

MYFAQ SAAS-ABONNEMENTVERTRAG

Anbieter: Faciliter AI, SASU mit einem Kapital von 1.000 EUR, eingetragen im Handelsregister Salon-de-Provence unter 938 793 775, USt-IdNr. FR14938793775

Sitz: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Frankreich

Kontakt: contact@myfaq.ai - +33 4 65 01 14 66

Version: 2.3 - **Gültig ab:** 2. November 2026

1. GELTUNGSBEREICH, VERTRAGSSCHLUSS UND RANGFOLGE

Diese Allgemeinen Service- und Nutzungsbedingungen ("Bedingungen") regeln die geschäftliche Nutzung der MyFAQ-SaaS-Plattform ("Service") und alle Abonnements, die ein Geschäftskunde ("Kunde") bei Faciliter AI ("Anbieter") bestellt. Der Service richtet sich nicht an Verbraucher.

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die Bedingungen bei der Registrierung annimmt, eine darauf verweisende Bestellung abgibt oder den Service erstmals nutzt. Wer für den Kunden handelt, bestätigt seine Vertretungsmacht. Bestellung oder Abonnementseite nennen Tarif, Abrechnungszeitraum, Preis, enthaltene Credits und Testphase. Bei ausdrücklichem Widerspruch geht ein unterzeichnetes Bestellformular vor; danach gelten diese Bedingungen, Anhang 1, die Richtlinie zur zulässigen Nutzung und die Datenschutzrichtlinie.

Einkaufsbedingungen des Kunden ändern diesen Vertrag nur bei ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Anbieters. Für personenbezogene Daten geht Anhang 1 widersprechenden allgemeinen Bestimmungen vor; ein unterzeichneter Auftragsverarbeitungsnachtrag geht Anhang 1 vor.

2. BEGRIFFE

- **Autorisierter Nutzer:** Mitarbeiter, Auftragnehmer oder andere vom Kunden zugelassene Person.
- **Kundeninhalt:** Dokumente, Fragen, Antworten, Anweisungen, personenbezogene Daten und sonstige vom oder für den Kunden eingestellte Inhalte.
- **KI-Ausgabe:** durch künstliche Intelligenz erzeugter Inhalt.
- **Credits:** Nutzungseinheiten für bestimmte Vorgänge.
- **Abonnementlaufzeit:** bei Bestellung angegebener monatlicher, jährlicher oder sonstiger Zeitraum.

3. ZUGANG UND ZULÄSSIGE NUTZUNG

3.1 Nutzungsrecht. Vorbehaltlich Zahlung und Vertragstreue erhält der Kunde ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur internen geschäftlichen Nutzung während der Laufzeit.

3.2 Konten. Der Kunde ist für autorisierte Nutzer, richtige Kontoinformationen, geschützte Zugangsdaten und die unverzügliche Meldung verdächtiger Zugriffe verantwortlich. Persönliche Zugangsdaten dürfen nicht geteilt werden. Die Autorisierung einer Anwendung nach Abschnitt 3.4 ist keine unzulässige Kontoweitergabe.

3.3 Beschränkungen. Der Kunde hält die Richtlinie zur zulässigen Nutzung und geltendes Recht ein. Unzulässig sind rechtswidriger Zugriff, Störung, Kopie, Weiterverkauf, Reverse Engineering oder Umgehung technischer Grenzen, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

3.4 Autorisierte Zugangswege und Automatisierung. Der Dienst kann über unterstützte Weboberflächen, APIs, MCP-Verbindungen, KI-Agenten und Messaging-Anwendungen genutzt werden, einschließlich ChatGPT, Claude und Microsoft Teams, soweit im gewählten Tarif verfügbar. Eine autorisierte Anwendung ist eine Anwendung oder ein Agent, die bzw. der vom Kunden oder seinen autorisierten Nutzern beauftragt wird. Dies ist keine Übertragung oder Unterlizenz. Der Kunde verantwortet Berechtigungen, Anweisungen, daraus folgende Handlungen und Credit-Verbrauch. Nutzerrechte, Tarifgrenzen und Sicherheitskontrollen gelten weiterhin. Verwenden Sie eingeschränkte Tokens oder unterstützte Autorisierung statt persönlicher Passwörter. Automatisierung ist innerhalb dieser Grenzen zulässig, darf aber keine Kontrollen umgehen oder den Dienst beeinträchtigen.

3.5 Vom Kunden gewählte Drittanwendungen. Durch Aktivierung einer externen Anwendung weist der Kunde den Anbieter an, erforderliche Inhalte und Ergebnisse für autorisierte Funktionen zu übermitteln, vorbehaltlich Gesetz und Datenbeschränkungen Dritter. Der Kunde muss deren eigene Bedingungen, Aufbewahrung, Sicherheit, KI-Trainingseinstellungen und Verarbeitungsorte prüfen. Trennung beendet künftige autorisierte Zugriffe, löscht aber keine

externen Kopien. Der Anbieter bleibt für seine Integration und gesetzlichen Pflichten verantwortlich, garantiert jedoch keine externen Dienste außerhalb seiner Kontrolle. Seine Verantwortung für eigene Unterauftragnehmer nach Anhang 1 bleibt unberührt.

4. BESTELLUNG, PREIS, ZAHLUNG UND CREDITS

4.1 Preise und Steuern. Es gelten Preis, Währung und Abrechnungszeitraum bei Bestellung. Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer und sonstiger Steuern, sofern nicht anders angegeben. Der Kunde trägt anwendbare Steuern außer Ertragsteuern des Anbieters.

4.2 Abrechnung. Abonnementgebühren werden im Voraus über das angegebene Zahlungsmittel berechnet. Der Kunde ermächtigt wiederkehrende Belastungen bei Verlängerung. Rechnungen sind zum genannten Datum, andernfalls binnen 30 Tagen fällig. Skonto wird nicht gewährt.

4.3 Verzug. Überfällige B2B-Beträge werden ohne Mahnung ab dem Folgetag mit dem am 1. Januar bzw. 1. Juli geltenden EZB-Refinanzierungssatz zuzüglich 10 Prozentpunkten, mindestens jedoch gesetzlich, verzinst. Je Rechnung fallen 40 EUR Beitreibungspauschale sowie gesetzlich zulässige nachgewiesene Mehrkosten an.

4.4 Credits. Enthaltene Credits werden am Zyklusende zurückgesetzt und nicht übertragen. Separat gekaufte Pakete verfallen nach 12 Monaten, soweit nicht anders bestellt. Credits haben keinen Barwert und sind nicht übertragbar. Verbrauchssätze stehen im Service. Zukünftige Sätze können mit 30 Tagen Vorankündigung geändert werden; eine wesentlich nachteilige Änderung gilt erst ab Verlängerung, außer bei zwingenden Rechts-, Sicherheits- oder unvermeidbaren Drittanbietergründen.

4.5 Erstattungen. Soweit zwingendes Recht nichts anderes verlangt, werden Gebühren sowie genutzte oder verfallene Credits nicht erstattet. Ansprüche wegen nachgewiesener wesentlicher Pflichtverletzung bleiben unberührt. Kündigt der Kunde wirksam nach Abschnitt 10 wegen einer nicht behobenen wesentlichen Vertragsverletzung des Anbieters, werden vorausbezahlte Abonnemententgelte für die ungenutzte Zeit nach Vertragsende erstattet. Keine doppelte Entschädigung; zwingende weitere Ansprüche bleiben bestehen.

5. LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG, KÜNDIGUNG UND WECHSEL

5.1 Verlängerung. Das Abonnement verlängert sich jeweils um den gewählten Abrechnungszeitraum, sofern es nicht vor der Verlängerung in den Kontoeinstellungen oder im Abrechnungsportal gekündigt wird.

5.2 Kündigung. Der Kunde kann jederzeit ohne Kündigungsfrist, abgesehen von der technischen Bestätigung, kündigen. Bereits fällige Beträge bleiben bestehen. Der Zugang kann mit Bestätigung enden, wie im Ablauf klar angegeben. Benötigte Daten sind vorher zu exportieren.

5.3 Abruf und Löschung. Bei Kündigung oder Ablauf kann der Kunde unter contact@myfaq.ai für 30 Kalendertage vor geplanter Löschung angemessene Exporthilfe verlangen. Gilt Abschnitt 5.4, beginnt diese Abruffrist nach Ende des vereinbarten Wechselzeitraums; längere zwingende Fristen gehen vor. Abschnitt 5.2 verkürzt weder Übergang noch Abruf. Exportierbare Daten umfassen eingereichte Dokumente, Wissensdatenbankinhalte, Fragen, Antworten, KI-Ausgaben, Projektdaten und gesetzlich erforderliche kundenspezifische Metadaten und Einstellungen, in verfügbaren strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren oder gesetzlich vorgeschriebenen Formaten. Anbietersoftware, Modellgewichte und interne Sicherheitsgeheimnisse sind nur im gesetzlich zulässigen Umfang und ohne Behinderung des Wechsels ausgenommen. Danach erfolgt Löschung aus aktiven Systemen, vorbehaltlich gesetzlicher Aufbewahrung und Backup-Rotation. Backup-Wiederherstellung ist nicht garantiert.

5.4 Wechsel. Soweit Kapitel VI der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) gilt, unterstützt der Anbieter Wechsel und Portabilität nach deren Vorgaben. Die Ankündigungsfrist beträgt höchstens zwei Monate und der zwingende Übergangszeitraum höchstens 30 Kalendertage, sofern keine Verlängerung zulässig ist. Der Kunde wirkt mit, schützt exportierte Daten und zahlt zwingend zulässige, vorher offengelegte Entgelte.

6. BETRIEB, ÄNDERUNGEN UND SUPPORT

Der Anbieter betreibt und sichert den Service mit angemessener fachlicher Sorgfalt. Unterbrechungen können wegen Wartung, Sicherheit, Kapazität, Drittausfall oder höherer Gewalt auftreten. Ohne gesondertes SLA werden keine bestimmte Verfügbarkeit oder Reaktionszeit zugesagt. Bei wesentlicher Verringerung bezahlter Kernfunktionen erfolgt angemessene Vorankündigung; ist sie nachteilig und nicht rechtlich oder sicherheitsbedingt, kann der Kunde vorher kündigen.

6.1 Infrastruktur und KI-Dienste Dritter. Der Service stützt sich auf Hosting-Infrastruktur sowie KI-Modelle, APIs und verbundene Dienste Dritter, darunter Anbieter wie Google, Mistral und OVH. Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Anbieter nicht für Ausfallzeiten, Leistungsverschlechterungen, Latenzen, Richtlinien- oder Modelländerungen, Sperrungen oder Nichtverfügbarkeiten, die diesen Drittanbietern zuzurechnen sind und außerhalb seiner zumutbaren Kontrolle liegen. Ohne ausdrückliche abweichende Regelung in einem unterzeichneten SLA stellt ein solches Ereignis keine Verletzung einer Verfügbarkeitszusage dar.

6.2 Optionale Vorabfunktionen. Ausdrücklich als Beta oder Vorschau bezeichnete Funktionen sind optional, können geändert oder eingestellt werden und haben ohne schriftliche Vereinbarung keine gesonderte Verfügbarkeits- oder Genauigkeitsgarantie. Verlassen Sie sich für kritische Abläufe nicht darauf. Vertraulichkeit, Datenschutzpflichten und zwingende Rechte gelten weiterhin.

6.3 Supportzugriff. Eine Supportanfrage erlaubt Zugriff auf die Kundeninstanz und relevante Inhalte nur soweit zur Untersuchung und Lösung vernünftigerweise erforderlich. Vertraulichkeit und Anhang 1 gelten. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird keine bestimmte Antwortzeit zugesagt.

7. KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

7.1 Menschliche Prüfung. KI-Ausgaben sind probabilistisch und können unvollständig, falsch oder ungeeignet sein. Sie sind Entwurfshilfe, keine fachliche Beratung oder maßgebliche Quelle. Der Kunde verantwortet menschliche Prüfung, Quellenkontrolle und Entscheidungen, insbesondere vor Angeboten, Ausschreibungen, Verträgen, Kostenvoranschlägen oder externer Kommunikation, sowie gesetzlich oder vertraglich erforderliche KI-Hinweise.

7.2 Reine Bemühenspflicht. Die Verpflichtungen des Anbieters bezüglich KI-Ausgaben sind reine Pflichten zum Einsatz angemessener professioneller Mittel und keine Erfolgspflichten. Der Anbieter gewährleistet weder Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck noch die Erfüllung gesetzlicher, regulatorischer oder kundenspezifischer Anforderungen eines Auftraggebers, Käufers, Interessenten, einer Ausschreibung, RFP oder RFI. Der Kunde muss bei Bedarf eine geeignete fachliche Prüfung veranlassen.

7.3 Freistellung durch den Kunden. Der Kunde verteidigt den Anbieter gegen Drittanprüche wegen rechtsverletzender oder rechtswidriger Kundeninhalte oder vertragswidriger Nutzung des Dienstes oder von KI-Ausgaben und stellt ihn frei. Dies gilt nicht, soweit die Ansprüche auf eigene Vertragsverletzung oder Fahrlässigkeit des Anbieters oder nicht ausschließbare Haftung zurückgehen. Der Anbieter informiert unverzüglich und unterstützt angemessen auf Kundenkosten. Der Kunde führt die Verteidigung, darf jedoch ohne schriftliche Zustimmung keine Anbieterhaftung anerkennen, Zahlung oder nicht finanzielle Verpflichtungen auferlegen. Verspätete Mitteilung befreit nur, soweit die Verteidigung beeinträchtigt ist.

8. INHALTE, GEISTIGES EIGENTUM UND VERTRAULICHKEIT

8.1 Kundeninhalt. Der Kunde behält seine Rechte und räumt nur die zum Hosten, Kopieren, Übertragen und Verarbeiten für Bereitstellung, Sicherheit und Support nötigen Rechte ein. Er sichert die erforderlichen Rechte und Rechtsgrundlagen zu.

8.2 Interne Verbesserung und externe LLM-Anbieter. Den vom Anbieter beauftragten externen LLM-Anbietern ist vertraglich untersagt, Kundeninhalte zum Training oder zur Feinabstimmung ihrer Modelle zu nutzen. Der Anbieter darf Kundeninhalte intern zur Bewertung und Verbesserung von Funktionalität, Suche, Antwortqualität, Zuverlässigkeit und Sicherheit des Dienstes innerhalb vereinbarter Verarbeitungszwecke und dokumentierter Kundenanweisungen nutzen, unter Wahrung von Vertraulichkeit, Datenschutzrecht und Beschränkungen der Quelldaten. Liegt ein Verbesserungszweck außerhalb dieser Anweisungen, dürfen nur irreversibel anonymisierte aggregierte Daten genutzt werden, sofern keine gesonderte rechtmäßige Autorisierung und erforderliche Rechtsgrundlage vorliegen. Anonymisierung muss die Identifizierung des Kunden oder von Personen und Rekonstruktion ursprünglicher Inhalte mit vernünftigerweise wahrscheinlichen Mitteln verhindern; Pseudonymisierung allein genügt nicht. Der Anbieter versucht keine Reidentifizierung und erhält und überprüft geeignete Schutzmaßnahmen regelmäßig. Vom Kunden gewählte externe Anwendungen unterliegen Abschnitt 3.5; Weitergabebeschränkungen des Anbieters bleiben bestehen.

8.3 Anbieterrechte. Anbieter und Lizenzgeber behalten alle Rechte an Service, Software, Dokumentation, Modellen und Verbesserungen.

8.4 Vertraulichkeit. Jede Partei schützt nicht öffentliche geschäftliche, technische und kommerzielle Informationen mindestens angemessen, nutzt sie nur zur Vertragsdurchführung und gibt sie nur an verpflichtete Personen mit Bedarf weiter. Ausgenommen sind ohne Verstoß öffentliche, rechtmäßig bekannte, unabhängig entwickelte oder rechtmäßig von Dritten erhaltene Informationen. Gesetzlich verlangte Offenlegung ist nach vorheriger Mitteilung zulässig, soweit rechtlich möglich. Kundeninhalte und nicht öffentliche KI-Ausgaben sind ohne Kennzeichnung vertrauliche Informationen, vorbehaltlich der vorstehenden Ausnahmen.

8.5 Rechte an KI-Ausgaben. Zwischen den Parteien behält der Kunde seine Rechte an Kundeninhalten. Soweit rechtlich zulässig, räumt der Anbieter dem Kunden bei Erstellung jeder KI-Ausgabe die von ihm gehaltenen übertragbaren ausschließlichen wirtschaftlichen Nutzungsrechte ein: Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Wiedergabe, Übersetzung und Bearbeitung, weltweit für deren Schutzdauer, für interne und externe geschäftliche Zwecke auf Papier und digitalen Medien; die Vergütung ist im Dienstpreis enthalten. Dies geht Abschnitt 8.3 nur für diese Ausgaberechte vor. Rechte am Dienst, Modellen oder Rechte Dritter werden nicht übertragen. Urheberrechtsschutz, Nichtverletzung und Exklusivität werden nicht zugesagt; andere können ähnliche Ergebnisse erhalten.

8.6 Freiwilliges Feedback. Freiwillige Produktvorschläge dürfen ohne Vergütung oder Namensnennung verwendet werden. Kundeninhalte, KI-Ausgaben und vertrauliche Informationen sind ausgeschlossen; Trainingsbeschränkungen bleiben bestehen.

9. DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

Jede Partei beachtet Datenschutzrecht. Für Konto-, Abrechnungs-, Sicherheits- und direkte Beziehungsdaten ist der Anbieter eigenständiger Verantwortlicher gemäß Datenschutzrichtlinie. Für personenbezogene Daten in Kundeninhalten ist der Kunde Verantwortlicher, der Anbieter Auftragsverarbeiter und Anhang 1 gilt. Daten werden in der gewählten oder zugewiesenen Region gehostet; beschränkte internationale Übermittlungen erfolgen über anerkannte Mechanismen. Der Anbieter hält risikogerechte technische und organisatorische Maßnahmen vor.

10. SPERRUNG UND KÜNDIGUNG AUS WICHTIGEM GRUND

Der Anbieter darf betroffenen Zugang angemessen sperren bei Sicherheitsrisiko, rechtswidriger Nutzung, Nichtzahlung, Richtlinienverstoß oder Bedrohung. Soweit möglich erfolgen Hinweis und Abhilfefrist. Jede Partei kann bei wesentlicher, nicht binnen 30 Tagen nach Mitteilung behobener Verletzung kündigen, sofort bei Unheilbarkeit, Insolvenz oder Rechtswidrigkeit der Fortsetzung. Ihrem Wesen nach fortgeltende Regeln bestehen fort.

11. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

11.1 Zusagen. Jede Partei ist zum Vertragsschluss befugt. Der Anbieter erbringt den Service mit angemessener fachlicher Sorgfalt. Soweit zulässig, sind nicht ausdrücklich vereinbarte stillschweigende Gewährleistungen ausgeschlossen.

11.2 Ausgeschlossene Schäden. Keine Partei haftet für indirekte, beiläufige, besondere oder Folgeschäden oder für entgangenen Gewinn, Umsatz, erwartete Einsparungen, Ansehen oder Geschäftschancen. Soweit gesetzlich zulässig, sind unabhängig davon, ob sie unmittelbar oder mittelbar aus vom Service erzeugten Inhalten entstehen, insbesondere ausgeschlossen: Verlust einer Chance, eines Marktes oder Geschäfts, Verlust des Zuschlags einer Ausschreibung, RFP oder RFI, erfolglose Angebote oder der ausgebliebene Abschluss eines Geschäftsvertrags, auch bei Vorhersehbarkeit oder vorherigem Hinweis.

11.3 Jährlicher Gesamthöchstbetrag. Vorbehaltlich 11.4 und 11.5 und 11.6 ist die gesamte Haftung jeder Partei für alle Ereignisse, Handlungen, Unterlassungen und Ansprüche in einem aufeinanderfolgenden Zwölfmonatszeitraum auf die Servicegebühren begrenzt, die in den zwölf Monaten vor dem ersten haftungsbegründenden Ereignis dieses Zeitraums gezahlt wurden oder zu zahlen sind. Es handelt sich um einen einzigen, nicht kumulierbaren jährlichen Gesamthöchstbetrag, unabhängig von der Zahl der Ereignisse, Ansprüche, Anspruchsteller oder Rechtsgrundlagen. Bei kostenlosem Service beträgt der Gesamthöchstbetrag des Anbieters 1.000 EUR.

11.4 KI-Untergrenze. Innerhalb und nicht zusätzlich zum Höchstbetrag nach 11.3 ist die gesamte Haftung des Anbieters für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit KI-Ausgaben in einem aufeinanderfolgenden Zwölfmonatszeitraum auf die in den sechs (6) Monaten vor dem ersten haftungsbegründenden Ereignis gezahlten oder geschuldeten Servicegebühren begrenzt. Bei kostenlosem Service beträgt diese KI-Untergrenze 500 EUR. Sie gilt insgesamt unabhängig von der Zahl der KI-Ausgaben, Ereignisse oder Ansprüche.

11.5 Ausnahmen. Zahlungspflichten, Freistellung des Kunden nach Abschnitt 7.3, Betrug oder Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Tod oder Körperverletzung sowie zwingend unbeschränkbare Haftung bleiben unbeschränkt. Keine Begrenzung entleert eine wesentliche Vertragspflicht oder beschränkt gesetzliche Betroffenenrechte oder Behördenbefugnisse.

11.6 Haftungsgrenze für Vertraulichkeit und geistiges Eigentum. Vorbehaltlich Abschnitt 11.5 ist die Gesamthaftung wegen Vertraulichkeitsverletzung oder Verletzung geistiger Eigentumsrechte der anderen Partei auf das Doppelte der im Bezugszeitraum nach Abschnitt 11.3 gezahlten oder geschuldeten Entgelte begrenzt (2.000 EUR bei kostenlosem Dienst). Dies ersetzt für diese Ansprüche die allgemeine und KI-Grenze; Grenzen sind nicht kumulativ, derselbe Schaden wird nicht doppelt ersetzt. Ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung besteht keine Anbieterpflicht zur Verteidigung oder Freistellung bei IP-Ansprüchen.

12. ALLGEMEINES

Die Parteien sind unabhängig. Abtretung bedarf nicht unbillig verweigerbarer Zustimmung, außer mit dem betreffenden Geschäft oder Vermögen nach schriftlicher Mitteilung. Der Anbieter darf Subunternehmer einsetzen und bleibt im gesetzlich und nach Anhang 1 erforderlichen Umfang verantwortlich, vorbehaltlich der ausdrücklichen Risikozuweisung für Abhängigkeiten von Dritten in Abschnitt 6. Ereignisse außerhalb zumutbarer Kontrolle entschuldigen Verzögerung, nicht bereits fällige Zahlung. Unwirksame Bestimmungen werden nur soweit nötig angepasst; der Rest bleibt bestehen. Nichtdurchsetzung ist kein Verzicht.

Der Anbieter darf aus Rechts-, Sicherheits- oder Betriebsgründen ändern. Wesentliche Änderungen werden 30 Tage vorher auf dauerhaftem Datenträger mitgeteilt. Bereits bezahlte Festlaufzeiten werden nicht rückwirkend geändert; nachteilige Änderungen können vor Verlängerung durch Kündigung abgelehnt werden. Mitteilungen an die registrierte E-Mail gelten bei Versand als zugewiesen, sofern keine Fehlermeldung erfolgt.

13. RECHT UND STREITIGKEITEN

13.1 Recht und gütliche Einigung. Es gilt französisches Recht ohne Kollisionsnormen. Bevollmächtigte Vertreter versuchen zunächst 30 Tage lang eine gütliche Lösung.

13.2 Gerichtsstand. Sofern 13.3 nicht gilt, **IST, WENN BEIDE PARTEIEN KAUFLEUTE SIND, FÜR ALLE SACHLICH ZUSTÄNDIGEN STREITIGKEITEN AUSSCHLIESSLICH DAS HANDELSGERICHT SALON-DE-PROVENCE ZUSTÄNDIG, AUCH IM EINSTWEILIGEN RECHTSSCHUTZ, BEI GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHEN ODER MEHREREN BEKLAGTEN.** Zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.

13.3 Internationale Schiedsgerichtsbarkeit. Liegt der Sitz des Kunden außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums, werden alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen Handelskammer durch einen nach dieser Ordnung ernannten Einzelschiedsrichter endgültig entschieden. Schiedsort ist Paris, Frankreich; Verfahrenssprache ist Englisch; auf die Sache und die Schiedsvereinbarung ist französisches Recht anwendbar. Eil- oder Sicherungsmaßnahmen eines zuständigen Gerichts bleiben ohne Verzicht auf das Schiedsverfahren möglich.

13.4 Verzicht und Ausschlussfrist. Soweit gesetzlich zulässig, verzichtet jede Partei auf ein Geschworenengerichtsverfahren sowie auf die Einleitung oder Teilnahme an Sammel-, Gruppen-, konsolidierten oder repräsentativen Verfahren gegen die andere; Streitigkeiten sind nur individuell zu führen. Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesen Bedingungen oder dem Service müssen innerhalb eines (1) Jahres nach ihrer Entstehung geltend gemacht werden, andernfalls sind sie endgültig ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingendes Recht eine Verkürzung der Verjährungsfrist verbietet.

ANHANG 1 - AUFTRAGSVERARBEITUNGSBEDINGUNGEN

A.1 Rollen, Weisungen und Einzelheiten. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten in Kundeninhalten nur nach dokumentierter Weisung des Kunden, einschließlich dieser Bedingungen und der Servicekonfiguration, außer bei gesetzlicher Pflicht. Gegenstand ist die Servicebereitstellung; Dauer sind Vertrag und Löschfrist; Art und konkrete Geschäftszwecke umfassen Hosting, Indexierung, Abruf, KI-gestützte Erzeugung, Support, Sicherheit und Löschung. Daten können Identitäts-, Kontakt-, Beschäftigungs-, Dokument- und Nutzungsdaten über Personal, Interessenten, Lieferanten, Kunden und andere vom Kunden erfasste Personen umfassen. Der Kunde verantwortet rechtmäßige Weisungen, Hinweise und Rechtsgrundlagen. Nach der DSGVO ist der Kunde Verantwortlicher und der Anbieter Auftragsverarbeiter; nach CCPA/CPRA ist der Kunde das „Business“ und der Anbieter dessen „Service Provider“ oder „Contractor“; nach LGPD ist der Kunde „Controlador“ und der Anbieter „Operador“. Der Anbieter verkauft oder teilt keine personenbezogenen Kundendaten und verarbeitet sie nur für die genannten begrenzten und konkreten Geschäftszwecke, soweit gesetzlich nichts anderes zulässig ist. Dokumentierte Anweisungen umfassen auch interne Bewertung und Verbesserung von Funktionalität, Suche, Antwortqualität, Zuverlässigkeit und Sicherheit innerhalb vereinbarter Zwecke, vorbehaltlich Abschnitt 8.2 und Quelldatenbeschränkungen.

A.2 Personal und Sicherheit. Berechtigte Personen sind vertraulichkeitsgebunden. Der Anbieter setzt angemessene Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO ein, einschließlich Zugriffskontrolle, Mandantentrennung, Verschlüsselung bei Übertragung und soweit unterstützt im Ruhezustand, Protokollierung, Sicherung und Wiederherstellung, Schwachstellen- und Vorfalldmanagement.

A.3 Unterauftragsverarbeiter. Der Kunde erteilt allgemeine schriftliche Genehmigung für erforderliche Unterauftragsverarbeiter. Der Anbieter hält Informationen über wesentliche Anbieter bereit und kündigt Ergänzungen oder Ersetzungen angemessen an, sodass aus Datenschutzgründen widersprochen werden kann. Gleichwertige Pflichten werden auferlegt; die gesetzliche Verantwortung bleibt.

A.4 Unterstützung und Vorfälle. Unter Berücksichtigung der Verarbeitung und verfügbaren Informationen unterstützt der Anbieter angemessen bei Betroffenenrechten, Sicherheit, Verletzungsmeldungen, Folgenabschätzungen und Konsultationen. Er meldet Verletzungen betreffend Kundeninhalte unverzüglich und stellt verfügbare erforderliche Informationen bereit.

A.5 Rückgabe, Löschung und Prüfungen. Nach Ende gibt der Anbieter Daten und Kopien nach Wahl des Kunden, soweit technisch möglich, zurück oder löscht sie, sofern keine Aufbewahrungspflicht besteht. Auf angemessene schriftliche Anfrage stellt er Nachweise zu Art. 28 DSGVO bereit und ermöglicht verhältnismäßige Prüfungen, vorzugsweise durch unabhängige Berichte. Vor-Ort-Prüfungen erfordern angemessene Frist, Vertraulichkeit, Störungsfreiheit, keinen Zugriff auf Fremddaten und Kostenerstattung, außer bei festgestelltem wesentlichem Verstoß.

A.6 Internationale Übermittlungen, lokale Genehmigungen und rechtswidrige Weisungen. Beschränkte Übermittlungen erfolgen nur mit gültigem Mechanismus, etwa Angemessenheitsbeschluss oder anwendbaren Standardvertragsklauseln. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, vor der Übermittlung personenbezogener Daten an den Service alle im Land seines Sitzes erforderlichen Erklärungen, Meldungen, Genehmigungen oder Übertragungserlaubnisse einzuholen, insbesondere die nach dem marokkanischen Gesetz Nr. 09-08 erforderliche Erklärung oder Genehmigung der CNDP für Übermittlungen aus Marokko in die Europäische Union oder ein anderes Ausland. Auf angemessene Anfrage stellt der Anbieter verfügbare Informationen bereit und darf die Verarbeitung bis zum Nachweis der Einhaltung aussetzen. Er informiert bei mutmaßlich rechtswidriger Weisung unverzüglich und darf sie bis zur Klärung aussetzen.