

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## WICHTIG – BITTE GENAU LESEN

KUNDEN KÖNNEN DIESE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IHRE UNTERLAGEN SPEICHERN UND DRUCKEN.

BITTE LESEN SIE DIESE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN GENAU DURCH, BEVOR SIE SIE BESTÄTIGEN.

Durch die Bestellung der Leistungen bestätigen Sie ("der Kunde"), dass Sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen haben, sie uneingeschränkt akzeptieren und an sie gebunden sind. Genesys kann jederzeit und ohne Ankündigung Änderungen an diesen Geschäftsbedingungen vornehmen. Ihr Zugriff auf die Leistungen sowie deren Verwendung ist gleichzusetzen mit Ihrer Akzeptanz jedweder Änderungen sowie der jeweils aktuellen Version dieser Bedingungen.

Sie bestätigen, dass Sie alle erforderlichen Berechtigungen für die legale Vertretung der juristischen Person haben, in deren Namen Sie tätig sind.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ausschließlich für geschäftliche Zwecke bestimmt.

### 1. Definitionen

"**Auftrag**": vom Kunden erteilt und von Genesys angenommene schriftliche oder per E-Mail erfolgte Bestellung von Serviceleistungen.

"**Buchung**": Vom Kunden ergangene und vom Provider angenommene Mitteilung, mit der ein Dienst für einen bestimmten Zeitpunkt reserviert wird.

"**Dokumentation**": Handbücher und Anwenderinformationen zu den Serviceleistungen.

"**Endanwender**": Eine vom Kunden zum Leiten einer Konferenz berechtigte Person (Moderator), eine Person, die an einer Konferenz teilnimmt oder eine Person unabhängig davon, ob sie mit dem Kunden in Geschäftsbeziehung steht oder nicht.

"**Genesys Gruppe**": Genesys S.A. zusammen mit ihren Niederlassungen und ihren Partnergesellschaften.

"**Genesys Website**": Die Website [www.genesys.com](http://www.genesys.com) mit deren regionalen Länderversionen.

"**Konferenz**": Telefon-, Video- oder web-basierter -Konferenzanruf;

"**Niederlassungen**": im Zusammenhang mit einer Vertragspartei die jeweilige Vertragspartei und jedes andere Unternehmen, das jetzt oder künftig von ihr Live oder in Live kontrolliert wird oder sich zusammen mit der Vertragspartei unter gemeinsamer Kontrolle befindet. Ein Unternehmen besitzt die Kontrolle über ein anderes Unternehmen, wenn es Live oder in Live mindestens fünfzig Prozent (50 %) am stimmberechtigten Kapital hält oder in anderer Weise als Eigentümer beteiligt ist. Die Vertragsparteien haften einander für alle Handlungen und Unterlassungen ihrer Niederlassungen.

"**Provider**": jeweilige Niederlassung der Genesys Gruppe, die vom Kunden die Buchung erhält

"**Schäden**": Verluste, Haftung, Klagen, Schäden, Kosten, Aufwendungen (einschließlich unter anderem angemessene Anwalts honorare), Gerichtsklagen und/oder Forderungen mit oder ohne Schadenersatzansprüche Dritter.

"**Serviceleistungen**": die im relevanten Auftrag genannten Serviceleistungen einzeln oder in beliebiger Kombination.

"**Verkaufsförderungsmaterial**": Werbeanzeigen, Pressemitteilungen, Werbung, Präsentationen, Marketingmaterial und andere Unterlagen, Werbriefe und andere Mitteilungen der Vertragsparteien in schriftlicher, mündlicher oder elektronischer Form.

"**Vertrag**": Hierzu gehören folgende Vereinbarungen: der zwischen Genesys und dem Kunden geschlossene Hauptleistungsvertrag (falls vorhanden), diese allgemeinen Geschäftsbedingungen und weitere Aufträge oder Buchungen entsprechend dem Hauptleistungsvertrag oder diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen.

"**Vertrauliche Daten**": von einer Vertragspartei mündlich, schriftlich oder in elektronischer Form offen gelegte Daten zu den Verhandlungen und Gesprächen zwischen den Vertragsparteien im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Serviceleistungen oder geschäftlichen Details der Vertragsparteien unabhängig davon, ob sie als vertraulich gekennzeichnet sind, in anderer Weise als vertraulich kenntlich gemacht werden oder aufgrund ihrer Art als vertraulich erkannt werden müssten, wie unter anderem: Geschäftsgeheimnisse, Prozesse, Techniken, Software (einschließlich Quellcodes und Objektcodes), Computeraufzeichnungen, Hardwarekonfigurationen, Algorithmen, Designs, Pläne, Entwicklungen, Erfindungen, Zeichnungen, Produktinformationen, Geschäfts- und Marketingpläne und Prognosen, Einzelheiten der Verträge oder Vereinbarungen mit Dritten, Kunden, Kundenlisten, Preisgestaltung, Geschäftsstrategien, Finanzen, Verfahren, Methoden, interne Betriebsvorgänge, Know-how, Forschung und Entwicklung sowie alle von den Vertragsparteien im Zusammenhang mit diesem Vertrag geschaffene (und/oder ausgetauschte) Daten, ausgenommen solche Daten, die ohne Verschulden der offen legenden Partei der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind.

"**Verzeichnisse**": die diesem Vertrag beigefügten Verzeichnisse.

2 **Vertragsanwendung und Auslegung** Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Vertrag, dessen Verzeichnisse, die Aufträge und Buchungen sowie die weiteren, den Aufträgen gegebenenfalls beigefügten Verzeichnisse sind in ihrer möglichst vollständigen Rechtswirksamkeit auszulegen. Wenn zwischen den Vertragsparteien zum Zeitpunkt der Auftragserteilung oder Buchung nicht anders schriftlich vereinbart, gelten für alle Aufträge oder Buchungen die in diesem Vertrag genannten Bedingungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen der Vertragsparteien sind nicht anwendbar. Bei Konflikten zwischen den Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dem Vertrag und seinen Verzeichnissen haben gegebenenfalls die Bedingungen des Vertrags und seiner Zusatzverzeichnisse Vorrang. Dieser Vertrag berechtigt den Kunden nicht zum Wiederverkauf der von der Genesys Gruppe bereitgestellten Serviceleistungen.

3 **Aufträge und Buchungen** Zur Reservierung von Serviceleistungen kann der Kunde dem Provider einen Auftrag senden (schriftlich oder per E-Mail) oder mit Bezug auf diesen Vertrag eine Buchung vornehmen, wonach der Kunde durch die Bestimmungen dieses Vertrages gebunden ist. Der Provider übernimmt keine Haftung für Aufträge oder Buchungen, die beim Provider nicht rechtzeitig zur Erbringung der jeweiligen Serviceleistung eintreffen.

### 4 **Bereitstellung der Serviceleistungen**

4.1 Genesys stellt die Serviceleistungen entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrags und des Auftrags beziehungsweise der Buchung bereit.

4.2 Genesys kann die Serviceleistungen und Dokumentation in dem von Genesys als zweckdienlich betrachteten Umfang ändern, sofern diese dem Kunden mit einer angemessenen Vorankündigungsfrist mitgeteilt wird und die Qualität der Serviceleistungen durch die Änderungen nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

4.3 Bei Eintreten einer der nachstehend genannten Sachverhalte, behält sich Genesys das Recht auf Aussetzung ihrer vertraglichen Leistungspflichten nach angemessener Vorankündigung (wenn in der Praxis möglich) vor: (i) bei Ereignissen höherer Gewalt mit Auswirkung auf die Serviceleistungen vorbehaltlich der in Artikel 13 genannten Bestimmungen, (ii) bei einem wesentlichen Vertragsverstoß durch den Kunden, oder (iii) um die Qualität der Serviceleistungen zu verbessern oder aufrecht zu erhalten.

5 **Preise** Die Preise entsprechen den Festlegungen im Auftrag oder im Vertrag beziehungsweise einem Verzeichnis und sind zahlbar für die Serviceleistungen entsprechend diesem Vertrag und anderen Aufträgen oder Buchungen, die entsprechend diesem Vertrag vereinbart wurden.

### 6 **Zahlungsbedingungen**

6.1 Der Provider stellt seine Rechnungen monatlich in seiner lokalen Währung aus. Der Kunde begleicht die unstrittigen Rechnungen, beziehungsweise nicht strittigen Rechnungsbeträge innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Rechnungsdatum. Der Kunde ist zur Zahlung aller berechneten Beträge verpflichtet, die bei autorisierter oder unbefugter Nutzung des Kundenzugangs zu den Serviceleistungen durch einen Dritten entstehen, sofern der Kunde für diese Nutzung nicht in anderer Weise haftet.

6.2 Wenn der Kunde mit einer Rechnung nicht oder teilweise nicht einverstanden ist, teilt der Kunde dies Genesys innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungserhalt mit. Die Vertragsparteien arbeiten in der Lösung der Streitigkeit zusammen, wozu auch die Ausweitung des Streits auf eine höhere Ebene geeigneter Personen mit dem Wissen und der Kompetenz zur Lösung des Streits gehört. Die Vertragsparteien bemühen sich nach besten Kräften um die Beilegung des Streits innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach dessen Mitteilung. Für die Zeitdauer, in der ein Streit ungelöst bleibt, entstehen dem Kunden keine Vertragsstrafen oder Verzugsgebühren für unbeglichene Rechnungen oder Beträge daraus, wenn der Kunde den Streitfall Genesys gemäß Artikel 6.2 mitgeteilt hat. Genesys ist aufgrund nicht bezahlter Beträge, die der Kunde gemäß Artikel 6.2 ordnungsgemäß bestritten hat, nicht zur Vertragskündigung oder Ablehnung von Aufträgen oder Buchungen berechtigt. Wenn der Provider aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder einer ausdrücklichen Anweisung durch den Kunden die Verbindungsdaten zum Zeitpunkt der Einrede bereits gelöscht hat, ist der Provider nicht verpflichtet, die Genauigkeit einer Rechnung nachzuweisen und der endgültige Rechnungsbetrag gilt als vom Kunden akzeptiert.

6.3 Abgesehen von ordnungsgemäß bestrittenen Rechnungen oder Beträgen daraus, ist Genesys ohne Einschränkung ihrer weiteren Rechte und vorbehaltlich geltender Rechtsvorschriften berechtigt, bei nicht erfolgter Zahlung zum Fälligkeitsdatum (i) ihre Serviceleistungen auszusetzen, (ii) Aufträge und den Vertrag zu kündigen und (iii) dem Kunden (a) tägliche Verzugszinsen mit einem Zinssatz von 8 % p.a. auf den offenen Betrag ab dem Fälligkeitsdatum bis zur vollständigen Zahlung des nicht strittigen Betrages oder (b) eine Verzugsgebühr von 40 Euro je Monat und Rechnung, je nachdem, welcher Betrag höher ausfällt, in maximal gesetzlich zulässiger Höhe in Rechnung zu stellen.

### 7 **Nutzungsbedingungen**

7.1 Der Kunde nutzt die Serviceleistungen zum eigenen Nutzen gemäß der Dokumentation und den geltenden gesetzlichen Vorschriften.

7.2 Die Dokumentation und die Genesys-Website enthält Informationen zur Kompatibilität. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die verwendeten Systeme und Materialien kompatibel sind. Der Kunde hat sich selbst über die Kompatibilität seiner Systeme und Geräte zu vergewissern. Auf Wunsch nimmt Genesys am System des Kunden einen Kompatibilitätstest vor, den Genesys dem Kunden mit einer zwischen den Vertragsparteien vor dem Test vereinbarten Gebühr in Rechnung stellen kann.

7.3 Der Kunde darf die Serviceleistungen (i) nicht für die Übertragung von Kommunikationen oder Materialien nutzen, die (a) belästigend, diffamierend, bedrohend, obszön, unsittlich oder in anderer Weise ungesetzlich sind, (b) eine zivilrechtliche Haftung auslösen könnten oder (c) ein Verhalten darstellen oder begünstigen, das nach einem geltenden Recht oder einer Rechtsvorschrift eine Straftat darstellt, und (ii) nicht in einer Weise nutzen, durch die Rechte natürlicher oder juristischer Personen verletzt werden, einschließlich Verstöße gegen Urheberrecht oder Datenschutz.

7.4 Der Kunde vereinbart, dass Genesys keine Haftung für den Inhalt der Kommunikationen des Kunden entsteht. Ungeachtet dessen kann Genesys solche Inhalte jederzeit und ohne Ankündigung löschen, wenn Genesys der Ansicht ist, dass der Inhalt gegen Artikel 7.3 verstößt.

7.5 Der Kunde haftet für (i) Kommunikationen der Endanwender, (ii) den Inhalt der in Konferenzen erfolgten Kommunikationen, einschließlich unter anderem vertrauliche Mitteilungen und Offenlegungen unter Nutzung der Serviceleistungen und (iii) Besorgung von Genehmigungen oder Verzichtserklärungen von den Eigentümern von Urheberrechten, von Organisationen für die Vergabe von Musiklizenzen oder von anderen Parteien ("Genehmigungen").

7.6 Der Kunde ist verpflichtet, die Vertraulichkeit von in Zusammenhang mit den Serviceleistungen verwendeten Kontonummern, Konferenzcodes, Passwörtern und persönlichen ID-Nummern zu gewährleisten.

### 8 **Kundenbetreuung**

8.1 Die Vertragsparteien können für die Vertragsdauer oder einen bestimmten Zeitraum einen Mitarbeiter benennen (der "Account Manager"), der von den Vertragsparteien als Hauptansprechpartner und zur Koordination aller vertraglichen Aktivitäten bevollmächtigt wird, wie unter anderem Marketing- und Kommunikationspläne und Verwaltung von Mengenrabatten.

8.2 Bei Ernennung von Account Managern teilen die Vertragsparteien diese Mitarbeiter schriftlich mit. Ein Austausch des Account Managers einer Vertragspartei ist bei schriftlicher Mitteilung an die andere Vertragspartei möglich.

### 9 **Gewährleistungen von Genesys**

9.1 GENESYS GEWÄHRLEISTET DIE BEREITSTELLUNG DER SERVICELEISTUNGEN FÜR DEN KUNDEN MIT DER SORGFALT, DEM FACHKÖNNEN UND DER UMSICHT, WIE SIE BEI EINEM QUALIFIZIERTEN FACHMANN ODER UNTERNEHMEN IN DER ERBRINGUNG SOLCHER

LEISTUNGEN ÜBLICH SIND, DIE DEN IN DIESEM VERTRAG VEREINBARTEN SERVICELEISTUNGEN ÄHNLICH SIND. MIT VORSTEHENDER GEWÄHRLEISTUNG WERDEN ALLE SONSTIGEN AUSDRÜCKLICHEN, STILLSCHWEIGEND ANGENOMMENEN ODER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER RECHTSMITTEL AUSGESCHLOSSEN, EINSCHLIESSLICH UNTER ANDEREM DIE STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER EIGNUNG FÜR DEN ÜBLICHEN GEBRAUCH ODER EINEN BESTIMMTEN ZWECK.

9.2 Obwohl der Provider in Verbindung mit seinen Serviceleistungen für die technische Sicherheit Netzwerke und Schutzprogramme, wie zum Beispiel Firewalls, verwendet, akzeptiert der Kunde, dass ihm der Provider keine ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für die Sicherheit und den Schutz im Zusammenhang mit den Serviceleistungen oder damit verbundenen Inhalten und Kommunikationen gibt.

9.3 Der Kunde akzeptiert, dass die Vertragsparteien in der Bereitstellung der Serviceleistungen an den Kunden Netzwerke, Einrichtungen und Technologien nutzen dürfen, die nicht Eigentum der Vertragsparteien sind oder von diesen kontrolliert werden, so dass der Provider daher keinerlei Gewährleistung für solche Netzwerke, Einrichtungen und Technologien übernehmen kann.

#### 10 Geistige Eigentumsrechte

10.1 Sofern zwischen den Vertragsparteien nicht anders schriftlich vereinbart, sind das Urheberrecht, das Warenzeichen und die übrigen geistigen Eigentumsrechte an den Serviceleistungen und der Dokumentation Eigentum des Providers oder dessen Lieferanten (wie jeweils zutreffend), die vom Kunden lediglich auf einer nicht exklusiven Basis und gemäß den Vertragsbedingungen genutzt werden dürfen.

10.2 Dem Kunden ist Folgendes nicht erlaubt (auch nicht die Genehmigung oder Unterstützung anderer dabei): (a) Produktion, Anfertigung, Vertrieb oder Kopieren der Serviceleistungen insgesamt oder teilweise, soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich zugelassen, (b) Zerlegung, Zurückentwicklung oder Dekompilieren der Serviceleistungen insgesamt oder teilweise, (c) Änderung, Umarbeitung oder Veränderung der Serviceleistungen insgesamt oder teilweise oder (c) Vergabe von Lizenzen oder Unterlizenzen, Abtretung, Übertragung, Vermietung, Leasing, Verkauf, Weiterverkauf, Belastung oder anderweitige Übertragung von Eigentumstiteln und anderen Rechten an den Serviceleistungen insgesamt oder teilweise. Vorgenannte Beschränkungen gelten nicht für den Inhalt einer Konferenz, einschließlich Konferenzabschriften, Aufnahmen, Übersetzungen oder Zusammenfassungen sowie für die vom Kunden oder dessen Niederlassungen hinsichtlich der Konferenz bestellten Unterlagen.

10.3 Ohne die schriftliche Genehmigung durch die andere Vertragspartei dürfen die Namen, Marken oder Handelsnamen der Vertragsparteien von der jeweils anderen Vertragspartei nicht für Werbe- oder Marketingzwecke verwendet und nicht auf eine Weise veröffentlicht werden, in der auf die andere Vertragspartei oder diesen Vertrag Bezug genommen wird. Unabhängig von der vorstehenden Klausel berechtigt der Kunde Genesys hiermit, auf den Namen des Kunden während der Laufzeit dieses Vertrag Bezug zu nehmen.

10.4 Falls Genesys darüber benachrichtigt wird oder selbst Grund zu der Annahme hat, dass durch Technologie, die von Genesys im Rahmen der Serviceleistungen zur Verfügung gestellt wird, die Rechte an geistigem Eigentum eines Dritten eingeschränkt werden, verpflichtet sich Genesys zu Folgendem, wobei der Kunde keine weiteren Ansprüche hat: (i) der Kunde erhält das Recht, die Technologie von Genesys auf Kosten von Genesys weiterhin zu nutzen; (ii) die Serviceleistungen werden auf Kosten von Genesys ersetzt oder so angepasst, dass sie nicht mehr beanstandet werden (iii) nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden wird der Vertrag ohne Verpflichtungen für den Kunden gekündigt. Genesys kommt für alle Ansprüche auf, die gegenüber dem Kunden entstehen, wobei davon ausgegangen wird, dass die Serviceleistung oder ein Teil davon entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrags und bei Verwendung entsprechend den für den Kunden geltenden Lizenzen erbracht werden, wenn der Kunde Genesys pünktlich und ordnungsgemäß davon in Kenntnis setzt und dabei unterstützt, die Wahrung und/oder Begleichung dieser Forderungen sicherzustellen. Genesys führt die Wahrung oder Begleichung solcher Forderungen durch. Genesys hat keine Verpflichtungen, wenn die Ansprüche folgende Grundlagen haben: (x) unberechtigte Veränderung der Serviceleistung, Software oder anderen geistigen Eigentums, die/das von Genesys bereitgestellt wurde; (y) Verwendung von Serviceleistungen, Software oder anderem geistigen Eigentum in Kombination mit anderen, nicht von Genesys bereitgestellten Leistungen, Produkten, Geräten oder Anlagen (z) vom Kunden bereitgestellte Designs oder Angaben

#### 11 Abhilfe

11.1 Genesys sorgt bei von ihr zu verantwortenden Verzögerungen, Unterbrechungen, Unterlassungen, Fehlern, Pannen oder Irrtümern in den Serviceleistungen für Abhilfe und dafür, dass die Serviceleistungen diesen Vertragsbedingungen entsprechen.

11.2 Die Gesamthaftung von Genesys gegenüber dem Kunden aufgrund dieses Vertrages oder einer gemäß Vertrag geschlossenen Vereinbarung, ist auf den Betrag begrenzt, den der Kunden für den gleichen Dienst in dem Monat vor der geltend gemachten Betriebsstörung von Genesys gezahlt hat.

11.3 Ungeachtet der Vertragsbestimmungen übernehmen die Vertragsparteien im gesetzlich maximal möglichen Umfang keine Haftung für: (i) Nebenschäden, in Live Schäden, Sonder- und Folgeschäden, (ii) Verluste durch Gewinn-, Geschäfts-, Vertragsausfall, entgangene Einsparungen oder Gewinne, (iii) Schäden durch ausgefallene Datennutzung, (iv) Schäden infolge der Nutzung, Verfügbarkeit und Qualität öffentlicher Telekommunikation, Infrastruktur und Einrichtungen, (v) Schäden infolge des Ausfalls von Einrichtungen des Kunden oder der im Besitz des Kunden oder unter seiner Kontrolle befindlichen Geräte oder Materialien, (vi) Schäden aufgrund von Problemen in der Erbringung der Serviceleistungen, die durch Probleme oder Betriebsstörungen in den von Dritten bereitgestellten Diensten verursacht sind und (vii) alle Schäden, die vom Kunden Genesys nicht mit Zustimmung zum jeweils früheren Zeitpunkt mitgeteilt werden: 6 Monate nach dem Datum des Ereignisses, das die Schäden verursacht hat oder nach dem Datum, an dem der Kunde vernünftigerweise von dem Ereignis hätte Kenntnis erlangen müssen.

11.4 Wenn eine Reihe von Ereignissen zu substantiell dem gleichen Schaden führen, werden diese Ereignisse als ein einziges Ereignis betrachtet, das zum Zeitpunkt des frühesten Ereignisses eingetreten ist.

#### 12 Haftungsfreistellung

12.1 Jede der Vertragsparteien verpflichtet sich zur Haftungsfreistellung, Verteidigung und Entschädigung der anderen Vertragspartei und deren Niederlassungen und jeweiligen Geschäftsführer, Liveoren, Arbeitnehmer und Vertreter bei allen Schäden aus: (i) Tod oder Personenschaden eines Vertreters, Arbeitnehmers, Gastes, Besuchers oder einer anderen Person in dem Umfang, wie durch den Haftungsfreisteller oder dessen Niederlassungen oder deren jeweilige Arbeitnehmer, Vertreter oder Auftragnehmer verursacht oder (ii) gesetzliche Verstöße durch den Haftungsfreisteller.

12.2 Der Kunde vereinbart die Haftungsfreistellung, Verteidigung und Entschädigung der Genesys Gruppe und deren Geschäftsführer, Liveoren, Arbeitnehmer und Vertreter gegenüber und bei allen Schäden aus oder im Zusammenhang mit: (i) Übertragungsinhalte, Konferenzinhalte einschließlich Conferencing durch Endanwender, Produktion, Reproduktion, Verkauf, Verbreitung von Konferenzabschriften

einschließlich Aufnahmen, Übersetzungen oder Zusammenfassungen sowie vom Kunden zur Verbreitung, Veröffentlichung oder Ausstrahlung an andere beigestellte Unterlagen, (ii) Nutzung der Serviceleistungen durch den Kunden, Rechtsverletzungen durch den Kunden, einen seiner Arbeitnehmer oder Vertreter oder durch Nutzung der Serviceleistungen in Verbindung mit anderen, nicht von Genesys gelieferten Geräten, Software oder Diensten oder Rechtsverletzungen durch Designs oder Spezifikationen, die durch oder für den Kunden angefertigt werden und für die der Kunde keine Genehmigungen erhalten hat und (iii) Verstoß des Kunden gegen eine Vertragsbestimmung.

13 **Höhere Gewalt** Die Vertragsparteien haften nicht für verspätete oder unterbliebene Vertragserfüllung, wenn dies durch Ursachen bedingt ist, die sich einer angemessenen Kontrolle der betroffenen Vertragspartei entziehen, wie unter anderem amtliche Restriktionen, Regulierungen von Umrechnungskursen oder Märkten, Streik, Krieg, Maßnahmen von Zivil- oder Militärbehörden, Terrorakte, Sabotage, Computer-/Internetviren, Stromverknappung, Epidemien, Überschwemmung, Erdbeben, andere Naturkatastrophen und andere Ereignisse, Bedingungen oder Vorgänge, die sich der angemessenen Kontrolle der jeweiligen Partei entziehen.

14 **Versicherung:** Jede Vertragspartei ist verpflichtet, bei einer Versicherung mit einwandfreiem Ruf auf eigene Kosten für angemessenen Versicherungsschutz entsprechend ihren aus diesem Vertrag resultierenden Verpflichtungen zu sorgen. Auf Anfrage legt Genesys diesbezügliche Versicherungsbescheinigungen und einen Beleg für die Versicherungsprämie des laufenden Jahres vor.

#### 15 Kündigung

15.1 Hierunter erteilte Aufträge können von jeder der Vertragsparteien zum Ablauf der Anfangslaufzeit oder einer Vertragsverlängerung per E-Mail oder schriftlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens neunzig (90) Tagen gekündigt werden.

15.2 Jede der Vertragsparteien kann, vorbehaltlich von Artikel 13, der weitere dreißig (30) Tage in Folge Rechtswirksamkeit behält, diesen Vertrag oder einen Auftrag kündigen, wenn die andere Vertragspartei aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt ihre vertraglichen Pflichten nicht erfüllen kann. Ungeachtet dieser Bestimmungen hat sich eine Partei, die ein Ereignis höherer Gewalt geltend macht, nach besten Kräften zu bemühen, das Ausmaß der Verzögerung oder des Ausfalls zu mildern.

15.3 Genesys behält sich das Recht auf Änderung der im Auftrag genannten Preise, der Dokumentation und der in Artikel 4.2 genannten Serviceleistungen mit einer Vorankündigungsfrist von einem (1) Monat an den Kunden vor. Sollte sich aus einer solchen Änderung durch Genesys ein Nachteil für den Kunden ergeben, kann der Kunde diesen Vertrag und/oder jeden geltenden Auftrag mit Kündigung vor dem Inkrafttreten der Änderung kündigen. Das Recht auf Kündigung nach Artikel 15.3 wird verwirkt, wenn es vom Kunden nicht innerhalb von einem (1) Monat nach Erhalt der Änderungsmitteilung von Genesys ausgeübt wird.

15.4 Bei einer Vertragskündigung auf Grund von Artikel 15.1 bis einschließlich 15.3, darf der Kunde keine weiteren Serviceleistungen bestellen, und der Vertrag läuft bis zum Abschluss des letzten Auftrages oder der letzten Buchung, sofern der Kunde nicht zusätzlich zum Vertrag die Kündigung der Serviceleistungen beschließt. Der Kunde ist für die Information der Endanwender über die Kündigung der Serviceleistungen verantwortlich und haftet weiterhin für die Zahlung, wenn die Endanwender den Dienst weiter nutzen.

15.5 Bei Vertragsverstoß durch eine Vertragspartei, kann der Vertrag durch die andere Vertragspartei gekündigt werden, wenn der Verstoß von der betreffenden Vertragspartei nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen geheilt wird, nachdem sie die Mitteilung mit der Kündigungsabsicht, der Art des Vertragsverstoßes und dem Hinweis auf eine Kündigung in dem Fall, in dem der Vertragsverstoß nicht geheilt wird, erhalten hat. Genesys verstößt nicht gegen diesen Vertrag, wenn Genesys ihre Vertragserfüllung aussetzt, weil der Kunde die Zahlung der, Genesys zustehenden und nicht strittigen Beträge wie in Artikel 6 ausgeführt nicht vornimmt.

#### 16 Folgen der Vertragsbeendigung

16.1 Ab dem Datum der Vertragsbeendigung aus beliebigem Grund, hat der Kunde unverzüglich:

- (i) die Nutzung der relevanten Serviceleistungen einzustellen;
- (ii) die von Genesys gegebenenfalls gelieferte und beim Kunden installierte Software zu löschen oder zu deinstallieren;
- (iii) alle offenen Rechnungen zu begleichen und alle übrigen, Genesys geschuldeten Beträge gemäß den zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Zahlungsbedingungen zu zahlen.

16.2 Die Artikel 10 - 23 gelten über die Vertragsbeendigung hinaus.

#### 17 Geheimhaltung

17.1 Um die Preisgabe von Daten zu verhüten und die Vertraulichkeit geheimer Daten der offen legenden Partei zu schützen, wenden die Vertragsparteien die gleiche Sorgfalt wie beim Schutz ihrer eigenen, ähnlichen geheimen Daten und gewerblichen Schutzrechte, mindestens aber angemessene Sorgfalt an. Die Inhalte von Konferenzen und alle Daten der Konferenzteilnehmer gelten als vertrauliche Daten. Die Vertragsparteien dürfen ohne schriftliche Genehmigung der anderen Vertragspartei vertrauliche Daten niemandem offen legen (ausgenommen Arbeitnehmer, Vertreter oder Unterauftragnehmern einer Vertragspartei in dem Umfang, in dem diese die Daten kennen müssen). Dieser Artikel 17 findet keine Anwendung auf Daten, die: (i) sich vor den zu diesem Vertrag führenden Verhandlungen im Besitz einer Vertragspartei befunden haben, (ii) bereits allgemein bekannt sind oder später ohne Verstoß einer Vertragspartei gegen die Bestimmungen dieses Artikels 17 werden, oder (iii) in Erfüllung einer Rechtsvorschrift oder gerichtlichen Anordnung offen gelegt werden, sofern die andere Vertragspartei in angemessener Form von der Rechtsvorschrift oder Anordnung in Kenntnis gesetzt wurde.

17.2 Die Vertragsparteien haben sich in wirtschaftlich sinnvoller Weise darum zu bemühen, dass die Erfüllung dieses Artikels 17 durch ihre Arbeitnehmer, einschließlich Arbeitnehmer in Niederlassungen, bei Unterauftragnehmern oder Vertretern gewährleistet wird.

18 **Datenschutz:** Mit Abschluss dieses Vertrags unterliegen beide Vertragsparteien den geltenden Gesetzen in Bezug auf Datenschutz und Vertraulichkeit in sämtlichen Rechtsbereichen, in denen entsprechende Verpflichtungen geregelt werden (zusammengefasst die "Datenschutzgesetze"). Genesys bestätigt, dass bei der Bereitstellung der Leistungen Zugang zu "persönlichen Daten" entsprechend den Datenschutzgesetzen ermöglicht werden kann. Genesys geht hiermit folgende Verpflichtungen ein: i) Persönliche Daten dieser Art werden nur im Rahmen der Leistungserbringung verwendet; ii) Diese Daten werden nur in Übereinstimmung mit den Anforderungen des Kunden verarbeitet; iii) Es werden angemessene technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, um unberechtigte oder gesetzeswidrige Verarbeitung beziehungsweise Verlust, Zerstörung oder Beschädigung solcher persönlichen Daten zu verhindern;

Um Zweifel auszuscheiden und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Absatzes behält der Kunde als Datenverantwortlicher die volle Verantwortung für die Daten, die von Genesys in seinem Namen verarbeitet werden.

Der Kunde wird darüber informiert und akzeptiert hiermit, dass zum Zweck der Leistungserbringung seine Daten teilweise oder vollständig durch Partner von Genesys innerhalb der Genesys Group (in den USA, in der EU und der restlichen Welt) verarbeitet

werden können).

- 19 **Abtretung** Die Vertragsparteien dürfen diesen Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei abtreten, die eine solche Zustimmung nicht unbegründet verweigern darf, sofern der Zessionar: (a) sich schriftlich den in diesem Vertrag genannten Bedingungen unterwirft und (b) finanziell zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten des Zedenten in der Lage ist. Ungeachtet dessen können die Vertragsparteien ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag an ihre Niederlassungen und in Verbindung mit einem Verkauf einer solchen Vertragspartei abtreten oder als Untervertrag vergeben, sofern der vorgesehene Rechtsnachfolger die vorgenannten Bedingungen erfüllt. Dieser Vertrag besitzt verbindliche Wirkung zum Nutzen und zu Lasten der Erben, Nachlassverwalter, gesetzlichen Vertreter, Nachfolger und zugelassenen Zessionaren.
- 20 **Salvatorische Klausel** Wenn eine der in diesem Vertrag enthaltene Bestimmung durch ein Gericht oder einen anderen zuständigen Gerichtshof für ungesetzlich, ungültig oder nicht vollstreckbar gehalten wird, wird diese Bestimmung in dem Umfang begrenzt oder gestrichen, wie es für die fortgesetzte Rechtsgültigkeit und Rechtswirksamkeit des Vertrages notwendig ist.
- 21 **Mitteilungen**
- 21.1 Mitteilungen mit Eilpost gelten am zweiten Werktag nach Aufgabedatum als ergangen. Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag können auch mit e-Mail, Telefax oder anderen elektronischen Medien versandt werden und gelten bei Bestätigung der erfolgreichen Übertragung als ergangen. Mitteilungen haben in englischer Sprache zu erfolgen.
- 21.2 Mitteilungen an Genesys sind an die in diesem Vertrag genannte Anschrift, mit einer Kopie zur Information an Genesys S.A., Office of General Counsel, 215, rue Samuel Morse, 34967 Montpellier Cedex 2, FRANKREICH, Fax: +33 4 99 13 27.90, zu senden.
- 22 **Überschriften; Ausfertigungen** Die in diesem Vertrag verwendeten Überschriften der einzelnen Artikel dienen lediglich der besseren Übersichtlichkeit und dürfen in keiner Weise zur Vertragsinterpretation verwendet werden. Dieser Vertrag kann in einem oder mehreren Exemplaren, einschließlich unterschriebener, mit Fax übermittelter Seiten, ausgefertigt werden, die jedes für sich ein Original darstellen, zusammen aber nur ein und die gleiche Urkunde bilden.
- 23 **Streitbeilegung, anzuwendendes Recht:** Außer den in Artikel 6 beschriebenen Konflikten werden Konflikte, die sich aus der Erfüllung dieses Vertrags ergeben, in diesem Unterabschnitt geregelt. Auf die schriftliche Anforderung einer der beiden Parteien hin ernennen beide Parteien einen Vertreter, der für die Lösung dieser Konflikte zuständig ist. Diese Vertreter verhandeln nach bestem Wissen und Gewissen, um den Konflikt zu lösen. Wenn die Vertreter den Konflikt nicht innerhalb von zehn (10) Tagen, nachdem eine Partei die Ernennung der Vertreter angefordert hat, eine Lösung des Konflikts erreichen kann, können die Parteien folgendermaßen gerichtliche Schritte einleiten, ohne dass Konflikte geltender Gesetze wirksam werden:
- (i) Wenn der Kunde in Europa, dem Nahen Osten oder Afrika registriert beziehungsweise als Gesellschaft eingetragen ist, gilt für diesen Vertrag die französische Gesetzgebung. Die Parteien vereinbaren hiermit Montpellier, Frankreich, als ausschließlichen Gerichtsstand für Konflikte oder Ansprüche, die sich aus diesem Vertrag oder in Zusammenhang mit ihm oder anderen von Genesys bereitgestellten Serviceleistungen ergeben. (ii) Wenn der Kunde in Asien oder der pazifischen Region registriert beziehungsweise als Gesellschaft eingetragen ist, gelten für diesen Vertrag die in Singapur gültigen Gesetze. Die Parteien vereinbaren die Gerichtsbarkeit von Singapur als gültig für alle Konflikte oder Ansprüche, die sich in Zusammenhang mit diesem Vertrag oder den von Genesys bereitgestellten Serviceleistungen ergeben. (iii) Wenn der Kunde in den USA oder in einer anderen Region registriert beziehungsweise als Gesellschaft eingetragen ist, gelten für diesen Vertrag die im Bundesstaat Virginia, USA, gültigen Gesetze. Die Parteien vereinbaren hiermit die Gerichtsbarkeit des Bundesstaats Virginia, USA, als gültig für alle Konflikte oder Ansprüche, die sich aus diesem Vertrag oder den von Genesys bereitgestellten Serviceleistungen ergeben.