

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. GELTUNGSBEREICH

(1) emarsys hat ein web-basiertes E-Mail-Marketing-System entwickelt und stellt dieses dem Kunden zu den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung.

(2) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden außerdem Anwendung auf Dienstleistungen, mit denen emarsys den Kunden beim Einsatz des Systems für seine Zwecke unterstützt. Die betreffenden Dienstleistungen sind nach Art und Umfang im vorliegenden Angebot bezeichnet, außerdem das dafür anfallende Entgelt.

2. PRODUKTBESCHREIBUNG

(1) emarsys hat eine technisch ausgereifte, web-basierende Softwareanwendung für permission-based E-Mail-Marketing entwickelt.

(2) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine Einschränkung des Leistungsumfanges im Hinblick auf geänderte rechtliche Rahmenbedingungen durch emarsys einseitig vorgenommen werden kann; in diesem Fall ist der Kunde zur sofortigen Vertragsauflösung – ohne Einhaltung der in Ziffer 7 Abs. (1) dargestellten Frist – berechtigt.

(3) Für den Betrieb durch den Kunden ist die Installation eines üblichen Webbrowsers, wie zum Beispiel Microsoft Internet Explorer (5.5 oder höher), sowie die hierfür von den Herstellern vorgesehene Hardwareausstattung und eine Anbindung an das Internet notwendig. Um eine anwenderfreundliche Arbeitsgeschwindigkeit zu erzielen wird eine Internetanbindung mit einer Mindestbandbreite von 56 kbit/sec empfohlen. Festgehalten wird, dass der Kunde selbst für eine solche Internetverbindung sorgt und emarsys in keiner Art und Weise für die Anbindung des Kunden an das Internet und deren Qualität und Funktionalität verantwortlich ist.

(4) Sollten sich aufgrund von Weiterentwicklungen der von emarsys angebotenen Software für die Erhaltung des vollen Funktionsumfangs zusätzliche Soft- oder Hardwareanforderungen ergeben, so wird emarsys den Kunden zumindest vier Wochen vorab davon in Kenntnis setzen.

3. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

(1) Der Kunde als „Auftraggeber“ im Sinne des Datenschutzrechts ist verpflichtet in eigener Verantwortung nach dem für ihn geltenden Datenschutzrecht sicher zu stellen, dass die mit Hilfe von emarsys erfolgte Datenverarbeitung rechtmäßig ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Daten rechtmäßig verwendet, also ermittelt, verarbeitet und übermittelt werden. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber tritt als Dateneigentümer auf.

(2) Auf die Tätigkeit von emarsys findet das Österreichische Datenschutzgesetz, DSG 2000, Anwendung. emarsys ist Dienstleister im Sinne des § 4 Z 5 DSG 2000.

(3) Alle mit der Erbringung der Dienstleistungen von emarsys beauftragten Personen verpflichten sich vor Aufnahme der Tätigkeiten zur Wahrung des Datengeheimnisses im Sinne des § 15 DSG. Die Verschwiegenheitsverpflichtung der mit der Dienstleistung beauftragten Personen bleibt auch nach ihrer Tätigkeit und nach ihrem Ausscheiden von emarsys aufrecht.

(4) emarsys verpflichtet sich, Daten ausschließlich im Rahmen der Aufträge und Anweisungen des Kunden zu verwenden und erklärt, ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSG 2000 ergriffen zu haben um zu verhindern, dass Daten ordnungswidrig oder Dritten unbefugt zugänglich gemacht werden. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen selbst oder durch einen beauftragten Sachverständigen zu überprüfen. Emarsys ist nach Beendigung der Dienstleistung verpflichtet, alle Daten dem Kunden zu übergeben bzw. auftragsgemäß zu vernichten.

(5) emarsys bedient sich zur Aufrechterhaltung der Datensicherheit ausschließlich dem aktuellen Stande entsprechender Technologien; emarsys wird diesen Technologiestand im Hinblick auf die laufende Weiterentwicklung der Informationstechnologie einerseits und des Internet andererseits aufrechterhalten. Darüber hinaus werden sämtliche von emarsys zugekaufte Leistungen von kompetenten und dem vorgenannten Stande der Technik entsprechenden Subkontraktoren erbracht.

(6) Alle Server von emarsys befinden sich bei einer sicheren mittels Firewalls geschützten Hosting-Anlage auf dem neuesten Stand der Technik mit einer Vollzeit-Betriebsleitung und Redundanzfunktionen, Sicherungsgeneratoren etc. Sicherungspersonal und Überwachungskameras sind rund um die Uhr im Dienst, um die physische Sicherheit der Serverräume zu gewährleisten. Der Raum, in dem die Server von emarsys stehen, ist verschlossen und nur befugtem Personal für Wartungsarbeiten zugänglich.

(7) emarsys ist aufgrund der dargestellten Situation in der Lage, den Betrieb des Systems rund um die Uhr genau zu beobachten und umgehend auf Betriebsstörungen zu reagieren (siehe Abs (6)). Die auf den Servern von emarsys gehosteten Kundendaten werden alle 24 Stunden gesichert und die Datensicherungen räumlich getrennt von den Servern verwahrt; ein allfällig eintretender Datenverlust kann daher einen Zeitraum von längstens 24 Stunden betreffen.

(8) Für einen Zugriff auf seine Daten werden dem Kunden ein Benutzerkennwort sowie ein Passwort von emarsys mitgeteilt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Vertraulichkeit der von emarsys gehosteten Daten nur dann gewährleistet werden kann, wenn der Kunde die ihm mitgeteilten Zugangsdaten entsprechend vertraulich behandelt. Sollte es daher zu einer Kompromittierung dieser Zugangsdaten kommen, so sollte der Kunde emarsys dies umgehend mitteilen und eine Sperre / Änderung der Zugangsdaten veranlassen, widrigenfalls von emarsys der exklusive Zugang zu den Daten des Kunden nicht gewährleistet werden kann. Für eine sichere Verbindung zwischen dem Computer des Kunden und den Servern von emarsys ist eine VPN- oder SSL-Verbindung möglich. Sollten hierfür seitens des Internet-Service-Providers (ISP) des Kunden besondere Vorkehrungen notwendig sein, so wird der Kunde dies mit seinem ISP bewerkstelligen.

(9) Bei Störungen des Betriebes wird emarsys

- a) sofern die Störung die Verfügbarkeit des Systems oder für dessen Betrieb unabdingbar notwendige Teile betrifft, binnen 2 Stunden (Severity level 1);
- b) sofern die Störung die Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit gemäß Dokumentation betrifft, aber die Störung für den Kunden für dessen Arbeit nicht kritisch notwendig ist, binnen 24 Stunden (Severity level 2);

ab Eingang der ersten Störungsmeldung während der üblichen Geschäftszeiten die Behebung der Betriebsstörung in Angriff nehmen.

Kundenwünsche nach zusätzlicher Funktionalität des Systems werden nach Möglichkeit in der nächsten Software-Release berücksichtigt (Severity level 3).

Sie können den emarsys-Support wie folgt erreichen:

- telefonisch unter der Rufnummer (+43 1) 470 2080-36
- per E-Mail unter der Adresse support@emarsys.com

Die erfolgreiche Behebung einer Störung wird dem Kunden umgehend mitgeteilt.

4. ANTI-SPAM-VORKEHRUNGEN, INHALTSKONTROLLE

(1) Der Kunde ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass seine Nutzung des Systems von emarsys nicht gegen geltendes Recht verstößt. Sowohl im Hinblick auf Erhebung, Auswahl und Verwendung von Adressen und sonstigen Daten der Empfänger als auch im Hinblick auf die zu versendenden Inhalte (Texte, Bilder etc.) und einzubindende Hyperlinks ist der Kunde dazu verpflichtet, insbesondere datenschutzrechtliche, wettbewerbsrechtliche, strafrechtliche und urheberrechtliche Vorschriften einzuhalten, unter anderem also

- einschlägiges Anti-Spam-Recht zu beachten,
- keine Rechte Dritter zu verletzen wie etwa Urheberrechte, Markenrechte, Patente oder sonstige geistige Eigentumsrechte,
- keine rassistischen, extremistischen, volksverhetzenden, gewaltverherrlichenden, ehrverletzenden, gegen Jugendschutzrecht verstoßende oder sonst unzulässigen Inhalte einzubinden.

(2) Der Kunde muss als Versender der E-Mails klar erkennbar sein. Jede versendete E-Mail muss ein leicht erkennbares Impressum enthalten, entweder im Text oder über einen unmittelbaren Link erreichbar. Das Impressum muss die nachfolgenden Angaben enthalten:

- a) den Namen und die Anschrift, unter der der Kunde niedergelassen ist, bei juristischen Personen zusätzlich die Rechtsform, den Vertretungsberechtigten und das Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister, in das der Kunde eingetragen ist und die entsprechende Registernummer;
- b) Kontaktinformationen, mindestens jedoch eine gültige Telefonnummer sowie eine E-Mail-Adresse und
- c) in Fällen, in denen eine Umsatzsteueridentifikationsnummer oder eine Wirtschaftsidentifikationsnummer nach § 139c der deutschen Abgabenordnung vorhanden ist, die Angabe dieser Nummer.

Weitergehende gesetzliche Informationspflichten (z.B. nach § 5 Abs. 1 des deutschen Telemediengesetzes) bleiben unberührt.

(3) Der Kunde hat einen Ansprechpartner mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Beschwerden zu benennen. Die Reaktionszeit hat maximal 24 h werktäglich zu betragen.

(4) Auf die Möglichkeit des Widerrufs der Erlaubnis, E-Mails zuzusenden, hat der Kunde in jeder E-Mail hinzuweisen. Hinweise auf diese Möglichkeit sind in jede versendete Nachricht aufzunehmen. Das Abbestellen von E-Mails muss grundsätzlich durch den Empfänger ohne Kenntnisse von Zugangsdaten (beispielsweise Login und Passworts) möglich sein. Ausnahmen dazu können im Einzelfall zugelassen werden, wenn eine abweichende Handhabung aufgrund von Besonderheiten des angebotenen Dienstes erforderlich ist. Abmeldungen sind unverzüglich zu bearbeiten.

(5) Der Kunde muss E-Mail-Adressen von der Mailingliste nehmen, wenn nach dem Beschicken dieser Adressen drei Hard-Bounces erfolgten.

(6) Sollte eine Inanspruchnahme von emarsys durch Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen die vorstehenden Abs. (1) bis Abs. (5) erfolgen, so stellt der Kunde emarsys von solchen Ansprüchen frei und verpflichtet sich, alle daraus erwachsenden Kosten zu übernehmen, auch im Zusammenhang mit einer angemessenen Rechtsverteidigung gegen diese Ansprüche.

(7) Unbeschadet eventueller weiter gehender Rechte ist emarsys bei rechtswidrigem Verstoß des Kunden gegen eine seiner in Abs. (1) bis Abs. (5) bezeichneten Verpflichtungen berechtigt, das Nutzerkonto des Kunden zu sperren.

(8) Emarsys erbringt Support-Leistungen nur über ausdrückliche Anweisungen und in alleiniger Verantwortung des Kunden. emarsys nimmt keine wie immer geartete inhaltliche Überprüfung solcher Support-Anweisungen vor. Emarsys wird Support-Anweisungen Dritter nur dann beachten, wenn der Kunde den Dritten schriftlich als Berechtigten namhaft macht.

5. REFERENZNUTZUNG

emarsys ist berechtigt, Namen und Logo des Kunden zu Referenzzwecken in eigenen Werbemitteln wie Website, Messestand, Broschüren, Newslettern etc. zu erwähnen. Sollten für die Verwendung besondere Vorgaben bestehen, teilt der Kunde diese mit. In Pressemeldungen an externen Verteiler und/oder in Fallstudien werden Name und/oder Logo des Kunden nur mit dessen Zustimmung verwendet.

6. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

(1) Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht.

(2) Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag wird die Zuständigkeit des für den Gerichtssprengel Wien sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart.

(3) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In diesem Fall gilt eine solche wirksame Bestimmung als beigesetzt, die der wirtschaftlichen Zwecksetzung der Parteien entspricht.

(4) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf den gegenständlichen Vertrag keine Anwendung.