Version.
- (4) Der Kunde verhindert den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software und verpflichtet auch seine Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Pflicht.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.
- (6) Der Kunde darf insbesondere nicht
 - a) beleidigende oder verleumderische Inhalte, pornografische, gewaltverherrlichende, missbräuchliche, sittenwidrige oder Jugendschutzgesetz verletzende Inhalte, Waren oder Dienstleistungen bewerben, anbieten oder vertreiben;
 - b) andere Nutzer unzumutbar belästigen, insbesondere durch Spam (vgl. § 7 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb – UWG);
 - c) gesetzlich (z. B. durch das Urheber-, Marken-, Patent-, Geschmacksmuster- oder Gebrauchsmusterrecht) geschützte Inhalte verwenden, ohne dazu berechtigt zu sein;
 - d) gesetzlich geschützten Waren oder Dienstleistungen, ebenfalls ohne dazu berechtigt zu sein, bewerben, anbieten oder vertreiben,
 - e) wettbewerbswidrige Handlungen, einschließlich progressiver Kundenwerbung (wie Ketten-, Schneeball- oder Pyramidensysteme) vornehmen oder fördern.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, die folgenden belästigenden Handlungen zu unterlassen, auch wenn diese konkret keine Gesetze verletzen sollten:
 - a) Versendung von Kettenbriefen;
 - b) Durchführung, Bewerbung und Förderung von Strukturvertriebsmaßnahmen (wie Multi-Level-Marketing oder Multi-Level-Network-Marketing); sowie Vornahme von anzüglicher oder sexuell geprägter Kommunikation (explizit oder implizit).
 - c) jede Handlung, die geeignet ist, die Funktionalität der bereitgestellten Infrastruktur zu beeinträchtigen, insbesondere diese übermäßig

zu belasten.

- (8) Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde stellt den Provider von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- (9) Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Provider auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist der Provider berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Provider wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- (10) Die von dem Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Provider das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.
- (11) Wünscht der Kunde eine Aufzeichnung bestimmter Veranstaltungsteile, ist der Kunde angehalten, zusätzlich zu einer ggf. durch den Provider vorgenommenen Aufzeichnungen auch selbst eine Aufzeichnung anzufertigen, um eine erhöhte Ausfallsicherheit zu gewährleisten.

§ 6 Reseller-Ausschluss

Der Kunde darf die vom Provider zur Verfügung gestellten Leistungen Dritten nicht zur gewerblichen Nutzung überlassen.

§ 7 Vergütung

- (1) Der Kunde hat für die von ihm gewählten Service-Kategorien die sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste des Providers oder einer individuell in Textform getroffenen Vereinbarung ergebenden Entgelte zu zahlen.
- (2) Der Provider ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste nach billigem Ermessen (§ 315 Abs. 3 BGB) zu ändern. Der Provider wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens acht Wochen vor Veranstaltungsbeginn in Textform informieren. Der Kunde erhält hierdurch ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von vier Wochen zum Veranstaltungsbeginn.
- (3) Der Preisberechnung liegen die zwischen Veranstalter und Kunde vereinbarte maximale Nutzerzahl sowie der Aufbau des Veranstaltungsformats (Anzahl paralleler Zuschauer, Länge des Programms, Anzahl der Räume etc.) zu Grunde. Überschreitet der Kunde diesen vereinbarte Nutzungsumfang um mehr als 10 %, kann der Provider dem Kunden zusätzliche Kosten, die ihm hierdurch entstanden sind berechnen. Der Provider muss das Entstehen dieser Kosten im Zusammenhang mit der Nutzung auf Anfrage nachweisen.
- (4) Das Entgelt wird pro Veranstaltung berechnet und ist mit Zugang der Rechnung fällig. Der Provider ist zur Rechnungsstellung ab dem Ende der Veranstaltung berechtigt. Der Provider kann in seinem Angebot eine Anzahlung vorsehen. In diesem Fall kann der Provider ohne Einhaltung einer Frist vom Vertrag zurücktreten, wenn die Anzahlung zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn nicht beim Provider eingegangen ist.
- (5) Wenn keine andere Zahlungsweise schriftlich vereinbart wurde, wird der Kunde den Provider ermächtigen, das Entgelt im Lastschriftinzugsverfahren einzuziehen, und für die erforderliche Deckung seines Bankkontos sorgen.
- (6) Für die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen durch den Provider wird ein Stundensatz von 80 € netto vereinbart. Derartige Dienstleistungen werden nur aufgrund schriftlicher Beauftragung durch den Kunden durchgeführt. Auf Wunsch kann ein Kostenvoranschlag angefertigt werden.

§ 8 Vertragsschluss, Vertragslaufzeit und Kündigungen

- (1) Die Software wird auf der Seite www.venueless.org vorgestellt. Die Darstellung dort stellt kein rechtlich verbindendes Vertragsangebot dar. Der Vertrag kommt zustande, indem zunächst der Kunde ein vom Provider übermitteltes Angebot zur Durchführung einer konkreten Veranstaltung durch Willenserklärung per E-Mail oder Brief annimmt.
- (2) Die betriebsfähige Bereitstellung der vereinbarten Leistungen erfolgt spätestens zwei Tage vor Beginn der Veranstaltung.
- (3) Der Vertrag endet zwei Tage nach Ende des vereinbarten Veranstaltungszeitraums.
- (4) Der Kunde kann den Vertrag jederzeit vor Veranstaltungsbeginn schriftlich (z.B. per Brief, E-Mail) kündigen. Geht die Kündigung weniger als acht Wochen vor Veranstaltungsbeginn zu, werden 50 % des vereinbarten Entgelts fällig. Geht die Kündigung weniger als vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn zu, werden 75 % des vereinbarten Entgelts fällig.
- (5) Der Provider kann den Vertrag bis zu acht Wochen vor Veranstaltungsbeginn kündigen.
- (6) Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn ein Vertragspartner die in diesem Vertrag ausdrücklich geregelten Pflichten grob verletzt, sowie insbesondere dann, wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die andere Vertragspartei insolvent oder zahlungsunfähig wird. Ein wichtiger Grund liegt ferner dann vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts in Verzug ist, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht. Für den Kunden kann ein wichtiger Grund in einer erheblichen Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der Software liegen; hiervon ist regelmäßig bei einem Unterschreiten um mehr als 10% auszugehen.

§ 9 Recht des Providers zur Sperrung bei Zahlungsverzug des Kunden

- (1) Der Kunde ist zur pünktlichen Zahlung des Entgelts verpflichtet. Bei einer Verzögerung von über zwei Wochen ist der Provider zur Sperrung von Zugängen des Kunden, auch denen aus anderen Verträgen, berechtigt. Der Vergütungsanspruch bleibt von einer solchen Zugangssperrung unberührt. Die erneute Freischaltung erfolgt unmittelbar nach der Begleichung der Rückstände.
- (2) Die Verfolgung weitergehender Ansprüche, etwa nach dem Urheberrechtsgesetz, sowie insbesondere auch von sonstigen Schadensersatzansprüchen bleibt in allen Fällen vorbehalten.

§ 10 Mängelansprüche und Kündigungsrecht des Kunden

- (1) Mängel der Software einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen werden vom Provider nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Kunden innerhalb der im SLA festgelegten Reaktionszeit behoben. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Softwarenutzung. Für die Mängelansprüche gilt mietvertragliches Mängelrecht.
- (2) Der Kunde darf eine Entgeltminderung nicht durch Abzug vom vereinbarten Entgelt durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- (3) Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist.
- (4) Der Kunde hat dem Provider Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

§ 11 Haftung

- (1) Die Haftung des Providers für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit richtet sich nach den Regelungen des Telekommunikationsgesetzes.
- (2) Außerhalb des Anwendungsbereichs von Absatz (1) richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Provider haftet unbeschränkt nur

für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das Fünffache des für die Veranstaltung vereinbarten Entgelts begrenzt.

- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Provider 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 (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Provider haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit auf das Fünffache des für die Veranstaltung vereinbarten Entgelts begrenzt.
- (4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Provider insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (5) Der Kunde erkennt an, dass eine 100%ige Verfügbarkeit des Softwaresystems technisch nicht zu erreichen ist. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich des Providers stehen (wie z. B. Stromausfälle, Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen etc.), können zu Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung des Dienstes führen. Der Provider haftet gegenüber dem Kunden nicht für Beeinträchtigungen des Betriebes in Folge von Ereignissen, welche nicht in seinem Einflussbereich liegen, insbesondere höherer Gewalt und Dienstleistungen, welche durch Partnerunternehmen des Providers erbracht werden.
- (6) Wird die Verfügbarkeit des Softwaresystems während der Programmzeiten innerhalb der Veranstaltungsdauer für länger als eine Stunde in wesentlichem Umfang unterbrochen und hat der Provider die Unterbrechung zu vertreten, erstattet der Provider 50 % des vereinbarten Gesamtentgelts für die Veranstaltung. Wird die Verfügbarkeit für länger als drei Stunden in wesentlichem Umfang unterbrochen und hat der Provider die Unterbrechung zu vertreten, erstattet er das gesamt vereinbarte Entgelt zurück.
- (7) Der Provider schließt im Rahmen des oben genannten eine weitergehende Haftung bei Verfügbarkeitsunterbrechungen oder Softwarefehlern, zum Beispiel die Haftung für entgangene Umsätze des Kunden oder Schadenersatzansprüche durch notwendige Verschiebungen oder Ausfälle von Veranstaltungen oder Veranstaltungsteilen, aus.
- (8) Bietet der Provider die Aufzeichnung einzelner Teile der Veranstaltung als Audio- oder Videodatei an, so übernimmt er keine Haftung für Verlust oder Qualitätseinbußen der Aufzeichnungen.

§ 12 Datenschutz und Geheimhaltung

- (1) Der Provider gewährleistet die datenschutzrechtliche Sicherheit der vom Kunden eingestellten Daten und beachtet die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere das Telemediengesetz, das Telekommunikationsgesetz und das Bundesdatenschutzgesetz in der jeweils geltenden Fassung.
- (2) Der Provider unterrichtet hiermit den Kunden, personenbezogene Daten zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen, soweit dies für die Durchführung des ASP notwendig ist. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten vom Provider gespeichert, übermittelt, gelöscht und gesperrt werden, soweit dies unter Abwägung der berechtigten Belange des Kunden und des Zwecks dieses Vertrags notwendig ist. Hierbei handelt es sich um eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO, während der Kunde Verantwortlicher i.S.d. DSGVO bleibt. Auf Wunsch stellt der Provider einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung bereit.
- (3) Der Provider wird alle Informationen und Daten vertraulich behandeln, die ihm im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses vom Kunden zugänglich gemacht werden. Dies betrifft insbesondere Informationen über vom Kunden verwendete Methoden, Verfahren und Geschäftsgeheimnisse, Geschäftsverbindungen, Preise sowie Informationen über die Vertragspart-

ner des Kunden. Der Provider ist ferner verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Informationen und Daten des Kunden durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

- (4) Der Provider ist verpflichtet, die Geheimhaltung gegenüber Dritten auch durch seine Mitarbeiter sicherzustellen.
- (5) Die Geheimhaltungspflicht gilt nach Vertragende noch drei weitere Jahre.
- (6) Der Provider ist auch nach Vertragsende berechtigt, die Daten des Kunden zu speichern, beispielsweise um den Einrichtungsaufwand zu verringern wenn der Kunde weitere Veranstaltungen mit der Software durchführen möchte. Der Provider wird auf Wunsch des Kunden sämtliche Daten auf transportable Datenträger überspielen und dem Kunden aushändigen oder ihm online übermitteln. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, eine Software zur Verwendung der Daten zu erhalten. Nach einer Kontrolle der Daten durch den Kunden wird der Provider auf Wunsch des Kunden sämtliche Daten des Kunden löschen. Die Daten des Kunden bleiben in Sicherungskopien noch bis zu drei Monate nach der Löschung enthalten.

§ 13 Haftpflichtversicherung

Zur Sicherung etwaiger Ersatzansprüche des Kunden aus diesem Vertrag wurde vom Provider eine Haftpflichtversicherung in Höhe von 250.000,00 € abgeschlossen. Die Versicherungspolice wird dem Kunden auf Nachfrage nach Vertragsabschluss vorgelegt. Auf Verlangen des Kunden ist der Provider während der Vertragslaufzeit verpflichtet, den Nachweis laufender Beitragszahlungen an die Haftpflichtversicherung zu erbringen.

§ 14 Änderung der Vertragsbedingungen

- (1) Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist der Provider berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. Der Provider wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen.
- (2) Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

§ 15 Abtretung, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

- (1) Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- (3) Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

§ 16 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen des Providers erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn der Provider hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt.

§ 17 Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen

Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen der vorliegenden Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kun-

den nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

§ 18 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen der Partevereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

§ 19 Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

§ 20 Gerichtsstand

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird Heidelberg als Gerichtsstand vereinbart.

II Service Level Agreement und Technische Spezifikation

– als Anlage zu den AGB –

§ 1 Allgemeines

- (1) Der Funktionsumfang der Software umfasst insbesondere
 - die Bereitstellung von Video-Live-Streams für die Teilnehmer der Veranstaltung
 - die Bereitstellung von Audio- und Videotelefonie für Teilnehmer der Veranstaltung
 - die Bereitstellung textbasierter Kommunikationsmittel für die Teilnehmer der Veranstaltung
 - die Beschränkung des Zugriffs auf bestimmte Benutzergruppen
- (2) Der Provider stellt sicher, dass alle wesentlichen Funktionen der ihm zur Verfügung gestellte Software von den Nutzern des Kunden in den folgenden Kombinationen aus Browser und Betriebssystem verwendet werden können:
 - Google Chrome auf Windows, Android, macOS und Linux
 - Mozilla Firefox auf Windows, macOS und Linux
 - Microsoft Edge auf Windows
 - Safari auf macOS und iOS

Bei den Browsern bezieht sich die Unterstützung jeweils auf die aktuellste und auf die vorherige verfügbare Version, bei den Betriebssystemen auf diejenigen Versionen, auf denen aktuelle Versionen des jeweiligen Browsers erhältlich sind. Für andere Kombinationen wird eine Funktionsfähigkeit vom Provider nicht getestet und nicht garantiert.
- (3) Dem Kunden wird auf Wunsch die Möglichkeit eingeräumt, die Software vorab kostenfrei zu testen.
- (4) Die Software steht dem Kunden grundsätzlich nur im vereinbarten Veranstaltungszeitraum zur Verfügung. Zur Einrichtung wird die Software dem Kunden bereits mindestens zwei Tage vor Veranstaltungsbeginn zur Verfügung gestellt.
- (5) Während des vereinbarten Veranstaltungszeitraums wird innerhalb der dem Provider bekannten Programmzeiten des Kunden für Störungen, die die Nutzung wesentlicher Funktionen der Software maßgeblich beeinträchtigen, eine Entstörzeit von maximal einer Stunde ab Eingang einer Störungsmeldung zugesagt. Höhere Gewalt oder Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Providers sind hiervon ausgenommen.
- (6) Außerhalb der Programmzeiten oder für Fehler, die die Nutzung wesentli-

cher Funktionen der Software nicht maßgeblich beeinträchtigen, wird eine Entstörfrist nicht vereinbart.

- (7) Das System wird kundenspezifisch auf die zwischen Veranstalter und Kunde vereinbarte maximale Nutzerzahl und den Aufbau des Veranstaltungsformats (Anzahl paralleler Zuschauer, Länge des Programms, Anzahl der Räume etc.) ausgelegt. Überschreitet der Kunde diesen vereinbarten Nutzungsumfang um mehr als 10 %, übernimmt der Provider für Störungen, die aufgrund von Überlastung auftreten, keine Haftung und sagt keine Entstörfrist zu.
- (8) Bei der Service-Plattform handelt es sich um Linux-Server aktueller Versionen.
- (9) Es werden geeignete, branchenübliche Maßnahmen getroffen, um die Sicherheit der Daten gegenüber unberechtigtem Zugriff sicherzustellen. Hierzu gehört, dass jede Kommunikation mit und zwischen unseren Servern nach aktuellen Standards verschlüsselt stattfindet. Es werden keine Passwörter im Klartext auf unseren Servern gespeichert.
- (10) Der Provider fertigt in der Regel alle vier Stunden, mindestens jedoch einmal täglich, Sicherungskopien der Daten an, die verschlüsselt in ein anderes Rechenzentrum übertragen und dort für mindestens eine Woche gespeichert werden. Die Wiederherstellung von Daten aus den Backups ist kostenlos, sofern der Anlass der Wiederherstellung durch den Provider verschuldet wurde. Andernfalls wird die Wiederherstellung nach Aufwand berechnet.

§ 2 Organisation

- (1) Erbringer der Services ist die pretix GmbH, Heidelberg.
- (2) Die Server sind angemietet und befinden sich in Rechenzentren der Hetzner Online GmbH in Nürnberg, Falkenstein oder Helsinki, in Rechenzentren der netcup GmbH in Nürnberg, oder in Rechenzentren der IONOS SE in Deutschland.
- (3) Der Provider ist für den Kunden unter hallo@venueless.org per E-Mail rund um die Uhr erreichbar. Bei der Meldung von Störungen, die die Nutzung wesentlicher Funktionen der Software maßgeblich beeinträchtigen und während der Programmzeit einer Veranstaltung erstmalig auftreten, sichert der Provider eine Antwort binnen einer Stunde zu. Der Provider strebt an, alle anderen E-Mails schnellstmöglich zu beantworten, spätestens jedoch bis zum Abend des auf den Eingang der E-Mail folgenden Werktages.
- (4) Der Provider stellt nach Möglichkeit telefonischen Support unter der auf der Website angegebenen Telefonnummer bereit. Der Kunde ist aufgefordert, in dringenden Fällen zunächst den Kontakt per Telefon zu versuchen. Die Erreichbarkeit per Telefon wird jedoch nicht garantiert und der Kunde ist aufgefordert, im Falle eines Nichterreichens per Telefon seine Anfrage per E-Mail zu stellen oder eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Dem Provider bleibt vorbehalten, telefonisch eingehende Anfragen per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse zu beantworten.

§ 3 Qualitätskontrolle

- (1) Der Provider verwendet branchenübliche Monitoring-Software zur Messung der Verfügbarkeit. Hierbei wird die Erreichbarkeit der für den Betrieb relevanten Systeme regelmäßig getestet und im Falle eines Fehlers automatisch eine Nachricht an die technischen Mitarbeiter des Providers versendet. Die Monitoring-Infrastruktur befindet sich in einem anderen Rechenzentrum als die überwachten Systeme.
- (2) Die Messung der Erreichbarkeit findet in der Regel minütlich, mindestens jedoch alle 5 Minuten statt. Kurzfristige Unterbrechungen des Monitorings aufgrund technischer Wartung oder aufgrund von Systemausfällen sind möglich.
- (3) Die Ergebnisse dieser Messungen können auf Anfrage beim Provider eingesehen werden.