

Letztes Update: 15.07.2024

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die SaaS.group zenloop GmbH, Attillastraße 18, 12529 Schönefeld (nachfolgend „zenloop“) betreibt eine Business-to-Business Software-as-a-Service-Plattform, die es Geschäftskunden ermöglicht, Feedback zu sammeln und auszuwerten, um die Loyalität ihrer Kunden zu messen und zu steigern.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen zenloop und ihren Geschäftskunden im Zusammenhang mit den von zenloop angebotenen Software-as-a-Service-Lösungen geschlossen werden.
- 1.3 Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, soweit zenloop ihrer Geltung ausdrücklich in Schriftform zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt auch dann, wenn zenloop in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kunden vorbehaltlos mit der Leistungsausführung beginnt.

2 Definitionen

Für die in diesen AGB verwendeten groß geschriebenen Begriffe gelten – soweit in dieser Ziffer 2 definiert – die nachfolgend festgelegten Bedeutungen:

- 2.1 „Anbieter“ sind die Anbieter der Online-Plattformen, auf denen Online-Bewertungen angezeigt werden, auf welche mittels zenloop ORM auf Veranlassung der Kunden zugegriffen wird.
- 2.2 „Berechtigte Nutzer“ sind die Mitarbeiter vom Kunden, die im Rahmen der vom Kunden erworbenen Nutzungsrechte berechtigt sind, auf die SaaS-Dienste zuzugreifen.
- 2.3 „DSGVO“ ist die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG.
- 2.4 „Einzelvertrag“ ist der zwischen dem Kunden und zenloop geschlossene Purchase Order, letter of agreement, Vereinbarung über SaaS-basierte Leistungen oder SaaS-Vertrag über die Bereitstellung von SaaS-Diensten und/oder Zusatzleistungen.
- 2.5 „Höhere Gewalt“ sind Ereignisse oder Umstände, die trotz angemessener Sorgfalt zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussbereichs von zenloop liegen und auch nicht durch zumutbare Maßnahmen von zenloop hätten vermieden oder überwunden werden können. Hierzu zählen insbesondere, aber nicht abschließend: a) Krieg und andere militärische Konflikte, Terroranschläge, Bürgerkrieg, Aufruhr, Aufstände; b) Währungs- und Handelsbeschränkungen, Embargos; c) nicht von zenloop verschuldete Explosionen und Brände; d) Überschwemmungen, Erdbeben, Taifune und sonstige Naturkatastrophen oder extreme Naturereignisse; e) Epidemien/Pandemien und Seuchen f) nicht von zenloop verschuldete Arbeitsunruhen wie z. B. Arbeitskampf; g) Handlungen, Unterlassungen oder Maßnahmen einer Regierung oder behördliche Anordnungen; h) nicht von zenloop verschuldete Störungen oder Ausfall von Betriebsanlagen (oder Teilen davon), die zur Erfüllung des Vertrages notwendig sind.
- 2.6 „Kunde“ ist der im Einzelvertrag bezeichnete Vertragspartner von zenloop.

- 2.7 „Kundendaten“ sind sämtliche Profilinginformationen und -daten sowie sonstige Inhalte und Informationen, die der Kunde zenloop im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Dienste zur Verfügung stellt, mit Ausnahme von Umfrageempfängerdaten.
- 2.8 „Online-Bewertungsdaten“ sind alle Informationen und Daten der vom Kunden über die Plattform mittels zenloop ORM auf Online-Plattformen anderer Anbieter abgerufenen Online-Bewertungen.
- 2.9 „Plattform“ ist die von zenloop betriebene, über die Website zugängliche Software-as-a-Service-Plattform.
- 2.10 „SaaS-Dienste“ sind die von zenloop mittels einer Software-as-a-Service Lösung über die Plattform bereitgestellten SaaS-basierte Leistungen, einschließlich Kundeninformations- und Kundenbindungsdienste.
- 2.11 „Umfrageempfänger“ ist jede natürliche oder juristische Person, die ein Kunde, Mitarbeiter oder geschäftlicher Ansprechpartner des Kunden ist, und von diesem mittels der SaaS-Dienste kontaktiert wird.
- 2.12 „Umfrageempfängerdaten“ sind alle Informationen und Daten der Umfrageempfänger, einschließlich der Antworten aus den Umfragen, die der Kunde von den Umfrageempfängern mittels der SaaS-Dienste erhebt und/oder verarbeitet.
- 2.13 „Vertrag“ ist der Einzelvertrag, dieser AGB und die Auftragsverarbeitungsvereinbarung.
- 2.14 „Vertragliche Leistungen“ sind die gemäß Einzelvertrag jeweils zu erbringenden SaaS-Dienste und/oder Zusatzleistungen.
- 2.15 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die einer Partei von der anderen Partei offenbart werden, ob schriftlich, elektronisch oder mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form, sofern diese Informationen (a) zu den nach § 2 Nr. 1 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) geschützten Geschäftsgeheimnissen gehören, und/oder (b) sich auf betriebliche Belange und Angelegenheiten der jeweiligen Partei oder der mit ihr i.S.v. § 15 AktG verbundenen Unternehmen beziehen und ausdrücklich als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder bezeichnet wurden oder nach Art der Information oder den Umständen der Übermittlung als vertraulich anzusehen sind. Zu den Vertraulichen Informationen gehören insbesondere Informationen in Bezug auf Technologien, Erfindungen, Software und/oder Hardware, neue Produkte, geistiges Eigentum, Know-how, Marketingpläne, finanzielle Verhältnisse, Geschäftsstrategien, geschäftliche Beziehungen, Businesspläne, geschäftliche Kalkulationen, die Preispolitik oder Personalangelegenheiten einer Partei. Zu den Vertraulichen Informationen zählt auch der Inhalt des zwischen dem Kunden und zenloop geschlossenen Einzelvertrages.
- 2.16 „Website“ ist die von zenloop betriebene Website, abrufbar unter: www.zenloop.com/de.
- 2.17 „zenloop ORM“ ist die von zenloop angebotene Software-as-a-Service-Lösung zum Online Reputation Management, die es Geschäftskunden über eine Schnittstelle ermöglicht, Bewertungen auf Online-Plattformen abzurufen und in einer Übersicht anzuzeigen.
- 2.18 „zenloop 2.0/zenSurveys“ ist die von zenloop angebotenen KI-gestützten Funktionalitäten
- 2.19 „Zusatzleistungen“ sind die von zenloop nach Maßgabe des Einzelvertrags ggf. zu erbringenden zusätzlichen Leistungen.

3 Gegenstand des Vertrages, Vertragsschluss, Änderungen der AGB

- 3.1 Gegenstand des Vertrags ist die Bereitstellung der vom Kunden beauftragten und im Einzelvertrag vereinbarten SaaS-Dienste sowie die Erbringung weiterer Leistungen, sofern und soweit im Einzelvertrag festgelegt.
- 3.2 Der Vertrag kommt durch beiderseitige Unterzeichnung des Einzelvertrages zustande.
- 3.3 zenloop behält sich das Recht vor, diese AGB oder einen Teil davon jederzeit zu ändern. Die Änderungen der AGB werden dem Kunden per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten bekannt gegeben. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn der Kunde den Änderungen der AGB nicht innerhalb von 6 Wochen nach Mitteilung in Textform (z. B. Brief oder E-Mail) widerspricht. Widerspricht der Kunde einer Änderung im Sinne dieser Ziffer form- und fristgerecht, so wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. In diesem Fall behält sich zenloop das Recht vor, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat außerordentlich zu kündigen. Zenloop verpflichtet sich, in der Ankündigung der Änderungen auf die Möglichkeit des Widerspruchs, die Widerspruchsfrist, die Textform und die Bedeutung oder die Folgen des Unterbleibens des Widerspruchs gesondert hinzuweisen. Diese Ziffer 3.3 gilt nicht für die Preiserhöhung nach den Bestimmungen der Ziffern 12.2–12.3.
- 3.4 Bei Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und diesen AGB ist der Einzelvertrag maßgebend.

4 Umfang der Leistung, Änderungsbefugnis

- 4.1 zenloop stellt dem Kunden die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste zur zeitlich befristeten Nutzung per Fernzugriff über das Internet zur Verfügung. Zu diesem Zwecke speichert zenloop die Plattform auf einem Server, der über eine Internetverbindung für den Kunden erreichbar ist.
- 4.2 Der konkrete Leistungs- und Funktionsumfang der SaaS-Dienste sowie der Umfang der sonstigen Vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Einzelvertrag.
- 4.3 Die Anbindung des Kunden an das Internet und die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden hierfür erforderlichen Hardware ist nicht Gegenstand des Vertrages. Der Kunde ist selbst auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko verpflichtet, in seinem Bereich die technischen Voraussetzungen für den Zugang zu den SaaS-Diensten zu schaffen und aufrechtzuerhalten (vgl. Ziffer 9.2.a)
- 4.4 zenloop trifft geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Kunden- und Umfrageempfängerdaten, Online-Bewertungsdaten, soweit dies mit angemessenem wirtschaftlichem und technischem Aufwand möglich ist. Insbesondere wird zenloop regelmäßig Backups vornehmen und auf den zenloop Servern dem Stand der Technik entsprechende Firewalls und regelmäßig aktualisierte Virens Scanner einrichten, um unberechtigte Zugriffe auf die Kunden- und Umfrageempfängerdaten zu unterbinden sowie die Übermittlung schädigender Codes (Viren, Trojaner, Dialer etc.) zu verhindern.
- 4.5 zenloop entwickelt die SaaS-Dienste und die Plattform laufend weiter und verbessert sie. Updates an dem Kernprodukt werden dem Kunden grundsätzlich kostenlos zur Verfügung gestellt. Sofern es sich dabei jedoch um umfangreiche Aktualisierungen und Erweiterungen des Funktionsumfangs (z. B. das Hinzufügen von Modulen) der Plattform oder der SaaS-Dienste handelt, können diese von zenloop als neues Produkt oder Upgrade eingestuft werden und dem Kunden gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung gestellt werden. Soweit zenloop derartige Upgrades und Erweiterungen unentgeltlich zur

Verfügung stellt, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Anspruch. Zenloop wird den Kunden über die Einstellung der unentgeltlichen Leistungen informieren.

- 4.6 Im Modul zenloop 2.0/zenSurveys nutzt zenloop künstliche Intelligenz (KI) zur Analyse und Verarbeitung der vom Nutzer bereitgestellten Daten. Die durch die KI generierten Ergebnisse sind auf Basis der verfügbaren Daten und Algorithmen erstellt und können in ihrer Genauigkeit und Zuverlässigkeit variieren, ohne dass zenloop darauf Einfluss hätte oder die Verantwortung dafür übernehmen würde.
- 4.7 zenloop behält sich Änderungen zur Anpassung der Plattform und SaaS-Dienste an den Stand der Technik, Änderungen zur Optimierung, insbesondere zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit, sowie Änderungen an Inhalten vor, sofern letztere zur Korrektur von Fehlern, zur Aktualisierung und Vervollständigung, zur programmtechnischen Optimierung oder aus lizenzrechtlichen Gründen erforderlich sind. Führt eine solche Änderung zu einer nicht nur unerheblichen Herabwertung der vertraglichen Leistungen, so kann der Kunde wahlweise eine Reduzierung der Vergütung entsprechend der Herabwertung verlangen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Das Kündigungsrecht kann innerhalb einer Frist von acht Wochen ab Eintritt der Änderung ausgeübt werden.

5 Online Reputation Management

- 5.1 Diese Ziffer 5 gilt, wenn der Kunde im Rahmen eines Einzelvertrages den Dienst zenloop Online Reputation Management (zenloop ORM) nutzt.
- 5.2 Die Leistungen innerhalb des SaaS-Dienstes zenloop ORM werden vom Kunden initiiert, das heißt der Kunde entscheidet darüber, welche öffentlich zugänglichen Online-Bewertungsdaten durch zenloop ORM auf den Online-Plattformen der Anbieter abgerufen und in zenloop ORM angezeigt werden.
- 5.3 Soweit die Anbieter der Online-Plattformen für den Abruf von Online-Bewertungsdaten und die daraufhin gegebenenfalls erfolgende Reaktion der Kunden eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen und/oder sonstige Richtlinien („Dritt-AGB“) bereitstellen, müssen diese zur Nutzung von zenloop ORM durch den Kunden zusätzlich bestätigt und beachtet werden. Für den Inhalt solcher Dritt-AGB ist allein der jeweilige Anbieter verantwortlich. zenloop hat hierauf keinen Einfluss. zenloop übernimmt keine Haftung in Bezug auf die Anbieter und alle Handlungen, die sich aus der Nutzung der Online-Plattformen der Anbieter durch den Kunden oder aus der Interaktion mit den Anbietern ergeben.
- 5.4 Es ist die Pflicht des Kunden, sicherzustellen, dass alle Antworten auf den Online-Plattformen der Anbieter mit den geltenden Gesetzen, Vorschriften und dem korrekten Branchenverhalten übereinstimmen.

6 Benutzerkonto, Zugangsdaten

- 6.1 Der Zugang des Kunden zu den SaaS-Diensten erfolgt Passwort-geschützt über die Plattform unter Verwendung der dem Kunden von zenloop zugeteilten Zugangsdaten. zenloop übermittelt dem Kunden die im Einzelvertrag vereinbarte Anzahl von Zugangsdaten. Die Mitteilung der Zugangsdaten für ein persönliches Login erfolgt aus technischen Gründen ausschließlich mit verschlüsseltem Link per E-Mail. Der Kunde ist deshalb verpflichtet, zenloop die entsprechenden E-Mail-Adressen der berechtigten Nutzer mitzuteilen. Die Zugangsdaten sind individualisiert und dürfen nur von dem betreffenden Kunden bzw. den Berechtigten Nutzern verwendet werden. Der Kunde hat die Berechtigten Nutzer anzuweisen, ein hinreichend sicheres Passwort zu wählen und die Zugangsdaten einschließlich des Passwortes geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen. Aus Sicherheitsgründen und zur Vorbeugung eines Missbrauches empfiehlt zenloop dem Kunden, Passwörter in regelmäßigen Abständen zu ändern.

- 6.2 Eine Weitergabe der Zugangsdaten sowie die sonstige Gestattung oder Ermöglichung der Nutzung des Benutzerkontos oder der SaaS-Dienste durch Dritte ist strikt untersagt.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, zenloop bei Kenntnis oder Verdacht eines Missbrauchs von Zugangsdaten oder Passwörtern unverzüglich zu informieren. zenloop ist bei Missbrauch oder Verdacht eines Missbrauchs berechtigt, den Zugang zu der Plattform so lange zu sperren bis die Umstände aufgeklärt sind und der Missbrauch abgestellt ist. zenloop behält sich zudem das Recht vor, die Zugangsdaten des Kunden aus Sicherheitsgründen zu ändern; in einem solchen Fall wird zenloop den Kunden unverzüglich informieren. Die Geltendmachung weiterer Rechte und Ansprüche von zenloop, insbesondere Ansprüche auf Schadensersatz bleiben unberührt.

7 Verfügbarkeit der SaaS-Dienste (Service Level Agreement – SLA)

7.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die SaaS-Dienste während der Vertragslaufzeit mit einer Verfügbarkeit von 99,5% (pro Kalenderjahr) bereit. Maßgeblich ist die Verfügbarkeit der SaaS-Dienste am Übergabepunkt des Systems zum Internet.

7.2 Die Verfügbarkeit berechnet sich nach folgender Formel:
$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}) / (\text{Gesamtzeit} * 100 \%)$$

Bei der Berechnung der Gesamtausfallzeit bleiben folgende Zeiten außer Betracht:

- a) Zeiten der Nichtverfügbarkeit wegen geplanter Wartungsarbeiten an der Plattform, die regelmäßig zwischen 18.00 und 22.00 Uhr abends (MEZ) durchgeführt werden, wobei die maximale Ausfallzeit pro Woche 1,5 Stunden beträgt.
- b) Zeiten der Nichtverfügbarkeit wegen Instandhaltungsarbeiten, die wöchentlich am Dienstag und Donnerstag zwischen 10:00 Uhr und 10:20 Uhr morgens (MEZ) durchgeführt werden.
- c) Zeiten der Nichtverfügbarkeit wegen geplanter Aktivitäten zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung der SaaS-Services, die am Wochenende ausgeführt werden
- d) Zeiten wegen zwingend erforderlicher außerplanmäßiger Wartungsarbeiten, die zur Beseitigung von Störungen erforderlich sind; zenloop wird den Kunden hiervon nach Möglichkeit durch einen Hinweis auf der Website in Kenntnis setzen;
- e) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die auf Störungen des Internets oder auf sonstigen von zenloop nicht zu vertretenden Umständen, insbesondere auf Höheren Gewalt beruhen;
- f) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die darauf beruhen, dass die vom Kunden zu schaffenden erforderlichen technischen Voraussetzungen für den Zugang zu den SaaS-Diensten nicht oder vorübergehend nicht gegeben sind, beispielsweise bei Störungen der Hardware des Kunden.

8 Support

8.1 zenloop stellt dem Kunden auf verschiedenen Service-Ebenen einen kostenlosen Kundensupport bei Störungen der SaaS-Dienste zur Verfügung. Der Kundensupport erfolgt je nach Wahl des Kunden über den dem Kunden jeweils zugewiesenen Customer Success Manager (per Telefon oder E-Mail), über den allgemeinen E-Mail-Support von zenloop, erreichbar unter: support@zenloop.com, oder per Live-Chat über die Website. Der persönliche Customer Success Manager des Kunden wird über jeden Support-Fall informiert und unterstützt bei der Lösung. Der Kundensupport erfolgt je nach Anforderung des Kunden in deutscher oder englischer Sprache. zenloop stellt die Supportleistungen von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ) zur Verfügung. Ausgenommen hiervon sind

Feiertage am Standort Berlin sowie der 24. und 31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Während der Geschäftszeiten erfolgt die erste Rückmeldung auf alle Supportanfragen mindestens innerhalb von 24h. Alle Supportanfragen werden so schnell wie möglich bearbeitet und entsprechend folgender Schweregrade der Störung priorisiert:

- a) Erster Schweregrad: Kritische Störung der Software, welche zu einem Totalausfall der SaaS-Dienste führt.
- b) Zweiter Schweregrad: Die Nutzung der SaaS-Dienste ist erheblich eingeschränkt, da Haupt-Funktionalitäten der SaaS-Dienste nicht nutzbar sind.
- c) Dritter Schweregrad: Geringfügige Störungen, die nicht-essentielle Funktionalitäten der SaaS-Dienste betreffen.

8.2 Der kostenlose Support beinhaltet nicht: allgemeinen Know-how-Transfer, Customizing, Integration, Beratung und Schulung oder Anpassung der Plattform und/oder SaaS-Dienste.

9 Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1 Der Kunde hat die Vertragsdurchführung durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet im Bereich seiner Betriebssphäre unentgeltlich alle Voraussetzungen zu schaffen, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen von zenloop erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere die im Einzelvertrag sowie die in den nachfolgenden Ziffern 9.2 bis 9.4 genannten Voraussetzungen.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet,

- a) in seinem Bereich die technischen Voraussetzungen für den Zugang zu den SaaS-Diensten zu schaffen und aufrechtzuerhalten, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Hardware und Betriebssystemsoftware, der Verbindung zum Internet und der aktuellen Browsersoftware;
- b) während der gesamten Vertragslaufzeit die zur Sicherung seiner Systeme gebotenen Vorkehrungen zu treffen, insbesondere die gängigen Sicherheitseinstellungen des Browsers zu nutzen und aktuellen Schutzmechanismen zur Abwehr von Schadsoftware einzusetzen;
- c) dafür Sorge zu tragen, dass die in seinem Benutzerkonto hinterlegten Daten stets aktuell sind. Im Falle von Änderungen oder Unrichtigkeiten der hinterlegten Daten sind diese vom Kunden unverzüglich und unaufgefordert zu aktualisieren bzw. zu korrigieren;
- d) und im Falle der Nutzung von zenloop 2.0/zenSurveys eine eigene Validierung und Beurteilung der erhaltenen Ergebnisse vorzunehmen sowie die Ergebnisse unter Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften nicht missbräuchlich zu nutzen.

9.3 Unbeschadet der Verpflichtung von zenloop zur Datensicherung gemäß Ziffer 4.4 ist der Kunde für die Pflege und den Schutz der Kunden- und Umfrageempfängerdaten verantwortlich und verpflichtet diese regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden ist so vorzunehmen, dass die Wiederherstellung der Kunden- und Umfrageempfängerdaten jederzeit möglich ist.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, zenloop über auftretende Leistungsstörungen (Mängel der Leistungen, fehlende Verfügbarkeit) unverzüglich nach Kenntnis, spätestens am Folgewerktag, in Textform zu informieren sowie nachvollziehbare und detaillierte Informationen unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen zu auftretenden Leistungsstörungen an zenloop zu übermitteln. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Der Kunde wird zenloop bei auftretenden Leistungsstörungen in angemessenem Umfang bei der Fehleridentifizierung

und -behebung unterstützen

10 Weitere Pflichten des Kunden, Verbotene Aktivitäten, Freistellung

- 10.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von zenloop zur Verfügung gestellten SaaS-Dienste nur im vertraglichen Umfang zu dem vertraglich vorgesehenen Zweck sowie im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen und alle Maßnahmen zu unterlassen, welche die Funktionsweise der SaaS-Dienste gefährden oder stören können.
- 10.2 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
- a) keine pornographischen, gewaltverherrlichenden, diskriminierenden, gesetzlich verbotenen, jugendgefährdenden, gegen die guten Sitten verstoßenden oder die öffentliche Ordnung und Sicherheit gefährdenden Inhalte mit Hilfe der SaaS-Dienste zu gestalten, zu speichern oder zu versenden;
 - b) bei der Verwendung der SaaS-Dienste keine Daten über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit sowie genetische Daten, biometrische Daten, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung (vgl. Art. 9 Abs. 1 DSGVO) zu erheben, zu speichern, zu versenden oder anderweitig zu verarbeiten;
 - c) keine Urheber- (z. B. für Fotos, Grafiken), Marken- (z. B. Logos) und sonstigen Schutzrechte oder andere rechtlich geschützte Güter von zenloop oder Dritten (z. B. Persönlichkeitsrechte) unter Verwendung der SaaS-Dienste zu verletzen;
 - d) bei der Verwendung der SaaS-Dienste alle bestehenden gesetzlichen Informationspflichten (z. B. die Pflicht zur Anbieter-Kennzeichnung gemäß § 5 Telemediengesetz) zu beachten und einzuhalten;
 - e) die SaaS-Dienste nicht dazu zu verwenden, unerwünschte Nachrichten, die als Spam angesehen werden könnten, zu versenden;
 - f) ausschließlich über die von zenloop bereitgestellten Schnittstellen auf die SaaS-Dienste zuzugreifen;
 - g) dafür Sorge zu tragen, dass seine mittels der SaaS-Dienste übertragenen Informationen und eingestellten Daten nicht mit Viren, Würmern oder Trojanischen Pferden behaftet sind;
 - h) keine Vorrichtungen, Erzeugnisse oder sonstigen Mittel einzusetzen, die dazu dienen, von zenloop eingesetzte technischen Maßnahmen zur Unterbindung einer unzulässigen Nutzung zu umgehen oder zu überwinden;
 - i) keine Webcrawler, Robots, Spider, Site Search/Retrieval-Anwendungen oder andere automatisierte Mittel oder vergleichbare Technologien einzusetzen, um auf die SaaS-Dienste zuzugreifen oder Inhalte abzurufen oder auszuwerten;
 - j) im Falle des Einsatzes von KI bei der Nutzung von zenloop 2.0/zenSurveys ist allgemein bekannt, dass die Nutzung von KI Risiken wie Fehler, Verzerrungen oder unbeabsichtigte Ergebnisse liefern kann.
- 10.3 Der Kunde ist verpflichtet, die berechtigten Nutzer auf die vorstehenden Bestimmungen hinzuweisen und deren Einhaltung sicherzustellen.

- 10.4 Der Kunde wird zenloop von sämtlichen Ansprüchen freistellen, die Dritte gegen zenloop wegen der Verletzung ihrer Rechte oder wegen Rechtsverstößen aufgrund der von dem Kunden mittels der SaaS-Dienste erstellten oder übermittelten Inhalte geltend machen. Der Kunde übernimmt diesbezüglich auch die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung von zenloop einschließlich der Gerichts- und Anwaltskosten. Die Freistellungsverpflichtung gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung von dem Kunden nicht zu vertreten ist. Die Geltendmachung weiterer Rechte und Ansprüche von zenloop, insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund sowie Ansprüche auf Schadensersatz bleiben unberührt.

11 Geistiges Eigentum, Nutzungsrechte, Referenznennung

- 11.1 Die Plattform und die SaaS-Dienste, einschließlich des Homepage-Layouts, der verwendeten Grafiken und Bilder, der Sammlung von Inhalten sowie einzelner Inhalte inklusive der Systemdarstellungstexte, sowie der Softwarecode, der den SaaS-Diensten und der Plattform zu Grunde liegt, sind ganz oder teilweise urheberrechtlich oder durch andere Rechte des geistigen Eigentums geschützt. Insbesondere stellen die SaaS-Dienste von zenloop keine White-Label-Services dar. Sämtliche Rechte stehen ausschließlich zenloop oder den Lizenzgebern von zenloop zu. Hiervon ausgenommen sind Kunden- und Umfrageempfängerdaten.

- 11.2 Dem Kunden ist es insbesondere nicht gestattet,

- a) die Plattform oder die SaaS-Dienste zu vervielfältigen, zu modifizieren, zu adaptieren, zu übersetzen, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder abzuleiten, ein Reverse-Engineering vorzunehmen oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode, der den SaaS-Diensten bzw. der Plattform zu Grunde liegt, abzuleiten,
- b) die Plattform oder die SaaS-Dienste zu nutzen, auszuwerten oder sich anzeigen zu lassen, um aus ihnen eine Netzwerkumgebung, ein Programm, eine Infrastruktur oder jeweils Teile davon zu konstruieren, zu modifizieren oder anderweitig zu erstellen, die vergleichbare Funktionalitäten wie die gegenständlichen SaaS-Dienste bzw. die Plattform aufweisen,
- c) das zenloop Logo aus den Umfragen zu entfernen.

Die zwingenden gesetzlichen Regelungen zur zulässigen Nutzung gemäß § 69d Abs. 2 und 3 UrhG sowie § 69e UrhG bleiben hiervon unberührt.

- 11.3 Der Kunde erhält nach Maßgabe des Einzelvertrages sowie der nachfolgenden Bestimmungen das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Dauer des Einzelvertrages begrenzte Recht, auf die SaaS-Dienste mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke zu nut. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die im Einzelvertrag festgelegte Zahl der berechtigten Nutzer beschränkt. zenloop ist berechtigt, technische Maßnahmen zu treffen, durch die eine Nutzung über den zulässigen Umfang hinaus verhindert wird, insbesondere Zugangssperren zu installieren.
- 11.4 Dem Kunden stehen im Verhältnis zu zenloop alle Rechte an den von ihm eingebrachten Kunden- und Umfrageempfängerdaten zu. Der Kunde gewährt zenloop jedoch das unwiderrufliche, einfache, unentgeltliche Recht, die Kunden- und Umfrageempfängerdaten in Übereinstimmung mit der zenloop-Datenschutzrichtlinie und der Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu anonymisieren, zusammenzufassen und zu verwenden.
- 11.5 in zusammengefasster und anonymisierter Form im Rahmen des rechtlich zulässigen zu erheben und zur Erstellung statistischer Berichte und Präsentationen, zur Bereitstellung und Verbesserung der Plattform und SaaS-Dienste und zur Bereitstellung besserer Funktionen zu verwenden. Dem Kunden stehen an den aggregierten Daten und Ergebnissen keinerlei Rechte zu.

- 11.6 zenloop ist berechtigt, den Kunden in die Referenzliste von zenloop aufzunehmen und diesen auf der Webseite von zenloop sowie im Rahmen von gedruckten und digitalen Marketing- und Werbematerialien in geeigneter Weise als Referenz zu benennen. Zu diesem Zweck räumt der Kunde zenloop ein einfaches, weltweites, nicht übertragbares, unentgeltliches Nutzungsrecht am Firmennamen und -logo des Kunden ein. Sollten für die Nutzung des Firmennamens und/oder des Firmenlogos besondere Vorgaben bestehen, wird der Kunde diese zenloop unaufgefordert mitteilen. Der Kunde kann das eingeräumte Nutzungsrecht jederzeit durch entsprechende Mitteilung in Textform mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

12 Vergütung und Zahlung, Zahlungsbedingungen

- 12.1 Die Vergütung von dem Kunden für die vertraglichen Leistungen geschuldete Vergütung ist im Einzelvertrag festgelegt.
- 12.2 zenloop ist berechtigt, die im Einzelvertrag genannten Preise nach billigem Ermessen zum Ausgleich von Personalkosten oder zur Bewältigung sonstiger Kostensteigerungen zu ändern. Die Preise können 12 Monate nach Vertragsbeginn oder der letzten Preiserhöhung geändert werden. Die Preisanpassungen gelten nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits bezahlt hat.
- 12.3 zenloop wird den Kunden mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform (z.B. per E-Mail) über die Preisänderungen und deren Gründe informieren. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 5 % des bisherigen Preises, kann der Kunde dieser innerhalb von 6 Wochen ab Mitteilung widersprechen. Erklärt der Kunde seinen Widerspruch nicht, gilt die Zustimmung des Kunden als erteilt. Widerspricht der Kunde einer Änderung im Sinne dieser Ziffer form- und fristgerecht, so wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. In diesem Fall behält sich zenloop das Recht vor, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat außerordentlich zu kündigen. zenloop wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf sein Widerspruchsrecht und die vorgenannten Rechtsfolgen des Schweigens hinweisen.
- 12.4 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit jederzeit Upgrades, zusätzliche Produktmodule und andere zusätzliche Dienstleistungen zu den am Kaufdatum geltenden Bedingungen erwerben. Die zusätzlichen Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 12.5 Die Vergütung für die vertraglichen Leistungen ist jährlich im Voraus zu zahlen, sofern im Einzelvertrag keine andere Vorauszahlungsfrist festgelegt ist.
- 12.6 Sofern dies nicht ausdrücklich anders im Einzelvertrag vereinbart ist, sind Rechnungen von zenloop innerhalb von sieben Tagen nach Zugang beim Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig. zenloop ist berechtigt, die Rechnungen per E-Mail an den Kunden zu senden bzw. diese dem Kunden online zur Verfügung zu stellen.
- 12.7 Vereinbaren die Parteien den SEPA-Lastschriftzug als Zahlungsmethode, erteilt der Kunde zenloop ein SEPA-Lastschriftmandat. zenloop wird den Kunden über den Zeitpunkt der Kontobelastung informieren (sog. Prenotification). Mit Erteilung des SEPA-Lastschriftmandates beauftragt zenloop ihre Bank, den Zahlungsvorgang einzuleiten. Der Zahlungsvorgang wird automatisch durchgeführt und das Konto des Kunden belastet.
- 12.8 Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen gegen Forderungen von zenloop aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.
- 12.9 Alle Preise verstehen sich in Euro und – soweit sie nicht ausdrücklich als Bruttopreise bezeichnet sind – jeweils zuzüglich der zum maßgeblichen Zeitpunkt geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, ist der Kunde für alle weiteren Steuern und Abgaben verantwortlich, die auf den Verkauf und die Nutzung der SaaS-Dienste und Zusatzleistungen anfallen. Der Kunde bezahlt zenloop für die SaaS-Dienste und Zusatzleistungen ohne jegliche Abzüge für solche Steuern und Abgaben. Falls zenloop verpflichtet wird, solche Steuern und Abgaben zu erheben oder zu zahlen,

wird zenloop dem Kunden diese Steuern und Abgaben in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde legt zenloop eine gültige, vom zuständigen Finanzamt ausgestellte Freistellungsbescheinigung vor, aus der hervorgeht, dass keine Steuer erhoben werden muss.

13 Einschränkung/Sperrung des Benutzerkontos

- 13.1 zenloop behält sich das Recht vor, den Kunden in der Nutzung der SaaS-Dienste vorübergehend oder dauerhaft einzuschränken oder dessen Zugriff auf die SaaS-Dienste vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn
- a) konkrete Anhaltspunkte bestehen, dass der Kunde einem unbefugten Dritten die Nutzung des Benutzerkontos oder der Zugangsdaten erlaubt oder in sonstiger Weise willentlich ermöglicht hat;
 - b) konkrete Anhaltspunkte bestehen, dass ein Verstoß gegen eine der Pflichten nach Ziffern 10.1 und 10.2 vorliegt;
 - c) konkrete Anhaltspunkte für eine missbräuchliche, unautorisierte oder betrügerische Nutzung des Benutzerkontos vorliegen oder eine solche Nutzung aufgrund konkreter Anhaltspunkte zu befürchten ist;
 - d) der Kunde die geschuldete Vergütung trotz Mahnung nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Fälligkeitsdatum leistet;
 - e) der Kunde trotz Abmahnung wiederholt gegen sonstige Bestimmungen dieser AGB verstößt;
 - f) sonstige Umstände vorliegen, die zenloop zu einer Kündigung aus wichtigem Grund berechtigen würden.
- 13.2 Bei der Auswahl der Maßnahmen nach Ziffer 13.1 berücksichtigt zenloop die eigenen Betriebserfordernisse und Haftungsrisiken sowie die berechtigten Interessen etwaiger Anspruchsteller und des Kunden (z. B. Verschulden, Gewicht der Pflichtverletzung, Risiken, Stellungnahme des Kunden) angemessen.
- 13.3 zenloop wird den Kunden von einer vorübergehenden oder dauerhaften Einschränkung oder Sperrung seines Benutzerkontos unter Angabe der Gründe unverzüglich informieren.

14 Anwendungen und Webseiten von Dritten

Die Website von zenloop oder die SaaS-Dienste enthalten möglicherweise Hyperlinks auf externe Anwendungen und Webseiten, auf deren Inhalte zenloop keinen Einfluss hat. Diese Hyperlinks werden dem Kunden nur zu Referenzzwecken bereitgestellt. zenloop übernimmt für die fremden Inhalte keine Gewähr. Erhält zenloop Kenntnis von der Rechtswidrigkeit der verlinkten Inhalte, wird zenloop den entsprechenden Hyperlink unverzüglich entfernen.

15 Haftungsbeschränkung

- 15.1 zenloop haftet für Schadensersatzansprüche nur uneingeschränkt soweit sie auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von zenloop, ihren Erfüllungsgehilfen und/oder gesetzlichen Vertretern beruhen. Für Schadensersatzansprüche, die auf leichter Fahrlässigkeit beruhen, haftet zenloop nur bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Als vertragswesentliche Pflichten gelten dabei solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung bei Verletzung einer

solchen vertragswesentlichen Pflicht ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen zenloop bei Vertragsabschluss aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.

- 15.2 Für den Verlust von Daten haftet zenloop nach Maßgabe des vorstehenden Absatzes nur sofern und soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.
- 15.3 Im Falle der Nutzung von zenloop 2.0/zenSurveys übernimmt zenloop keine Haftung für die Richtigkeit, Genauigkeit oder Vollständigkeit der durch die KI generierten Ergebnisse. zenloop übernimmt keine Gewährleistung für die Eignung der Ergebnisse für einen bestimmten Zweck. Die Nutzung der Ergebnisse erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden aufgrund seiner eigenen Bewertungen und Abwägungen.
- 15.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen sowie alle sonstigen in diesen AGB enthaltenen Haftungsbeschränkungen gelten nicht im Fall der Übernahme ausdrücklicher Garantien, bei Ansprüchen wegen fehlender zugesicherter Eigenschaften und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen haftet zenloop auch für einfache Fahrlässigkeit unbeschränkt. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenfalls unberührt.

16 Höhere Gewalt

- 16.1 Ist zenloop aufgrund Höherer Gewalt ganz oder teilweise an der Erfüllung der Vertraglichen Leistungen gehindert, wird zenloop von diesen Verpflichtungen für den Zeitraum und in dem Umfang, in dem Höhere Gewalt ihre Leistungserbringung verhindert, befreit.
- 16.2 Sobald zenloop von einem Umstand höherer Gewalt Kenntnis erhält, der zenloop an der Erfüllung der Vertraglichen Leistungen ganz oder teilweise hindert, hat zenloop den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen („Inkenntnissetzung“) und dem Kunden, soweit in zumutbarer Weise möglich, innerhalb von 10 Werktagen eine Einschätzung des Ausmaßes und der zu erwartenden Dauer ihrer Leistungsverhinderung zu geben. Erfolgt die Inkenntnissetzung nicht unverzüglich, ist zenloop erst ab dem Zeitpunkt von der Leistungspflicht befreit, zu dem die Inkenntnissetzung erfolgt.
- 16.3 Beruft sich zenloop auf Höhere Gewalt, hat zenloop alle ihr wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um das Ausmaß der Folgen auf die Vertraglichen Leistungen, die durch Höhere Gewalt hervorgerufen werden, zu minimieren. zenloop wird den Kunden regelmäßig angemessen über den aktuellen Stand sowie über das Ausmaß und die voraussichtliche Dauer des Leistungshindernisses informieren.
- 16.4 Der Kunde wird soweit und solange von seiner Zahlungspflicht befreit, wie zenloop an der Erfüllung der Vertraglichen Leistungen aufgrund Höherer Gewalt gehindert ist. zenloop wird bereits gezahlte Beträge insoweit an den Kunden zurückerstatten.
- 16.5 Sobald feststeht, dass die Vertraglichen Leistungen aufgrund Höherer Gewalt länger als 3 Monate nicht oder nicht vollständig erfüllt werden können, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

17 Vertraulichkeit

- 17.1 Jede Partei ist verpflichtet, Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei
- a) streng vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit den vertraglichen Zwecken zu verwenden;

- b) durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern. Dazu gehören auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DSGVO);
- c) nur gegenüber solchen Mitarbeitern und Organen sowie beauftragten Dienstleistern offen zu legen oder weiterzugeben, die auf die Kenntnis dieser Informationen für die Durchführung des Vertrages angewiesen sind, und einer den Schutz dieser Vereinbarung nicht unterschreitenden Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen;
- d) nicht an sonstige Dritte weiterzugeben oder Dritten gegenüber offenzulegen, es sei denn, es handelt sich um einen Berater oder potenziellen Investor der empfangenden Partei und der jeweilige Berater oder Investor unterliegt einer den Schutz dieser Vereinbarung nicht unterschreitenden Vertraulichkeitsverpflichtung oder ist bereits von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

17.2 Die Geheimhaltungsverpflichtungen nach Ziffer 17.1 gelten nicht für Vertrauliche Informationen, die nachweislich

- a) der Öffentlichkeit vor der Mitteilung oder Übergabe bekannt oder allgemein zugänglich waren oder dies zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht werden;
- b) der empfangenden Partei bereits vor der Offenlegung durch die offenlegende Partei und ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht nachweislich bekannt waren;
- c) von der empfangenden Partei ohne Nutzung oder Bezugnahme auf Vertrauliche Informationen von der offenlegenden Partei eigenständig entwickelt wurden;
- d) der empfangenden Partei von einem berechtigten Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht übergeben oder zugänglich gemacht werden; oder
- e) aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder einer Entscheidung eines Gerichts und/oder einer Behörde offengelegt werden müssen.

17.3 Die Geheimhaltungsverpflichtungen nach dieser Ziffer 17 bleiben für einen Zeitraum von 2 Jahren über die Beendigung des Vertrages hinaus bestehen.

18 Abwerbeverbot

18.1 Der Kunde wird innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren nach Vertragsende keine der gegenwärtigen Arbeitnehmer von zenloop abwerben, wobei diese Beschränkung nicht für die Einstellung von Mitarbeitern gilt, (i) deren Anstellungsverhältnis zuvor von zenloop beendet wurde, (ii) die von sich aus vor Aufnahme von Gesprächen mit dem Kunden über eine Einstellung ihr Anstellungsverhältnis kündigen oder eine einvernehmliche Aufhebung vereinbaren oder (iii) die sich von sich aus ohne Veranlassung seitens des Kunden auf Stellenanzeigen bewerben.

19 Datenschutz

19.1 zenloop verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden gemäß der Datenschutzerklärung von zenloop. Die Datenschutzerklärung von zenloop ist abrufbar unter:

<https://www.zenloop.com/de/legal/privacy>.

19.2 Zenloop wird Umfrageempfängerdaten und Online-Bewertungsdaten nur gemäß den dokumentierten Weisungen des Kunden und nur zu den vertraglich vereinbarten Zwecken in Übereinstimmung mit Artikel 28 Abs. 3 DSGVO und in Übereinstimmung mit dem zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvertrag verarbeiten.

- 19.3 Vor Abschluss einer entsprechenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung ist zenloop nicht zur Erbringung der vertraglichen Leistungen verpflichtet.
- 19.4 Der Kunde ist als Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Umfrageempfängerdaten und der Online-Bewertungsdaten sowie für die Wahrung der Rechte der Umfrageempfänger verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
- a) er von allen Umfrageempfängern die nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der DSGVO, erforderlichen Einwilligungen vor der Erhebung, Verarbeitung und Übermittlung der Umfrageempfängerdaten an zenloop einholt, sofern er die Verarbeitung nicht nachweislich auf eine sonstige gesetzliche Grundlage stützen kann;
 - b) die Verarbeitung der Umfrageempfängerdaten durch den Kunden (auch in Verbindung mit Marketing oder Werbung) keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rechte an geistigem Eigentum, Datenschutz- oder Veröffentlichungsrechte, und nicht im Widerspruch zu den Bestimmungen der Datenschutzerklärung des Kunden steht.

20 Vertragslaufzeit, Folgen der Beendigung

- 20.1 Der auf Basis des Einzelvertrages zwischen dem Kunden und zenloop geschlossene Vertrag beginnt an dem Tage, an dem er von beiden Parteien unterzeichnet ist oder an einem anderen im Einzelvertrag festgelegten Datum und gilt für einen Zeitraum, der in dem Einzelvertrag angegeben ist (im Folgenden als **„Mindestvertragslaufzeit“** bezeichnet).
- 20.2 Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder nach Ablauf der Folgelaufzeit jeweils automatisch um den Zeitraum der Mindestvertragslaufzeit (im Folgenden als **„Folgelaufzeit“** bezeichnet), sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende der jeweiligen Folgelaufzeit gekündigt wird. Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 20.3 zenloop wird den Zugang des Kunden zur Plattform unmittelbar nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sperren und sämtliche Daten und sonstigen Inhalte des Kunden spätestens einen Monat nach Vertragsbeendigung unwiderruflich löschen. Etwaige gesetzliche Vorhaltungsfristen bleiben hiervon unberührt. Die Inhalte können nach der Löschung nicht wiederhergestellt werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass alle von ihm benötigten Daten, insbesondere die Umfrageempfängerdaten, vor Beendigung des Vertragsverhältnisses eigenverantwortlich gesichert oder kopiert werden.

21 Übertragung von Rechten und Pflichten

- 21.1 Mit Ausnahme der Bestimmungen in Ziffer 21.2 darf keine der beiden Parteien, die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne Zustimmung der jeweils anderen Partei auf einen Dritten übertragen.
- 21.2 zenloop ist berechtigt, den Vertrag in seiner Gesamtheit auf ein mit zenloop im Sinne von § 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zu übertragen sowie auf einen sonstigen Dritten, sofern dieser sonstige Dritte das gesamte Geschäft von zenloop oder einen wesentlichen Teil davon erwirbt. zenloop wird dem Kunden eine geplante Übertragung mindestens vier Wochen zuvor in Textform anzeigen. Im Falle einer solchen Übertragungsanzeige steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der geplanten Übertragung zu. Auf dieses Recht wird zenloop den Kunden in der Übertragungsanzeige gesondert hinweisen. Die Kündigung muss binnen 14 Tagen nach

Eingang der Übertragungsanzeige beim Kunden in Textform gegenüber zenloop erklärt werden.

22 Sonstige Bestimmungen

- 22.1 Falls sich eine Bestimmung des Vertrages als ungültig, unwirksam oder nicht durchsetzbar erweist, bleiben die Gültigkeit, Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der anderen Bestimmungen des Vertrages davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine solche gesetzlich zulässige Regelung zu treffen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.
- 22.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages müssen schriftlich erfolgen. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

23 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 23.1 Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht.
- 23.2 Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, sind ausschließlich die Gerichte in Berlin zuständig.