

## Nutzungsbedingungen der technischen Dienste von inopla

Diese besonderen Geschäftsbedingungen verstehen sich als Ergänzung zu unseren AGB (<https://www.inopla.de/agb>). Sie sind als mitgeltendes Dokument zu sehen sobald unsere technischen Dienste von Ihnen genutzt werden. Wir, die inopla GmbH, Neuenkampsweg 4, 25337 Kölln-Reisiek/Elmshorn („inopla“, „wir“, „uns“), betreiben cloudbasierte technische Dienste, entsprechend Ihnen vorliegender Leistungsbeschreibung (Angebot), ausschließlich für gewerbetreibende Abnehmer. Von technischen Diensten sind alle außerhalb der Ansagenproduktion betroffenen Produkte der inopla umfasst.

Sie erklären sich damit einverstanden, dass Ihr Zugang und Ihre Nutzung und die Funktionen aller technischen Dienste von inopla diesen Nutzungsbedingungen („Bedingungen“), in der beschriebenen Weise unterliegen. Es handelt sich hierbei um eine verbindliche rechtliche Vereinbarung zwischen Ihnen und inopla. Wenn Sie diesen Bedingungen im Namen eines Unternehmens oder einer anderen Organisation zustimmen oder mit einem verknüpften Konto auf Inhalte zugreifen, einen Dienst implementieren oder Inhalte anbinden oder bereitstellen, erklären Sie, dass Sie die Befugnis haben, dieses Unternehmen oder diese Organisation (einschließlich aller Vertreter) an diese Bedingungen zu binden. In diesem Fall beziehen sich die Begriffe „Sie“, „Ihr“ und „Kunde“ auf dieses Unternehmen oder diese Organisation. Wenn Sie diese Befugnis nicht haben oder wenn Sie mit diesen Bedingungen nicht einverstanden sind, ist Ihnen eine Nutzung von Diensten der inopla GmbH untersagt.

### § 1 Geltungsbereich, Allgemeines

- (1) Für die Nutzung der Plattform gelten die nachfolgenden Nutzungsbedingungen. Die Nutzungsbedingungen können jederzeit über unsere Webseite in der jeweils aktuellen Fassung unter dem Link (<https://www.inopla.de/nutzungsbedingungen>) abgerufen werden.
- (2) Die Nutzungsbedingungen gelten ausschließlich. Ihre abweichenden, entgegenstehenden oder ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zustimmen. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis Ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit der Leistungserbringung an Sie vorbehaltlos beginnen.
- (3) Im Einzelfall zwischen uns und mit Ihnen getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen Nutzungsbedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung der inopla maßgebend.

### § 2 Zulassung zur Nutzung der technischen Dienste von inopla

- (1) Um unsere technischen Dienste inklusive sämtlicher Funktionen, sowie Leistungen von Drittanbietern nutzen zu dürfen, müssen Sie mit uns einen Nutzungsvertrag (unterschiedenes Angebot) geschlossen haben.
- (2) Für die Nutzung eines kostenlosen Demozugangs ist der Abschluss eines Nutzungsvertrages nicht erforderlich. Die inopla ist im Rahmen der Nutzung eines Demozugangs nicht zur Leistungserbringung verpflichtet.
- (3) Die technischen Dienste der inopla richten sich ausschließlich an Kunden, die Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind, eine Nutzung durch Verbraucher ist unzulässig.
- (4) Der administrative Ansprechpartner („Nutzerrechte: Super-Admin oder Admin“) soll alle für die Zwecke der Nutzung des Serviceportals „ComDesk“ erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen. Sie sind verpflichtet, Änderungen des Zugriffsberechtigten oder weiterer berechtigter Nutzer in seinen Kunden-Account einzupflegen. Sofern Sie gegen die vorstehenden Verpflichtungen zur unverzüglichen Anpassung der berechtigten Nutzer oder des Zugriffsberechtigten verstoßen, tragen Sie alle hieraus entstehenden Nachteile eigenverantwortlich.

### § 3 Leistungsumfang

- (1) Der konkrete Umfang, der mit den technischen Diensten von inopla bereitgestellten Leistungen gegenüber dem Kunden, wird durch einen individuellen Nutzungsvertrag („Angebot“) bestimmt.
- (2) Für die ordnungsgemäße Übertragung des technischen Dienstes von inopla ist eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung (mindestens DSL), nebst aktuellem Betriebssystem und Browserkomponenten erforderlich.
- (3) Wir stellen unsere technischen Dienste mit einer in den aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB <https://www.inopla.de/agb>) bezeichneten Verfügbarkeit bereit. Eine jederzeitige Verfügbarkeit der technischen Dienste ist nicht geschuldeter Leistungsgegenstand. Insbesondere notwendige Wartungsarbeiten, zwingende Sicherheitsgründe sowie Ereignisse, die außerhalb unseres Herrschaftsbereichs stehen (z.B. Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen und des Internets, Stromausfälle oder ähnliche Ereignisse), können zu Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung unserer Leistungen und der Erreichbarkeit der technischen Dienste auch unterhalb der durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit führen, ohne dass dies eine vertragliche Pflichtverletzung unsererseits darstellt, soweit wir eine solche Vertragspflichtverletzung nicht schuldhaft herbeigeführt haben.
- (4) inopla ist befugt, den Zugang zu Ihren gebuchten technischen Diensten vorübergehend einzuschränken oder einzustellen, wenn dies im Hinblick auf die Sicherheit oder Integrität unserer Server oder zur Durchführung zwingender technischer Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der vertraglichen Leistung auch gegenüber anderer Kunden zwingend erforderlich ist.  
Die Einschränkung der technischen Dienste kann insbesondere zum Schutz gegen Angriffe aus dem Internet (z.B. bei sog. „Denial of Service“-Attacks) erforderlich sein und ist in diesem Fall zulässig.
- (5) Sofern die Gegenleistung durch den Kunden nicht fristgemäß innerhalb des vereinbarten Zahlungsziels erbracht wird, ist inopla zur Leistungsverweigerung gemäß der aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB <https://www.inopla.de/agb>) berechtigt.
- (6) Sie sind verantwortlich für die Beschaffung und Aufrechterhaltung der Netzwerkverbindungen bzw. Internetverbindung, die Ihr Netzwerk mit den technischen Diensten von inopla verbindet.
- (7) Wir übernehmen keine Verantwortung für die Zuverlässigkeit oder Leistung Ihrer Internetverbindung wie in diesem Abschnitt beschrieben.

### § 4 Besondere technische Dienste: ComDesk Bereich Schnittstellen & Apps, <https://api.inopla.de>, <https://schnittstelle.inopla.de>, ComDesk Module IVR-Schnittstelle und CallConnect API

inopla stellt Ihnen im ComDesk Bereich „Schnittstellen & Apps“, sowie durch Zugang zu folgenden API's und Modulen: <https://api.inopla.de>, <https://schnittstelle.inopla.de>, IVR-Schnittstelle und CallConnect API neben inopla-eigenen Konnektoren, Inhalte bereit, die von Dritten entwickelt, erstellt, angeboten, unterstützt und gepflegt werden. Des Weiteren besteht für Sie die Möglichkeit eigens entwickelte Anbindungen mittels der inopla API's herzustellen. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in diesen Bedingungen erkennen Sie dies an und stimmen den folgenden Ausführungen zu:

- (1) Ihr Zugriff auf die Konnektoren von Drittentwicklern und die Inhalte von Drittanbietern sowie die Nutzung der oben aufgeführten API's erfolgt nach eigenem Ermessen und auf eigenes Risiko.
- (2) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzhinweise von Drittentwicklern und Drittanbietern, da diese die Nutzung der Angebote Dritter regeln.
- (3) inopla besitzt oder kontrolliert weder die Drittentwickler noch die Drittanbieter oder die Konnektoren. inopla haftet nicht für die Konnektoren von Drittentwicklern und angebundene Inhalte eines Drittanbieters oder deren Handlungen oder Unterlassungen.
- (4) inopla unterstützt Sie allein dabei, die bereitgestellten Konnektoren von Drittentwicklern zu nutzen sowie mit Inhalten von Drittanbietern verbunden zu werden.

- (5) inopla garantiert oder gewährleistet in keiner Weise die Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit, Vollständigkeit, Nützlichkeit, Nichtverletzung oder Qualität solcher Konnektoren oder Anwendungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf den darin enthaltenen Inhalt), selbst wenn der Konnektor oder die angebotenen Inhalte den vorliegenden Nutzungsbedingungen entsprechen. Wenn Sie Fragen zu den Konnektoren von Drittwerkzeugen oder Inhalten von Drittanbietern oder deren Nutzungsbedingungen haben, wenden Sie sich direkt an den jeweiligen Drittwerkzeughersteller oder Drittanbieter. Sollte im Einzelfall für Sie nicht erkennbar sein, wer Herausgeber des Konnektors oder der angebotenen Inhalte ist, hilft Ihnen die inopla gerne weiter. Ein Anerkenntnis etwaiger Rechtspflichten geht hiermit nicht einher.
- (6) Hiermit ermächtigen Sie inopla, im Zusammenhang mit Ihrem Zugriff auf oder der Bereitstellung einer oder mehrerer Konnektoren von Drittwerkzeugen oder den Inhalten von Drittanbietern, dem jeweiligen Dritten alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die von Ihnen im Zusammenhang mit dieser Bereitstellung oder diesem Zugriff angefordert und von Ihnen freigegeben werden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ihren Namen, Firmennamen (falls vorhanden), Adressen (einschließlich E-Mail-Adresse) und Telefonnummer).
- (7) Sie erklären sich damit einverstanden, dass Drittwerkzeughersteller, Drittanbieter und inopla technische Daten und damit zusammenhängende Informationen (Verkehrs- und Stammdaten) einschließlich, aber nicht beschränkt auf technische Informationen über Ihr Konto, Ihre Systeme und die Nutzung der App und API's, sammeln und verwenden dürfen, um die Bereitstellung von Software-Updates, Produktsupport, für Sie im Zusammenhang mit der App oder einem Service zu erleichtern. Drittwerkzeughersteller, Drittanbieter und inopla können diese Informationen verwenden, um ihre Produkte zu verbessern oder um Ihnen Dienstleistungen oder Technologien anzubieten (einschließlich in Bezug auf inopla, die technischen Dienste der inopla und den Service).
- (8) Drittwerkzeughersteller und Drittanbieter sind selbst für die Information zu Upgrades, Korrekturen oder Verbesserungen einer Software Ihnen gegenüber verantwortlich. Dies betrifft sämtliche Daten, einschließlich Servicedaten, die über Computernetzwerke oder Telekommunikationseinrichtungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Internet) übertragen werden.
- (9) Wenn der Drittanbieter keinen Support und keine Wartung anbietet, haben Sie gegenüber inopla keinen Anspruch auf Rückerstattung gezahlter Gebühren für die Bereitstellung technischer Dienste von inopla, eines Konnektors, der Anwendung, den Inhalt oder für den jeweiligen Service.

## § 5 Besondere Pflichten des Kunden

- (1) Sowohl der Benutzername als auch das Passwort des Kunden-Accounts sind vertraulich zu behandeln. Sie sind verantwortlich für alle Aktivitäten und Handlungen, die unter Ihrem Log-In vorgenommen werden. Sie sind uns gegenüber unverzüglich zur Benachrichtigung verpflichtet, wenn ein Benutzername, Passwort oder Kunden-Account unautorisiert genutzt wird oder ein sonstiger Sicherheitsverstoß vorliegt.
- (2) Sie stellen sicher, dass Ihre Nutzer jederzeit die geltenden gesetzlichen Bestimmungen beachten. Insbesondere ist es untersagt, rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu verbreiten, urheberrechtlich geschützte Güter widerrechtlich zu vervielfältigen, zu verbreiten oder zugänglich zu machen und belästigende, verleumderische oder bedrohende Inhalte zu versenden oder zu verbreiten.
- (3) Sie verpflichten sich ferner sicherzustellen, dass ihre Nutzer zu keinem Zeitpunkt die Sicherheit des ComDesks gefährden oder schädigen.

## § 6 Datenschutz

- (1) Die Leistungserbringung seitens inopla erfolgt ausschließlich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen, insbesondere auf Grundlage der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG).
- (2) Ein Anspruch des Kunden auf Bereitstellung bestimmter Informationen besteht nicht, wenn diese Bereitstellung einen Verstoß gegen geltendes Datenschutzrecht darstellen würde.
- (3) Erläuterungen zu Ihren Rechten als Betroffener und weitere Informationen zum Umgang der inopla mit Ihren personenbezogenen Daten finden Sie unter: <https://www.inopla.de/datenschutz>
- (4) Erläuterungen zu Ihren Rechten als Betroffener und weitere Informationen zum Umgang des Drittanbieters mit Ihren personenbezogenen Daten finden Sie in den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Drittanbieters.
- (5) Sie sind selbst dafür verantwortlich, mit inopla sowie dem Drittanbieter einen „Auftragsverarbeitungsvertrag“ gemäß Art. 28 DSGVO (nachfolgend AVV) abzuschließen. Der abzuschließende AVV wird Ihnen, soweit es Anwendungen und Leistungen von inopla betrifft, durch inopla im ComDesk zur Verfügung gestellt.

## § 7 Haftung

- (1) inopla haftet für Vermögensschäden, die von inopla aufgrund einer nicht vorsätzlichen Verletzung der Verpflichtung als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten gegenüber Endnutzern verursacht werden, nach Maßgabe des § 44a Telekommunikationsgesetz (TKG).
- (2) Im Übrigen haftet inopla bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit von inopla oder etwaiger Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet inopla nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.
- (3) Die Haftung von inopla gem. Abs. (2) bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist begrenzt auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens – maximal € 12.500,00 pro schadensverursachendem Ereignis.
  - (a) Mittelbare Schäden werden nicht ersetzt.
  - (b) inopla übernimmt keine Gewähr für Störungen, die auf
    - (aa) Eingriffe des Kunden oder Dritter in die Systeme von inopla
    - (bb) die technische Ausstattung oder die Infrastruktur des Kunden
    - (cc) die unsachgemäße, ungeeignete oder fehlerhafte Anbindung an die Systeme von inopla durch den Kunden oder Dritte
    - (dd) die unsachgemäße, ungeeignete oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen von inopla erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte
    - (ee) die fehlende Beachtung oder Einhaltung der in dem Angebot, dem Vertrag, der Leistungsbeschreibung, der Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformationen vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von inopla beruhen.
  - (c) Sollte es zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen eine Partei aufgrund eines Umstandes, der in den Verantwortungsbereich der anderen Partei fällt, kommen, so stellt die verantwortliche Partei die andere Partei von sämtlichen diesbezüglich von Dritten geltend gemachten Ansprüchen frei, sofern die in Anspruch genommene Partei die verantwortliche Partei unverzüglich über die Inanspruchnahme informiert und ihr die Verhandlungs- und Verfahrensführung überlässt. Darüber hinaus ersetzt die verantwortliche Partei der anderen Partei sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen unmittelbaren Schäden und Aufwendungen. Dies gilt insbesondere für den Ersatz der Kosten für eine Verteidigung gegen den geltend gemachten Anspruch in Höhe der gesetzlichen Gebühren (z. B. Gerichts- und Rechtsanwaltskosten).
  - (d) Für schadensverursachende Ereignisse, auf die inopla keinen Einfluss hat (z. B. Störungen der Übertragungswege der Netzbetreiber), haftet inopla nur in der Weise, dass dem Kunden etwa bestehende Schadensersatzansprüche abgetreten werden; bei einer Gesamtheit von Geschädigten erfolgt die Abtretung des anteiligen Anspruchs. Der Kunde nimmt diese Abtretung an, inopla wird mit dieser Abtretung insoweit von der Haftung gegenüber dem Kunden freigestellt. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt.

## **§ 8 Gewährleistung und Garantie**

- (1) Es gelten die gesetzlichen- sowie die allgemeinen Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen der inopla (AGB).

## **§ 9 Freistellung**

- (1) Sie erklären sich damit einverstanden, inopla und seine verbundenen Unternehmen sowie den jeweiligen leitenden Angestellten, Vertretern und Mitarbeitern von allen Ansprüchen Dritter und allen damit verbundenen Schäden, Aufwendungen oder sonstigen Kosten (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und -kosten) freizustellen, die sich aus Ihrer Nutzung der technischen Dienste der inopla Ihrer Verletzung dieser Nutzungsbedingungen oder des Haupt- bzw. Rahmenvertrages, Ihrer Verletzung von Rechten Dritter oder anderweitig mit den Bedingungen verbundener Art ergeben.
- (2) Sie erklären, dass Sie die technischen Dienste und ihre Inhalte in Übereinstimmung mit allen einschlägigen Gesetzen nutzen werden.

## **§ 10 Urheber- und Eigentumsrechte**

- (1) Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der inopla.

## **§ 11 Änderungsvorbehalt**

- (1) inopla ist jederzeit berechtigt, diese Nutzungsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen, soweit die Änderungen dem Kunden zumutbar sind.
- (2) Eine Änderung wird dem Kunden 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitgeteilt. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht schriftlich innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden die angekündigten Änderungen wirksam, sofern inopla in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf die konkreten Änderungen und die Folge eines unterbliebenen Widerspruchs hingewiesen hat.
- (3) Um die Frist zu wahren, genügt die rechtzeitige Absendung.
- (4) Bei nachgewiesener Änderung der Lohnkosten sowie bei Kostenänderungen in der Telekommunikations- und IT-Industrie, insbesondere bei besonderen Netzzugängen und Zusammenschaltungen, behält sich inopla vor, den von diesen Kosten abhängigen Teil der vereinbarten Preise im Rahmen der tatsächlichen Kostenänderungen zu erhöhen oder zu ermäßigen. Die Änderung wird zum ersten Tag des Folgemonats wirksam, nachdem die Änderungsmitteilung dem Kunden zugegangen ist. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 5 % der bis zum Zeitpunkt der Erhöhung geltenden Preise ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Umfang des von der Preiserhöhung betroffenen Produkts und damit zwingend verbundener anderer Produkte innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu kündigen. In diesem Fall wird die Erhöhung nicht wirksam und der Vertrag endet mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung. Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit dem neuen Preis fortgesetzt. Inopla wird den Kunden im Rahmen ihrer Mitteilung über die Preiserhöhung auf das Kündigungsrecht und die Folgen einer nicht fristgerecht eingegangenen Kündigung besonders hinweisen.
- (5) inopla behält sich das Recht vor, das Angebot oder einzelne Waren oder Dienstleistungen unter einer anderen Bezeichnung (insbesondere einem anderen Namen) bereitzustellen.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

- (1) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen bedürfen der Schriftform.
- (2) Gleiches gilt für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- (3) inopla ist berechtigt, das Angebot aufgrund geänderter Rechtslage ganz oder teilweise einzustellen; insbesondere dann, wenn es gegen geltendes Recht verstoßen würde.
- (4) Sollten diese Nutzungsbedingungen oder ein zwischen den Parteien geschlossener Vertrag oder eine Vereinbarung lückenhaft oder in einzelnen Bestimmungen undurchführbar oder unwirksam sein oder werden, bleiben sie bzw. er im Übrigen wirksam.
- (5) An die Stelle der undurchführbaren Bestimmung soll eine durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben.
- (6) Soweit Bestimmungen nicht Bestandteil einer Vereinbarung geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt dieser Nutzungsbedingungen nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (7) Für die auf der Grundlage dieser Nutzungsbedingungen vorliegenden Vereinbarungen und für aus ihnen folgende Ansprüche gleich welcher Art gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen und unter Ausschluss des deutschen internationalen Privatrechts.
- (8) Soweit dies keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen unterbindet, ist für alle Streitigkeiten mit Bezug auf Rechtsverhältnisse, auf die diese Nutzungsbedingungen Anwendung finden, Pinneberg als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

Stand: 01. August 2023