

# AGB

# TURCK-Cloud-Portal-Software

## Allgemeine Bedingungen für die Nutzung der TURCK-Cloud-Portal-Software

der TURCK GmbH  
(nachfolgend: „TURCK“ genannt)

Stand März 2019

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs 1 BGB (nachfolgend: „Kunde“ genannt).

### 1. Gegenstand des Vertrages

Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der über die TURCK Cloud bereitgestellten Software („Cloud-Software“) und des verfügbaren Speicherplatzes („TURCK Cloud“) durch Kunden im Rahmen der angebotenen Dienste.

„Cloud-Software“ ist lizenzierte Software, die nicht auf den Servern des Lizenznehmers installiert werden muss, sondern auf den Systemen von TURCK oder von ihm beauftragten Dritten betrieben wird und auf die der Nutzer per Datenfernübertragung (Internet, VPN, etc.) zugreift.

Die Produktbeschreibungen für die Cloud-Software sowie für die angebotenen Dienste (Leistungsumfang, Beschaffenheit, Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen) ergeben sich aus der jeweiligen **Produktbeschreibung** unter <http://pdb2.turck.de/de/DE/groups/00000044000295b500040023>.

Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenspezifischer Lösungen oder Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

Der Lizenzgeber ist jederzeit berechtigt, die lizenzierte Software zu aktualisieren und Änderungen an ihr vorzunehmen (z. B. Infrastruktur, Sicherheit, technische Konfigurationen, Anwendungsfunktionen usw.) und die Produktbeschreibung entsprechend zu ändern, sofern die Änderungen nicht zu einer wesentlichen Einschränkung der Funktionen und Funktionalitäten oder der Leistung, Sicherheit oder Verfügbarkeit derjenigen lizenzierten Software führen, die der Lizenznehmer vor Inkrafttreten der Änderungen erworben hat.

TURCK wird die Kunden über aktualisierte Versionen auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

## 2. Zustandekommen von Verträgen/Informationen zum Vertragsschluss

Das Angebot richtet sich ausschließlich an gewerbliche Kunden, die sich mit einer USt-ID registriert haben. Im Rahmen des Registrierungsprozesses wird geprüft, ob es sich bei dem Kunden um einen gewerblichen Kunden handelt.

Nach positiver Feststellung wird der Kundenzugang freigeschaltet und unter der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse per E-Mail über die Freischaltung informiert.

Bestellungen von Projekten und die Aktivierung von Gateways können nur durch registrierte Nutzer erfolgen. Die Bestellabwicklung steht in Deutscher und in Englischer Sprache zur Verfügung. Maßgeblich für den Vertragsschluss sind die Deutschen AGBs. Die englische Fassung stellt insofern lediglich eine Lesefassung dar.

Wenn Sie ein Projekt anlegen möchten, geben Sie die Projektdetails im Registrierungsbereich (Login nach Freischaltung durch TURCK) ein. Sie erhalten sodann eine Bestellübersicht, die auch eine Kostenübersicht sowie einen Verweis auf die mitgeltenden AGBs, Datenschutzbestimmungen und unseren Verhaltenskodex enthält. Die Eingaben können Sie über den Button „Eingaben bearbeiten“ ändern bzw. löschen. Wenn Sie das Projekt bestellen möchten, bestätigen Sie die Eingabe durch klicken des Buttons „kostenpflichtig bestellen und aktivieren“.

Sie erhalten sodann eine E-Mail mit einer Bestellbestätigung. Sie können das Projekt sofort nach Anzeige der erfolgreichen Bestellung aktivieren.

## 3. Nutzungsrechte für Cloud-Produkte

Wenn der Kunde Cloud-Produkte bestellt, räumt TURCK dem Kunden ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches, globales, auf die Laufzeit des jeweiligen Lizenzvertrages beschränktes Recht ein, die betreffenden Cloud-Produkte im Rahmen der Produktbeschreibung online mittels Telekommunikation (über das Internet) mittels eines Browsers zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von TURCK.

Der Kunde darf von einer beliebigen Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig auf die lizenzierte TURCK Cloud Portal – Software zugreifen. Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten und Passwörter vertraulich zu behandeln und den Lizenzgeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail zu informieren, wenn Dritte Kenntnis von den Nutzungsdaten und/oder Passwörtern des Kunden erhalten.

Für die Nutzung der Cloud-Software für ein bestimmtes Gerät ist es erforderlich, dass der Kunde das betreffende Gerät in der Cloud registriert. Das Gerät ist durch eine solche Registrierung in der Lage, die Cloud-Software zu nutzen.

Um die Cloud-Software in einer der Produktbeschreibung entsprechenden Weise nutzen zu können, müssen bestimmte technische Systemanforderungen vom Lizenznehmer erfüllt werden. Die notwendigen Browser für die Nutzung der Cloud-Produkte sind in den aktuellen Versionshinweisen der einzelnen Cloud-Produkte beschrieben. TURCK ist nicht verantwortlich für die Folgen einer Nichterfüllung dieser technischen Systemanforderungen durch den Kunden.

TURCK ist berechtigt, die Freigabemittelungen nach eigenem Ermessen zu ändern und dabei sicherzustellen, dass mindestens zwei (2) kostenlos auf dem Markt erhältliche Browser immer unterstützt werden.

TURCK räumt dem Kunden das Recht ein, während der Vertragslaufzeit Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen bezüglich der Cloud – Software im Rahmen der Produktbeschreibung als „User“ (nachfolgend auch „berechtigte Drittnutzung“) zu gestatten. Die Funktion und Zugriffsberechtigungen des Users sind in der Produktbeschreibung dargelegt. Der Kunde ist im Übrigen nicht berechtigt, Dritten andere Nutzungsarten als die berechtigte Drittnutzung zu gewähren. Dritter ist jedoch nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc. Das Recht zur Unterlizenzierung der Software an Dritte ist ohne vorherige Zustimmung von TURCK nicht auf Dritte übertragbar.

Der Kunde ist verpflichtet, die Cloud-Produkte (i) nur im Rahmen des geltenden Rechts und etwaiger Einschränkungen in der Produktbeschreibung zu verwenden und (ii) nicht in einer Weise, die die Sicherheit oder Leistung der Cloud-Produkte gefährdet.

## 4. Auditrecht

TURCK ist berechtigt, gesetzlich zulässige technische Maßnahmen zur Überwachung und/oder Sicherstellung der vertragsgemäßen Nutzung der lizenzierten Software durch den Kunden zu ergreifen, z. B. Lizenzschlüssel, Dongles, Lizenzserver oder Protokollierung der technischen Nutzungsdaten des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, diese Maßnahmen nicht zu deaktivieren, zu modifizieren und/oder zu umgehen oder zu versuchen, eine der vorgenannten Maßnahmen zu ergreifen.

TURCK ist berechtigt, den Kunden ausschließlich zum Zwecke der Überprüfung der Nutzung der lizenzierten Software durch den Kunden zu auditieren (höchstens jedoch einmal alle zwölf (12) Monate), sofern Turck keine anderen angemessenen, aber ebenso wirksamen Maßnahmen hat, die die Möglichkeit bietet, die Nutzung der lizenzierten Software durch den Kunden zu überprüfen. TURCK trägt die Kosten einer solchen Prüfung, es sei denn, die Prüfung zeigt, dass der Kunde die geistigen Eigentumsrechte TURCKs nicht nur unwesentlich verletzt hat; im letzteren Fall trägt der Kunde die Kosten des Audits.

Der Kunde ist verpflichtet, mit TURCK in dieser Hinsicht zusammenzuarbeiten; insbesondere hat er (a) auf Verlangen von TURCK einen Lizenzbericht zu erstellen, (b) Besuche und/oder Audits vor Ort durch den Auditor zur Überwachung, Bewertung und Überprüfung der Nutzung der lizenzierten Software während der normalen Geschäftszeiten und mit ausreichender Vorlaufzeit zu ermöglichen. Bei der Durchführung des Audits müssen beide Parteien die geltenden Datenschutzgesetze beachten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass dem Auditor und/oder TURCK im Zusammenhang mit dem Audit keine personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt werden. Wenn und soweit das Audit nicht durchgeführt werden kann, ohne dem Auditor personenbezogene Daten zur Verfügung zu stellen, hat der Kunde die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass nur die für das durchzuführende Audit erforderlichen personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt werden.

## 5. Support (Ansprechstelle)

TURCK richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Support). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber TURCK fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses TURCK benannte Personal Anfragen an den TURCK Support zu richten und dabei ggf. von TURCK gestellte Formulare zu verwenden. Der Support nimmt solche Anfragen per E-Mail, und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von TURCK entgegen.

Der Support wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch den Support nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird TURCK - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

## 6. Datenschutz

Soweit TURCK auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird TURCK ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. TURCK wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit TURCK die Details für den Umgang mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen, berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes TURCK von Ansprüchen Dritter frei.

Für das Verhältnis zwischen TURCK und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit TURCK etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme TURCKs durch die betroffene Person. TURCK wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

TURCK gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## 7. Datenherausgabe

TURCK wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit zu den üblichen Geschäftszeiten von TURCK unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung in einem zwischen TURCK und Kunden zu vereinbarenden Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem halben Jahr, so hat er hierfür ein nach Aufwand und Stundensatz berechnetes Entgelt zu zahlen.

Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen TURCK hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.

TURCK wird den Speicherplatz sowie alle bei ihr vorhandenen Kunden-Daten 14 Tage nach Vertragsbeendigung auf dem Portal-Server löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist gemäß Absatz 1 schriftlich die Herausgabe einer Kopie der bei TURCK vorhandenen Kunden-Daten verlangt. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. TURCK wird mindestens eine Woche vor Vertragsbeendigung auf die Löschung der Daten und dabei auch auf die Bedeutung des Kundenverhaltens besonders hinweisen.

## 8. Kundendaten

Zwischen TURCK und dem Kunden ist der Kunde alleiniger Eigentümer aller Schutzrechte, Eigentumsrechte und Ansprüche an den Kundendaten. Der Kunde räumt TURCK und seinen Erfüllungsgehilfen ein nicht ausschließliches Recht ein, die Kundendaten für die Bereitstellung der Cloud-Produkte zu nutzen. Darüber hinaus ist TURCK berechtigt, Kopien von Kundendaten in anonymisierter Form (d.h. ohne Angabe des Kunden) anzufertigen und die anonymisierten Daten zusammen mit anonymisierten Daten anderer Kunden zu analysieren, z. B. für statistische Zwecke und zur Verbesserung und Entwicklung der Cloud-Produkte. In Bezug auf personenbezogene Daten bleiben die Bestimmungen des Abschnitts Datenschutz und die Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung unberührt.

Es ist dem Kunden untersagt, Kundendaten auf die Cloud-Produkte hochzuladen, die:

- die Rechte Dritter verletzen
- gegen geltendes Recht verstoßen;
- zu einem Verstoß durch TURCK gegen geltendes Recht führen können;
- die Sicherheit der Cloud-Produkte beeinträchtigen oder
- die Leistung der Cloud-Produkte erheblich beeinträchtigen können.

Auf Verlangen von TURCK wird der Kunde alle Kundendaten, die gegen die vorherige Klausel verstoßen, innerhalb einer durch TURCK festgelegten angemessenen Zeit aus den Cloud-Produkten löschen. Abhängig vom Risiko, das sich aus dem Verstoß für die Cloud-Produkte oder TURCK ergibt, kann im Einzelfall auch ein Antrag auf direkte Löschung eine angemessene Frist darstellen. TURCK ist berechtigt, Kundendaten, die der Kunde nicht innerhalb der oben genannten Frist aus den Cloud-Produkten löscht, zu löschen oder in den Cloud-Produkten zu sperren. Es bedarf keiner Fristsetzung, wenn TURCK mehr als nur immaterielle Nachteile entstehen würden, wenn die jeweiligen Kundendaten nicht unverzüglich gelöscht oder gesperrt werden. In diesem Fall ist TURCK berechtigt, die betreffenden Kundendaten unverzüglich zu löschen oder zu sperren.

Speichert der Kunde Kundendaten in Cloud-Produkten, die gegen die vorgenannte Klausel verstoßen, so stellt der Kunde TURCK von allen daraus resultierenden Ansprüchen gegen TURCK frei und der Kunde trägt die daraus resultierenden Kosten, es sei denn, ihn trifft kein Verschulden. Dies umfasst auch angemessene Rechtskosten für die Abwehr solcher Ansprüche. TURCK wird den Kunden über solche Ansprüche Dritter informieren.

Der Kunde (i) ist allein verantwortlich für die Richtigkeit, Qualität, Integrität und Rechtmäßigkeit der Kundendaten und der Methoden, mit denen er die Kundendaten beschafft, (ii) wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um einen unbefugten Zugriff auf oder eine unbefugte Nutzung von Cloud-Produkten zu verhindern, und wird TURCK unverzüglich über jeden solchen unbefugten Zugriff oder jede unbefugte Nutzung informieren und (iii) die Dienste ausschließlich in Übereinstimmung mit der Produktbeschreibung nutzen. TURCK ist nicht verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Kundendaten zu überprüfen. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass TURCK den Inhalt der Kommunikation oder die Daten des Kunden oder seiner Nutzer, die in die Cloud-Produkte hochgeladen oder über die Cloud-Produkte übertragen werden, nicht überwacht oder kontrolliert und dass TURCK nicht für den Inhalt der Kommunikation oder Übertragungen haftet.

## 9. Datensicherung

TURCK wird sämtliche Daten redundant auf mehreren Servern sichern. Der Kunde hat darüber hinaus die Möglichkeit den Aufbewahrungszeitraum einzelner Datenpunkte selbst zu konfigurieren.

Die Mitwirkungspflichten des Kunden zur Datensicherung bleiben hiervon unberührt.

## 10. Mitwirkungsleistungen des Kunden

Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

Der Kunde ist verpflichtet, TURCK von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung gegenüber TURCK.

Der Kunde hat von TURCK zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung gemäß den Vorgaben dieser Geschäftsbedingungen zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen sowie TURCK Cloud – Geräten und dem von TURCK definierten Datenübergabepunkt herzustellen. TURCK ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von TURCK ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den in der Produktbeschreibung technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der TURCK Cloud Portal - Software berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind sowie die in der Produktbeschreibung beschriebenen Standard – WEB - Browser auf jedem Arbeitsplatzrechner vom Kunden installiert werden, von dem aus er berechtigterweise auf die TURCK Cloud Portal - Software zugreifen will. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden.

Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Konfiguration und Nutzung der Serviceangebote verantwortlich und muss im Übrigen angemessene Maßnahmen ergreifen zur Sicherung, zum Schutz und zum Backup seiner Accounts und seiner Inhalte, wozu die Nutzung von Verschlüsselungstechnologie zum Schutz seiner Inhalte vor unberechtigtem Zugriff sowie eine regelmäßige Archivierung gehören können.

Bei einem vollständigen Ausfall der von TURCK zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung hat der Kunde sich an die für ihn zuständigen regionalen Ansprechpartner, siehe [www.turck.com](http://www.turck.com), zu wenden.

## 11. Vergütung

Sofern TURCK dem Kunden die lizenzierte Software nicht kostenlos (z. B. zu Testzwecken) zur Verfügung stellt, hat der Kunde den entsprechenden Preis für die TURCK Cloud Portal Software in Form von Lizenzgebühren oder einmaligen Einrichtungsgebühren gemäß Angebot zu zahlen. Wurde keine individuelle Preisvereinbarung geschlossen, so gelten die Preise auf der Preisliste des Lizenzgebers, die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Lizenzvertrages bzw. seines Nachfolgers gelten.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, Zölle und sonstigen Steuern oder Gebühren. Diese sind vom Lizenznehmer zu zahlen.

Bei entgeltlich zur Verfügung gestellter lizenzierter Software berechnet der Lizenzgeber den Kaufpreis bei Lieferung oder Gewährung des Zugangs zur lizenzierten Software, sofern nicht anders vereinbart. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist die Vergütung innerhalb von vierzehn (14) Tagen netto ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig und zahlbar.

TURCK ist berechtigt, einmal pro Vertragsjahr ab dem zweiten Vertragsjahr mit einer Frist von drei (3) Monaten die für den laufenden Vertrag vereinbarten Preise mit Wirkung für die Zukunft zu erhöhen, um die Preisstruktur an geänderte Kosten für die Beschaffung und Bereitstellung der lizenzierten Software- und Unterstützungsleistungen, einschließlich Preiserhöhungen von Drittanbietern oder Dienstleistern, höhere Lohnkosten und Erhöhungen der bei der Beschaffung zu zahlenden Steuer, jedoch höchstens um zehn Prozent (10 %) gegenüber dem zu diesem Zeitpunkt gültigen Preis, anzupassen.

Gerät der Kunde in Verzug, ist TURCK berechtigt, Verzugszinsen (i) in Höhe des nach geltendem Recht zulässigen Höchstbetrages oder (ii) in Höhe von neun Prozent (9 %) p.a., je nachdem, welcher Betrag geringer ist, zu berechnen. Andere Rechte von TURCK, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben unberührt.

## 12. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. TURCK bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## 13. Sachmängel

Die Funktionalität der Cloud-Produkte und die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Produktbeschreibung bzw. aus dem als Anlage beigefügten Service Level Agreement (SLA). Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in sonstigen öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln der Firma TURCK sind keine Beschaffenheitsangaben. Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.

Sind die von TURCK erbrachten Leistungen zur Nutzung der Cloud-Produkte durch den Kunden mangelhaft, weil ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufgehoben ist, haftet TURCK als Vertragspartner gemäß den gesetzlichen Vorschriften für Sachmängel.

Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln.

Die verschuldensunabhängige Haftung von TURCK wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

Der Kunde hat TURCK Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## 14. Rechtsmängel

Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet TURCK nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten Weise eingesetzt wird.

TURCK haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung.

Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung TURCK seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich TURCK. TURCK und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er TURCK angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

Werden durch eine Leistung von TURCK Rechte Dritter verletzt, wird TURCK nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsschädigung) zurücknehmen, wenn TURCK keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

Die Verjährungsfrist für Rechtsmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## 15. Haftung, Schadensersatz

TURCK haftet dem Kunden stets

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die TURCK, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

TURCK haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000,00.

Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Absatz 1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung von TURCK wegen leichter Fahrlässigkeit auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf das Zweifache der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Absatz 1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Aus einer Garantieerklärung haftet TURCK nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen wie zuvor beschrieben.

Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten haftet TURCK nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von TURCK tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat.

Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen TURCK gelten die vorgenannten Regelungen entsprechend.

## 16. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab Aktivierung und zunächst für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.

Der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird TURCK den Kunden dabei unterstützen. TURCK kann hierfür ggf. eine angemessene Vergütung des Aufwands verlangen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

## 17. Schlussbestimmungen

Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt.

Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden. Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit dieser Vertrag nicht die Textform vorsieht.

Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen 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.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von TURCK.

# Anlage

## Service-Level-Agreement der TURCK GmbH

-nachfolgend bezeichnet als „TURCK“-

Stand Dezember 2025

Diese Allgemeinen Bedingungen des Service-Level-Agreement gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt).

## Störungsmanagement

1. TURCK wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
2. TURCK wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Ticket-Nr. versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm TURCK den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Ticket-Nr.
3. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird TURCK entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
  - **Schwerwiegende Störung**  
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
  - **Sonstige Störung**  
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
  - **Sonstige Meldung**  
Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von TURCK nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.
4. Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird TURCK unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.
5. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt TURCK dies dem Kunden unverzüglich mit.
6. Sonst wird TURCK entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.
7. TURCK wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und TURCK bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.