

# Nutzungsbedingungen Kommunikationsanwendung Thulium

<b>Kapitel I Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>2</b>
§ 1 Allgemeine Bestimmungen	2
<b>Kapitel II Definitionen</b>	<b>2</b>
§ 2 Definitionen	2
<b>Kapitel III Wesentliche Bedingungen der Dienstleistungserbringung</b>	<b>3</b>
§ 3 Art und Umfang der erbrachten Leistungen	3
§ 4 Vertragsabschluss	4
§ 5 Laufzeit des Vertrages	4
§ 6 Regeln für die Berechnung der Gebühren	5
§ 7 Beendigung des Vertrages	5
§ 8 Rechnungen für die Dienstleistung	6
§ 9 Zahlung durch Zahlungsanbieter	6
§ 9a Spracherzeugungsdienst	6
<b>Kapitel IV Lizenz</b>	<b>6</b>
§ 10 Umfang der Lizenz	6
<b>Kapitel V Grundsätze der Dienstleistungserbringung</b>	<b>7</b>
§ 11 Umfang des Kundendienstes	7
§ 12 Technische Anforderungen	7
§ 13 Beschränkungen der Leistungserbringung	7
§ 14 Speicherung der Daten des Abonnenten	8
<b>Kapitel VI Haftung der Parteien</b>	<b>8</b>
§ 15 Pflichten und Haftung des Diensteanbieters	8
§ 16 Pflichten und Haftung des Abonnenten	9
<b>Kapitel VII Änderung der Geschäftsordnung</b>	<b>10</b>
§ 17 Änderung der Geschäftsordnung	10
<b>Kapitel VIII. Sonstige Bestimmungen</b>	<b>10</b>
§ 18 Vertrauliche Informationen	10
§ 19 Kontaktdaten	11
§ 20 Persönliche Daten des Abonnenten und Beraters	11
§ 21 Verarbeitung der vom Abonnenten anvertrauten personenbezogenen Daten	11
§ 22 Beschwerdenv erfahren	11
§ 23 Schlussbestimmungen	12

## Kapitel I Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Allgemeine Bestimmungen

1. Die vorliegende Geschäftsordnung regelt die Bedingungen für die elektronische Erbringung der Dienstleistung Thulium Kommunikationsapplikation (nachstehend "Dienstleistung" genannt) durch die Firma Thulium sp. z o.o. mit Sitz in Krakau 31-827, os. Złotej Jesieni 7, eingetragen im Unternehmerregister des Landesgerichtsregisters durch die XI. Wirtschaftsabteilung des Landesgerichtsregisters des Bezirksgerichts für Krakau-Śródmieście in Krakau unter der Nummer 0000409650, mit einem voll eingezahlten Stammkapital in Höhe von 64.500 PLN. St.-IdNr.: 6783144527, REGON: 122496015, im Folgenden als "Dienstleister" bezeichnet.
2. Die Eigentumsrechte im Zusammenhang mit dem Thulium-System sind durch das Gesetz über das Urheberrecht und verwandte Rechte vom 4. Februar 1994 geschützt. (Gesetzblatt von 1994 Nr. 24, Pos.83 mit Änderungen) - im Folgenden als "Gesetz" bezeichnet.
3. Der Dienst steht ausschließlich Unternehmern zur Verfügung, einschließlich Unternehmern, die ein Einzelunternehmen führen, jedoch nur, wenn die Nutzung der Anwendung in direktem Zusammenhang mit ihrer Geschäftstätigkeit steht und für sie einen beruflichen Charakter hat.

## Kapitel II Definitionen

### § 2 Definitionen

Die in den Bestimmungen verwendeten Begriffe bedeuten:

1. **Abonnet** - eine Privatperson, die ein Unternehmen betreibt, nur wenn die Nutzung der Dienste in direktem Zusammenhang mit ihrem Geschäft steht und für sie einen professionellen Charakter hat, eine juristische Person, eine Organisationseinheit ohne Rechtspersönlichkeit oder eine andere Einheit, die in irgendeiner Weise den elektronisch bereitgestellten Dienst Kommunikationsanwendung Thulium nutzt.
2. **API** - Anwendungsprogrammierschnittstelle, die es dem Abonnenten ermöglicht, den Dienst in dem vom Dienstleister zugelassenen Umfang mit externen Tools zu nutzen.
3. **Kundendienstbüro (BOK)** - eine Abteilung des Dienstleisters, die den Abonnenten bei Vertragsabschluss und -beendigung, Zahlungen und der Meldung technischer Unregelmäßigkeiten beim Betrieb des Thulium-Systems unterstützt. Die Kontaktaufnahme mit dem Kundendienstbüro ist per E-Mail möglich: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl) und per Telefon: 12 397 53 01; Korrespondenzanschrift: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków (Krakau).
4. **Preisliste** - ein Dokument, in dem die Höhe der Abonnementgebühren für die verfügbaren Pakete angegeben ist. Die Preisliste ist Bestandteil des vorliegenden Reglements und kann nach den darin festgelegten Regeln aktualisiert werden. Die aktuelle Preisliste finden Sie unter <http://thulium.pl/cennik>.
5. **Personenbezogene Daten** - Daten im Sinne von Artikel 4 Punkt 1) der Verordnung.
6. **Thulium-Systemdokumentation** - bezeichnet die Thulium-Systemdokumentation, die in Online-Form unter [support.thulium.pl](http://support.thulium.pl) verfügbar ist.
7. **Servicezeiten** - Tage und Stunden, die im SLA oder in der Vereinbarung angegeben sind, während derer der Kundendienst für die Abonnenten erbracht wird.
8. **Berater** - eine Person, die den Dienst im Auftrag des Abonnenten nutzt.
9. **Anzahl gleichzeitiger Anrufe** - die maximale Anzahl gleichzeitiger (eingehender und ausgehender) Telefonanrufe, die den Beratern des Teilnehmers zur Verfügung stehen, wie im SLA oder im Einzelvertrag angegeben.
10. **Anzahl der Lizenzen** - die maximale Anzahl von Benutzern auf der Seite des Abonnenten, die das Thulium-System gleichzeitig nutzen können, wird zwischen dem Abonnenten und dem Dienstleister vereinbart.
11. **Servername** - der Anfangsteil der vom Abonnenten gewählten Adresse, unter der das Thulium-System für ihn verfügbar ist.
12. **Abonnementzeitraum** - der Zeitraum, für den das Abonnement abgerechnet wird; er beginnt am ersten und endet am letzten Tag eines Kalendermonats. Der erste Abonnementzeitraum beginnt am ersten Tag nach dem Ende des Testzeitraums.
13. **Testphase** - eine Probezeit, in der der Abonnent das Thulium-System nutzen kann, ohne dass Gebühren anfallen.
14. **Anbieter von Zahlungsdiensten** - PayU Spółka Akcyjna mit Sitz in Poznań 60-166, ul. Grunwaldzka 182, KRS-Nummer 0000274399.
15. **Anbieter von Spracherzeugungsdiensten** - Amazon Web Services, Inc., P.O. Box 81226 ,Seattle, WA 98108-1226
16. **Abonnementgebühr (Abonnement)** - eine wiederkehrende Gebühr, die dem Abonnenten gemäß der geltenden Preisliste oder individuellen Vereinbarung für den Zugang zu dem vom Dienstleister bereitgestellten Dienst in Rechnung gestellt wird.

17. **Software, Thulium Software** - ist zu verstehen als Computersoftware - Interface, das es dem Abonnenten ermöglicht, den Dienst unter den im Vertrag festgelegten Bedingungen zu nutzen. Die Software umfasst Binärprogramme, Skripte und Sprachaufnahmen, die mit dem Thulium-System geliefert werden.
18. **Paket** - eine Reihe von verfügbaren Modulen, Funktionen und anderen Parametern des in der Preisliste angegebenen Dienstes, die vom Abonnenten ausgewählt werden können.
19. **Kostenpflichtige Extras** - zusätzliche kostenpflichtige Funktionen und Dienste, die in der Preisliste aufgeführt sind.
20. **Verordnung** - Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/476/EG (DZ Urz. UE. L. Nr. 119 S. 1).
21. **SLA** - Standard Service Level Agreement für Unternehmer, das die Erklärungen des Diensteanbieters über das garantierte Niveau der Servicequalität enthält. Die SLA bildet einen Anhang zu diesem Reglement.
22. **Parteien** - Diensteanbieter und Abonnent.
23. **Thulium-System** - das Tele-IT-System des Diensteanbieters, mit dem er den Dienst erbringt. Das Thulium-System besteht aus der Software und der IT-Infrastruktur, die der Dienstleister nutzt. Thulium System für den Abonnenten ist elektronisch (Internet-Netzwerk) unter der Adresse verfügbar: [https://\[Servername\].thulium.com/](https://[Servername].thulium.com/)
24. **Thulium-Agent, Thulium-Agent-Software** - Computersoftware, die vom Diensteanbieter zum Herunterladen bereitgestellt wird und deren Installation auf den Geräten des Abonnenten die Nutzung bestimmter Funktionen des Thulium-Systems ermöglicht.
25. **Token** - eine virtuelle Zahlungskartenkennung, die vom Zahlungsanbieter generiert und an den Diensteanbieter übermittelt wird.
26. **Cloud-Dienst** - ein Dienst, der den Zugang zu Rechenleistung oder Speicherplatz für Daten ermöglicht, z. B. in Form von Datenbanksystemen, virtuellen Servern und virtuellen Festplatten zur Speicherung und Verarbeitung von Daten.

## Kapitel III Wesentliche Bedingungen der Dienstleistungserbringung

### § 3 Art und Umfang der erbrachten Leistungen

1. Aufgrund des abgeschlossenen Vertrages und der Annahme der Bestimmungen durch den Abonnenten verpflichtet sich der Diensteanbieter, dem Abonnenten die folgenden Dienstleistungen zu erbringen:
  - a. Zugang zum Thulium-System in dem Umfang, der in dem gewählten Paket oder Einzelvertrag angegeben ist,
  - b. Dienstleistungen der Bereitstellung von Speicherplatz für Daten im Zusammenhang mit dem Thulium-System in dem im ausgewählten Paket oder Vertrag festgelegten Umfang gemäß den in § 14 genannten Regeln,
  - c. Unterstützung durch den Kundendienst während der Servicezeiten,
  - d. Zugriff auf das Thulium-System über die API.
2. Der Diensteanbieter erklärt sich damit einverstanden, dem Abonnenten ausschließlich zum Zweck des Betriebs des Thulium-Systems und der Nutzung des Dienstes eine Lizenz zur Nutzung der in §10 beschriebenen Software in dem Umfang und in den Anwendungsbereichen zu gewähren, die in den Bestimmungen angegeben sind.
3. Der detaillierte Umfang der vom Dienstleister für den Abonnenten erbrachten Leistungen ergibt sich aus dem gewählten Paket oder Einzelvertrag.
  - a. Im Falle der Veröffentlichung neuer Pakete durch den Diensteanbieter in der Preisliste hat der Abonnent die Möglichkeit, das bestehende Paket zu den bestehenden Bedingungen zu nutzen.
  - b. Der Diensteanbieter hat die Möglichkeit, das Paket des Abonnenten zu ändern, was mit einer Änderung des Preises für die erbrachte Dienstleistung verbunden sein kann, um sein Paket an das aktuell gültige anzupassen. Eine solche Änderung muss dem Abonnenten 30 Tage im Voraus mitgeteilt werden und wird als Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wie in §17 beschrieben, behandelt.
  - c. Im Falle einer Änderung des Pakets hat der Abonnent das Recht, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Information über diese Änderung zu kündigen. In diesem Fall wird der Vertrag zum Ende des Abonnementzeitraums gekündigt, in dem der Diensteanbieter die Einwendung erhalten hat.
  - d. Wenn der Abonnent den Vertrag nicht gemäß dem unter Punkt "c" genannten Verfahren kündigt, wird davon ausgegangen, dass er mit der Änderung des Pakets einverstanden ist.
  - e. Kunden, die den Vertrag vor dem 01.03.2021 abgeschlossen haben, nutzen das "Legacy"-Paket, dessen Beschreibung Sie unter <https://thulium.com/pl/legacy>.
4. Der Diensteanbieter behält sich das Recht vor, die Funktionalität des Thulium-Systems zu ändern, indem er es um neue Funktionen und Verbesserungen für die Abonnenten erweitert und auch - in Fällen, die durch rechtliche, technische oder geschäftliche Anforderungen gerechtfertigt sind - bestimmte Funktionen entfernt.

5. Die Dienste dürfen nicht in Lösungen oder Geräten (einschließlich Logistik- oder Vertriebseinrichtungen) verwendet werden, von denen das Leben, die Gesundheit oder die Sicherheit von Menschen abhängt - als kritisches Element, dessen Nichtfunktionieren, Versagen oder Verringerung der Effektivität ein potenzielles Risiko von Tod, Körperverletzung, Gesundheitsstörung oder sonstigem persönlichen Schaden birgt.
6. Das Thulium-System kann einen Mechanismus enthalten, um die Nutzung des Thulium-Systems unter Missachtung der Nutzungsbedingungen zu erkennen.
7. Der Dienstanbieter versichert, dass er über alle Eigentumsrechte oder Lizenzen an der Software verfügt, die für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind.
8. Der Vertrag überträgt dem Abonnenten weder die Urheberrechte an der Software und anderen Dokumenten, die dem Abonnenten im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags zur Verfügung gestellt werden, noch verpflichtet er den Dienstanbieter zu solchen Verfügungen in der Zukunft.
9. Bei der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags kann der Dienstanbieter mit Drittpersonen zusammenarbeiten, insbesondere die Erbringung von Dienstleistungen oder eines Teils der Dienstleistungen an Drittpersonen übertragen, womit der Abonnent einverstanden ist.

#### **§ 4 Vertragsabschluss**

1. Der Vertrag zwischen dem Dienstanbieter und dem Abonnenten kommt mit der Registrierung des Abonnenten auf der Website thulium.com zustande.
2. Mit der Registrierung erklärt der Abonnent, dass:
  - die in das Formular eingegebenen Daten wahr sind,
  - Ist ein Unternehmer und die Registrierung und die Nutzung der Dienste stehen in direktem Zusammenhang mit seinem Geschäft und haben für ihn einen professionellen Charakter. Akzeptiert die Bedingungen für die Bereitstellung des Dienstes, die in diesen Nutzungsbedingungen angegeben sind,
  - hat sich mit den in der Thulium-Systemdokumentation enthaltenen Informationen über die spezifischen Risiken im Zusammenhang mit der Nutzung des elektronisch bereitgestellten Dienstes sowie über die Funktion und den Zweck der Software vertraut gemacht.
3. Da die Parteien sich darüber einig sind, dass die Bestimmungen des Artikels 66[1] §1-3 des Bürgerlichen Gesetzbuches keine Anwendung finden.
4. Um sich zu registrieren, füllt der Abonnent ein Formular auf der Website des Anbieters aus, in das er die entsprechenden Felder einträgt:
  - a. vollständiger Name des Abonnenten,
  - b. die genaue Adresse des eingetragenen Sitzes des Abonnenten,
  - c. den USt.-Id.Nr. des Abonnenten,
  - d. Vor- und Nachname der vertretungsberechtigten Person,
  - e. Telefonnummer der vertretungsberechtigten Person,
  - f. E-Mail Adresse der vertretungsberechtigten Person.
5. Der Dienstanbieter behält sich das Recht vor, die in Abschnitt 4 genannten Daten zu überprüfen, insbesondere durch Kontaktaufnahme eines Vertreters des Diensteanbieters mit der zur Vertretung des Abonnenten berechtigten Person und durch Überprüfung der Informationen in öffentlich zugänglichen Registern. Im Falle eines negativen Ergebnisses der Überprüfung kann der Diensteanbieter den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, indem er eine entsprechende Erklärung an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse sendet. In diesem Fall ist der Abonnent verpflichtet, Zahlungen für den Zeitraum zu leisten, in dem er die vom Dienstanbieter erbrachten Dienstleistungen in Anspruch genommen hat, und zwar anteilmäßig für die Zeit, in der der Vertrag in Kraft war, wenn die Kündigung nach Ablauf der Testphase erfolgte.
6. Die Person, welche die Anmeldung im Namen des Unterzeichners vornimmt, erklärt, dass sie bevollmächtigt ist, Willenserklärungen im Namen des Unterzeichners abzugeben, soweit dies für den Abschluss dieses Vertrags erforderlich ist.
7. Der erste Tag der Bereitstellung des Dienstes für den Abonnenten ist der Tag, an dem der Vertrag abgeschlossen wird.
8. Am Tag des Vertragsabschlusses beginnt die Testphase, die 14 Tage dauert, aber auf Wunsch des Abonnenten kann der Dienstanbieter einer Verlängerung zustimmen. In diesem Fall einigen sich die Parteien auf einen neuen Tag für das Ende des Testzeitraums.

#### **§ 5 Laufzeit des Vertrages**

1. Der Abonnent kann sich für den Vertragsabschluss entscheiden:

- a. Auf unbestimmte Zeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende.
  - b. Für die Dauer von 12 Monaten, mit dem Vorbehalt, dass sich der auf diese Weise geschlossene Vertrag nach Ablauf des Zeitraums, für den er geschlossen wurde, jeweils automatisch um weitere 12 Monate verlängert, es sei denn, der Abonnent informiert innerhalb von 30 Tagen vor Ablauf des 12-Monats-Zeitraums über die Nicht-Verlängerung.
2. Die Laufzeit des Vertrages wirkt sich auf den Preis der Dienstleistung gemäß der geltenden Preisliste aus.

### **§ 6 Regeln für die Berechnung der Gebühren**

1. Die Höhe der Abonnementgebühr ergibt sich aus dem in der Preisliste angegebenen oder in einem Einzelvertrag enthaltenen Preis für das Paket multipliziert mit der Anzahl der Lizenzen.
2. Die Abonnementgebühr wird für die einzelnen Abonnementzeiträume im Voraus berechnet.
3. Der Abonnent kann die Abonnementgebühr nur über den Zahlungsanbieter mit einer Zahlungskarte oder einer anderen vom Zahlungsanbieter akzeptierten Methode bezahlen, obwohl die Verwendung eines solchen Zahlungssystems den Abschluss separater Vereinbarungen, auch mit anderen Stellen als dem Dienstanbieter, erfordern kann.
  - a. Abonnenten, die mit der Nutzung der Software vor dem 01.03.2021 begonnen haben, können die bestehenden Zahlungsmethoden verwenden, aber der Dienstanbieter behält sich das Recht vor, die bestehende Zahlungsmethode zu ändern, wie unter Punkt. 3 in Zukunft mit vorheriger Ankündigung ändern, insbesondere durch Einführung der Verpflichtung zur Zahlung über einen Zahlungsdienstleister, was keine Vertragsänderung darstellt.
4. Die Abonnementgebühr wird für die Abonnementzeiträume ab dem Datum des Endes des Testzeitraums berechnet, wobei der Betrag der ersten Abonnementgebühr im Verhältnis zu der Anzahl der verbleibenden Tage ab dem Tag nach dem Datum des Endes des Testzeitraums bis zum Datum des Endes des Abonnementzeitraums reduziert wird.
5. Die Gebühren für das Paket und die kostenpflichtigen Extras werden in vollen monatlichen Zyklen abgerechnet.
  - a. Die Erhöhung der Anzahl der Lizenzen oder die Bestellung eines kostenpflichtigen Zusatzprodukts an einem beliebigen Tag des Monats führt dazu, dass die Abonnementgebühr ab dem Monat berechnet wird, der auf den Monat folgt, in dem die Anzahl der Lizenzen erhöht oder das kostenpflichtige Zusatzprodukt bestellt wurde, unabhängig von dem Tag, an dem die Lizenz aktiviert wurde. Beispiel: Wenn Sie die Anzahl der Lizenzen am 02. November erhöht haben, werden Ihnen die Kosten für Dezember in Rechnung gestellt.
  - b. Eine Reduzierung der Anzahl der Lizenzen oder die Stornierung eines kostenpflichtigen Zusatzprodukts wird immer in dem Monat wirksam, der auf den nächsten vollen Monat ab dem Datum folgt, an dem die Reduzierung der Anzahl der Lizenzen oder die Stornierung eines kostenpflichtigen Zusatzprodukts gemeldet wurde. Beispiel: Die Benachrichtigung über die Verringerung der Anzahl der Lizenzen erfolgt am 26. September, der Kunde muss die volle Gebühr für Oktober zahlen, ab November wird die Gebühr verringert.
6. Der Abonnent zahlt die erste Abonnementgebühr innerhalb von 7 Tagen nach dem Tag, der auf das Ende des Testzeitraums folgt.
7. Vorbehaltlich Absatz 3(a) wird die Abonnementgebühr 7 Tage vor dem Ende des vorherigen bezahlten Abonnementzeitraums in Rechnung gestellt. Beispiel: Die Abo-Gebühr für Dezember wird am 23. Oktober fällig.
8. Der Zugang zum Dienst wird automatisch zusammen mit den Daten gesperrt, wenn der Abonnent die Abonnementgebühr für die nächste Abonnementperiode nicht vollständig bezahlt. Die Sperrung erfolgt mit Beginn des Abonnementzeitraums, für den die Gebühr nicht gezahlt wurde.
9. Der Zugang zum Dienst wird freigegeben, wenn der Dienstanbieter innerhalb von 14 Tagen nach der letzten bezahlten Abonnementperiode die Zahlung der Abonnementgebühr für die laufende Abonnementperiode registriert. Nach dieser Zeit wird das System zusammen mit den Daten des Teilnehmers gemäß § 14 endgültig gelöscht.
10. Wird der Dienst nach dem Testzeitraum nicht genutzt, ist der Abonnent nicht verpflichtet, Gebühren für den während des Testzeitraums erbrachten Dienst zu zahlen.

### **§ 7 Beendigung des Vertrages**

1. Der Dienstanbieter kann den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende des Abonnementzeitraums kündigen.
2. Die Beendigung des Vertrages muss unter Gefahr der Ungültigkeit per E-Mail an die Adresse des Abonnenten oder in schriftlicher Form erfolgen.
3. Aufgrund der Art des Dienstes vereinbaren der Abonnent und der Dienstanbieter, dass der Vertrag am 14. Tag nach Beginn des Abonnementzeitraums endet, wenn die Abonnementgebühr nicht bezahlt wurde, ohne dass eine gegenseitige Benachrichtigung erforderlich ist.
4. Der Dienstanbieter hat das Recht, die Erbringung des Dienstes unverzüglich einzustellen oder den Vertrag mit einem bestimmten Abonnenten mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wobei er den Anspruch auf die erhaltene Abonnementgebühr behält, wenn:

- a. Der Abonnent verstößt gegen die Bestimmungen des Vertrages oder gegen das Gesetz,
- b. Der Abonnent nutzt den Dienst im Widerspruch zu den angegebenen Parametern oder dem geltenden Recht,
- c. der Abonnent handelt zum Nachteil anderer Abonnenten, des Diensteanbieters oder der Internetnutzer,
- d. der Abonnent stellt den Dienst entgegen den Bestimmungen Dritten zur Verfügung,
- e. wenn die Überprüfung der vom Abonnenten angegebenen Daten negativ war.

#### **§ 8 Rechnungen für die Dienstleistung**

1. Die Rechnung für die Leistungen wird automatisch innerhalb von 3 Werktagen nach der Zahlung der Abonnementgebühr an die E-Mail-Adresse des Abonnenten geschickt.
2. Die Parteien vereinbaren, dass die Rechnungen in elektronischer Form ausgestellt werden, womit sich der Abonnent hiermit einverstanden erklärt.

#### **§ 9 Zahlung durch Zahlungsanbieter**

1. Der Abonnent kann den Diensteanbieter anweisen, die Abonnementgebühr in regelmäßigen Abständen von der Zahlungskarte des Abonnenten einzuziehen (zyklische Zahlung). Diese Dienstleistung wird über den Zahlungsdienstleister abgewickelt.
2. Um eine zyklische Zahlung zu leisten, gibt der Abonnent die Daten seiner Zahlungskarte über die entsprechende Funktion im Thulium-System an den Zahlungsdienstleister weiter und erklärt sich damit einverstanden, dass der Zahlungsdienstleister monatlich den Geldbetrag von der Zahlungskarte des Abonnenten einzieht, der dem Betrag der aufgelaufenen Abonnementgebühr entspricht.
3. Der Abonnent erkennt an, dass die Zahlungskartendaten des Abonnenten ausschließlich vom Zahlungsanbieter gespeichert werden und dem Diensteanbieter nicht zur Verfügung gestellt werden. Der Diensteanbieter verfügt nur über ein Token, das den Abonnenten identifiziert und es ihm ermöglicht, den Zahlungsanbieter zu beauftragen, eine Belastung vorzunehmen.
4. Die gemäß § 6 berechnete Gebühr wird 7 Tage vor Beginn der nächsten Abonnementperiode in Rechnung gestellt.
5. Um eine wiederkehrende Zahlung zu stornieren, muss der Abonnent mit Hilfe der im Thulium-System verfügbaren Funktionen die gespeicherten Daten der Zahlungskarte spätestens 2 Tage vor dem Tag der Belastung der Karte löschen. Die Stornierung einer zyklischen Zahlung ist gleichbedeutend mit der Beendigung des Vertrags.

#### **§ 9a Spracherzeugungsdienst**

1. Der Abonnent kann den Mechanismus der Spracherzeugung (Text to Speech) nutzen, der in bestimmten Paketen verfügbar ist.
2. Der Spracherzeugungsdienst wird über die Amazon Polly Applikation und gemäß den vom Anbieter dieses Dienstes <https://aws.amazon.com/polly/faqs/> festgelegten Bedingungen bereitgestellt.
3. Der Diensteanbieter berechnet keine zusätzlichen Gebühren für die Nutzung des Dienstes.
4. Der Dienst ist ein experimenteller Dienst, was bedeutet, dass der Diensteanbieter keine Garantie für die Korrektheit seiner Funktionsweise übernimmt, sowie die Tatsache, dass der Diensteanbieter jederzeit die Nutzung dieses Dienstes einschränken oder ihn vollständig deaktivieren kann.

### **Kapitel IV Lizenz**

#### **§ 10 Umfang der Lizenz**

1. Der Diensteanbieter erklärt, dass er über die erforderlichen Urheberrechte oder Lizenzen an der Software verfügt:
  - a. Thulium-Agent
  - b. Applikation zur Integration mit AutoTeam
  - c. Applikation zur Integration mit BusyLight
2. Der Diensteanbieter gewährt dem Abonnenten im Rahmen des Abonnements, innerhalb der Grenzen der Befugnisse des Diensteanbieters, nur in dem Umfang, der für die Nutzung des Dienstes erforderlich ist, und für die Dauer des Vertrages eine nicht-exklusive Lizenz zur Nutzung der Software in den folgenden Anwendungsbereichen:
  - a. im Sinne von Aufzeichnung und Vervielfältigung - dauerhaft oder vorübergehend, ganz oder teilweise, durch magnetische oder optische Aufzeichnungstechniken, einschließlich der Ablage in einem Computerspeicher zum Zwecke der Ausführung;
  - b. Verwendung im Rahmen einer geschäftlichen Tätigkeit.

3. Vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 75 (2) und (3) des Gesetzes über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte ist der Kunde nicht berechtigt, ohne die vorherige schriftliche und ausdrückliche Zustimmung des Dienstleisters:
  - a. die Software zu dekompileieren, zu verändern, anzupassen, zu übersetzen (einschließlich des Codes), zu adaptieren oder sonstige Änderungen an ihr vorzunehmen,
  - b. abgeleitete Software zu erstellen,
  - c. zum Weiterverkauf, Vermietung, Verpachtung, Verleihung, Unterlizenzierung oder Zurverfügungstellung der Software in irgendeiner Form oder die Möglichkeit der Nutzung der Software an Dritte, sowohl entgeltlich als auch unentgeltlich,
  - d. zur Verbreitung oder Vermarktung von Kopien der Software,
  - e. die in der Software und ihren Kopien enthaltenen Urheberrechts- und Markenhinweise zu entfernen oder zu ändern.
4. Die Lizenz ist nicht exklusiv und nicht übertragbar, was insbesondere bedeutet, dass der Abonnent seine Rechte aus dem Vertrag nicht auf eine andere Partei übertragen darf, und dass er einer anderen Partei nicht erlauben darf, die Software in irgendeinem Teil zu nutzen, weder ausdrücklich noch stillschweigend.
5. Der Abonnent ist verpflichtet, den Dienstanbieter unverzüglich über alle ihm mitgeteilten Ansprüche Dritter wegen Verletzung des Urheberrechts an der Software oder über Ereignisse, die Androhung solcher Ansprüche gegen den Dienstanbieter oder den Abonnenten rechtfertigen, zu informieren.
6. Der Abonnent ist verpflichtet, Dritte, einschließlich Mitarbeiter und Organisationen, die in Zusammenarbeit mit dem Abonnenten Zugang zur Software erhalten können, über den Umfang der Lizenz und die Rechte des Dienstanbieters an der Software zu informieren und diese Personen und Organisationen in einer durch das Rechtsverhältnis zwischen dem Abonnenten und diesen Personen gerechtfertigten Weise zu verpflichten, bevor er diesen Personen Zugang zur Software gewährt, die Rechte des Dienstanbieters an der Software zu respektieren und die Regeln der Lizenz einzuhalten.
7. Ein Verstoß des Abonnenten gegen eine der Bestimmungen dieses Absatzes berechtigt den Dienstanbieter zur sofortigen Kündigung des Vertrages mit dem Recht, die erhaltene Abonnementgebühr einzubehalten.
8. Der Dienst kann die Verwendung von heruntergeladener Software erfordern, die nach der Installation auf den Geräten des Nutzers automatisch aktualisiert werden kann, wenn eine neue Version verfügbar ist.

## **Kapitel V Grundsätze der Dienstleistungserbringung**

### **§ 11 Umfang des Kundendienstes**

1. Ergibt sich aus einer individuellen Vereinbarung im Rahmen des Dienstes kein größerer Leistungsumfang, hat der Abonnent die Möglichkeit, während der Servicezeiten:
  - a. E-Mail-Kontakt mit dem Kundendienst unter: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl)
  - b. Telefonkontakt mit dem Kundendienst unter 12 397 53 01.
2. Der Abonnent kann den Dienst verlängern, wobei der neue Umfang mit dem Kundenbetreuer vereinbart werden muss. Der Dienstanbieter bestätigt unverzüglich die neuen Bedingungen für die Ausführung des Dienstes, indem er dem Abonnenten die entsprechenden Angaben an die für die Kontaktaufnahme angegebene E-Mail-Adresse übermittelt.

### **§ 12 Technische Anforderungen**

Für die Nutzung des Dienstes ist es erforderlich, die technischen Bedingungen zu erfüllen, die unter <https://support.thulium.pl/show/262-rozpoczecie-pracy-z-systemem-wymagania> angegeben sind.

### **§ 13 Beschränkungen der Leistungserbringung**

1. Der Dienstanbieter behält sich das Recht vor, technische Unterbrechungen in der Funktion des Dienstes vorzunehmen, die mit der Wartung und Aufrechterhaltung des Thulium-Systems und der Implementierung neuer Funktionalitäten verbunden sind, jedoch darf die Summe der Dauer der technischen Unterbrechungen während der Laufzeit des Abonnements 24 Stunden nicht überschreiten, und geplante technische Unterbrechungen können nur zwischen 20:00 und 06:00 Uhr erfolgen. Der Dienstanbieter informiert den Abonnenten 7 Tage im Voraus per E-Mail über geplante technische Unterbrechungen.
2. Um eine hohe Dienstqualität zu gewährleisten, verfügt das Thulium-System über einen Mechanismus zur automatischen Aktualisierung während der Nachtstunden. Die Aktualisierung kann zwischen 23:00 und 04:00 Uhr erfolgen. Die Aktualisierung kann ohne Verlust der Möglichkeit, das System zu nutzen, durchgeführt werden oder mit einer Nichtverfügbarkeit des Systems von weniger als 15 Minuten verbunden sein. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Aktualisierungen erfordern keine Benachrichtigung des Abonnenten über ihre Durchführung. In Ausnahmesituationen, wenn ein kritischer Systemfehler festgestellt oder ein Sicherheitsvorfall diagnostiziert wird, kann ein Update auch zu anderen Zeiten durchgeführt werden.
  - a. Im Falle einer Aktualisierung, die eine Nichtverfügbarkeit des Systems von weniger als 15 Minuten beinhaltet, wird die Aktualisierung nur durchgeführt, wenn kein Benutzer in der Thulium-Applikation angemeldet ist.

- b. Wenn die Aktualisierung ohne Beeinträchtigung der Systemnutzung durchgeführt werden soll, kann sie unabhängig von der Anzahl der angemeldeten Benutzer durchgeführt werden.
3. Das System garantiert die in der Preisliste angegebenen technischen Parameter der Dienstleistung. Alle Pakete von Abonnenten, die vor dem 01.03.2021 einen Vertrag abgeschlossen haben, haben die gleichen Parameter wie im Thulium Premium Paket.

#### **§ 14 Speicherung der Daten des Abonnenten**

1. Im Rahmen des Abonnements erhält der Abonnent Datenraum in der für das gewählte Paket angegebenen Menge. Zusätzlicher Datenraum wird in den im Paket angegebenen Mengen verkauft.
2. Der Datenraum wird für alle Daten gemeinsam genutzt, die das Thulium-System im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes für den Abonnenten aufzeichnet, insbesondere:
  - a. Gesprächsaufzeichnungen,
  - b. Aufzeichnungen von Sprachmailboxen,
  - c. vom System gesendete und empfangene E-Mail-Anhänge,
  - d. Bildschirmfotos,
  - e. Dateien, die an das Thulium-System angeschlossen sind,
  - f. sonstige vom Thulium-System erzeugte und aufgezeichnete oder vom Abonnenten an das System übermittelte Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Thulium-Systems.
3. Wenn der verfügbare Speicherplatz überschritten wird, entscheidet der Abonnent allein oder in Kontakt mit dem Kundendienst innerhalb von 7 Tagen, die Daten zu löschen oder zusätzlichen Speicherplatz gemäß der Preisliste zu kaufen. Wenn die Daten des Abonnenten immer noch den bisher gekauften Speicherplatz überschreiten und der Abonnent sich nicht innerhalb von 7 Tagen für den Kauf von zusätzlichem Speicherplatz entscheidet, wird die weitere Möglichkeit, Daten zu speichern, gesperrt.
4. -- Aufgehoben --
5. Während der Vertragslaufzeit verwaltet der Abonnent die Daten im Thulium-System selbständig, und der Diensteanbieter löscht die Daten des Abonnenten nicht ohne dessen Wissen und ausdrückliche Zustimmung.
6. Der Abonnent behält alle geistigen Eigentumsrechte an den bereitgestellten Daten. Der Diensteanbieter beansprucht keine Eigentumsrechte an den in Absatz 2 genannten Materialien, mit Ausnahme der Elemente der Software.
7. Zahlt der Abonnent die Abonnementgebühr nach Ablauf des Testzeitraums nicht, werden die folgenden Bedingungen für die Datenverwaltung festgelegt:
  - a. nach Ablauf des Testzeitraums wird der Zugang zum Thulium-System und den darin gespeicherten Daten automatisch gesperrt;
  - b. die Daten des Teilnehmers (insbesondere Gesprächsaufzeichnungen, Datenbanken, Gesprächsinformationen und andere im Rahmen der Nutzung des Thulium-Systems gesammelte Informationen) werden nach Ablauf des Testzeitraums für 7 Tage gespeichert;
  - c. innerhalb der in Buchstabe b) genannten Frist von 7 Tagen kann der Abonnent die Abonnementgebühr für den ersten Abonnementzeitraum zahlen, und nach der Zahlung wird das Thulium-System mit den bis dahin gesammelten Daten wieder zur Verfügung gestellt;
  - d. bei Nichtzahlung des Abonnementpreises für den ersten Abonnementzeitraum in dem unter Buchstabe b) genannten Zeitraum werden alle Daten endgültig aus dem Thulium-System gelöscht.
8. Zahlt der Abonnent die Abonnementgebühr für den nächsten Abonnementzeitraum nicht, werden die Daten des Abonnenten (insbesondere Gesprächsaufzeichnungen, Datenbanken, Gesprächsinformationen und andere Informationen, die während der Nutzung des Thulium-Systems gesammelt wurden) für 14 Tage ab Beginn des unbezahlten Abonnementzeitraums gespeichert und nach dieser Zeit im Falle der Beendigung des Vertrags gemäß § 7 (3), endgültig aus dem Thulium-System gelöscht.

## **Kapitel VI Haftung der Parteien**

#### **§ 15 Pflichten und Haftung des Diensteanbieters**

1. Der Diensteanbieter haftet nicht für die Nichtnutzung oder unsachgemäße Konfiguration des Dienstes durch den Abonnenten.
2. Der Diensteanbieter unternimmt alle Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die Bereitstellung der Dienste korrekt, fehlerfrei und sicher erfolgt, aber der Abonnent nutzt die Dienste auf eigenes Risiko. Der Diensteanbieter stellt das System und die Dienste in dem Zustand zur Verfügung, in dem sie sich befinden. Der Diensteanbieter gibt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Eignung der Dienste oder des Systems für einen

bestimmten Zweck ab, weder ausdrücklich noch stillschweigend oder aufgrund von Gewohnheiten, Werbematerialien, den Umständen des Vertrags oder der beabsichtigten Nutzung der Dienste. Der Diensteanbieter garantiert nicht, dass die Dienste fehlerfrei sind oder ohne Unterbrechungen, Verzögerungen oder Unregelmäßigkeiten bereitgestellt werden. Insbesondere haftet der Diensteanbieter nicht für Schäden, die u.a. aus folgenden Gründen entstehen:

- a. die mangelnde Fortsetzung der Bereitstellung des Dienstes, die durch eine Handlung oder Unterlassung Dritter verursacht wird,
  - b. -- Aufgehoben --
  - c. -- Aufgehoben --
  - d. mangelnde Fortsetzung der Bereitstellung des Dienstes aufgrund von Ausfällen der Geräte, mit denen der Dienst aktiviert wurde,
  - e. -- Aufgehoben --
  - f. Höhere Gewalt (ein Ereignis, das sich der Kontrolle keiner Partei entzieht, das von außen kommt und nicht vorhersehbar und vermeidbar ist, insbesondere Kriege, Naturkatastrophen, Naturereignisse),
  - g. falsche Nutzung des Dienstes durch den Abonnenten,
  - h. Nutzung der dem Abonnenten zur Verfügung gestellten Informationen, die den Zugang zum Dienst durch Dritte ermöglichen,
  - i. Verletzung der Bestimmungen des Reglements durch den Abonnenten,
  - j. Störung der für die Kommunikation verwendeten Internetverbindung,
  - k. -- Aufgehoben --
3. Der Diensteanbieter passt die Software nicht an die spezifischen Bedürfnisse des Abonnenten an, und der Prozess der Entwicklung und Aktualisierung der Software hängt von der Politik des Diensteanbieters ab, die auf der Grundlage seiner Entscheidungen laufend gestaltet wird.
  4. -- Aufgehoben --
  5. Der Diensteanbieter haftet nicht für verlorene Gewinne.
  6. Der Diensteanbieter haftet nicht für das Versagen des Dienstes oder für Probleme oder Schwierigkeiten bei der Nutzung des Dienstes, wenn der Abonnent die in § 12 genannten technischen Mindestanforderungen nicht erfüllt.
  7. Die Haftung des Diensteanbieters, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Dienstes ergibt, ist auf den Nettobetrag einer Abonnementgebühr beschränkt, die der Abonnent gemäß den zum Zeitpunkt der schriftlichen Meldung des Anspruchs geltenden Regeln bezahlt hat.
  8. Der Diensteanbieter haftet nicht für die vom Abonnenten während der Verbindung übertragenen Inhalte, da er nicht der Initiator der Übertragung ist, den Empfänger dieser Inhalte nicht auswählt und die übertragenen Inhalte nicht entfernt oder verändert. Der im vorstehenden Satz genannte Haftungsausschluss des Diensteanbieters umfasst auch die automatische und kurzzeitige Zwischenspeicherung der vom Abonnenten übermittelten Inhalte, wenn diese Tätigkeit ausschließlich der Durchführung der Übermittlung dient und die Daten nicht länger gespeichert werden, als dies normalerweise für die Durchführung der Übermittlung erforderlich ist.
  9. Der Diensteanbieter erstellt eine Sicherheitskopie der Konfiguration des Abonnenten, einschließlich einer Kopie der Datenbank, gemäß den Bedingungen des SLA.
  10. Der Diensteanbieter ist bestrebt, die Erbringung der Dienste auf dem im SLA angegebenen Niveau zu gewährleisten.
  11. Die Grundsätze der Haftung des Diensteanbieters im Falle der Nichterfüllung des im SLA festgelegten Leistungsniveaus aus Gründen, die nicht vom Diensteanbieter vorsätzlich verursacht wurden, werden ausschließlich und vollständig durch das SLA geregelt.

#### **§ 16 Pflichten und Haftung des Abonnenten**

1. Der Abonnent verpflichtet sich, den Dienst auf eine Art und Weise zu nutzen, die nicht gegen die Rechte Dritter, die guten Sitten oder die Gesetze verstößt, einschließlich der Nichtbereitstellung von Inhalten rechtswidriger Natur, und ist für die Nutzung von Diensten durch Dritte verantwortlich, denen der Abonnent den Zugang zum Thulium-System ermöglicht hat.
2. -- Aufgehoben --
3. Vorbehaltlich Absatz 4 darf der Abonnent ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Diensteanbieters die Dienste oder die Nutzung der Dienste nicht in irgendeiner Form Dritten zur Verfügung stellen.
4. Der Abonnent kann seinen Bevollmächtigten und Mitarbeitern (einschließlich, ohne Einschränkung, Outsourcing-Unternehmen) gestatten, die Dienste nur für die Zwecke des Geschäfts des Abonnenten und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Bedingungen zu nutzen, und ist (wie für seine eigenen Handlungen) für die Einhaltung der Bestimmungen dieser Bedingungen durch diese Unternehmen verantwortlich.

5. Es ist verboten, Maßnahmen zu ergreifen, um die Mechanismen zur Kontrolle des Zugangs zu den vom Dienstleister genutzten Diensten zu umgehen oder zu deaktivieren, insbesondere durch das Setzen leerer Passwörter.
6. Der Abonnent darf ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Dienstleisters die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nicht auf Dritte übertragen.
7. Der Abonnent haftet für alle Handlungen und Unterlassungen von Dritten, die er mit der Durchführung von Tätigkeiten betraut hat, die direkt oder indirekt mit dem Vertragsgegenstand zusammenhängen.
8. Alle vom Abonnenten festgestellten Unregelmäßigkeiten bei der Erbringung der Dienstleistungen und der fehlerhaften Funktionsweise des Thulium-Systems sind unverzüglich dem Kundendienst zu melden.
9. Der Abonnent ist in dem von ihm abhängigen Umfang verpflichtet, den Zugang zum Thulium-System angemessen zu sichern, insbesondere ein Passwort zu erstellen, das aus mindestens 8 Zeichen (einschließlich Klein- und Großbuchstaben sowie Zahlen oder Sonderzeichen) besteht, dieses regelmäßig zu ändern und die für den Zugang und die Nutzung des Dienstes verwendeten Passwörter zu schützen und sie Unbefugten nicht zugänglich zu machen. Der Dienstleister empfiehlt zusätzlich die Einrichtung des Zugangs zum Thulium-System durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung.
10. Der Abonnent ist für die Handlungen einer vom Abonnenten unbefugten Person verantwortlich, die sich Zugang zum Dienst des Abonnenten geschaffen hat, es sei denn, diese Person hat sich durch das alleinige Verschulden des Dienstleisters Zugang verschafft.
11. Der Abonnent haftet für Schäden, die durch einen nicht ordnungsgemäß gesicherten Zugang zum Thulium-System durch sein Verschulden entstehen.
12. Der Abonnent ist verpflichtet, den Dienstleister unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Tagen nach dem Ereignis, über die Entdeckung eines unbefugten Zugriffs auf das Thulium-System, die unbefugte Weitergabe von oder den unbefugten Zugriff auf Daten, die eine Authentifizierung im Thulium-System ermöglichen (z.B. Passwörter), oder jede andere Verletzung der Sicherheit, die Erfüllung des Vertrags beeinträchtigen kann, zu informieren.
13. Im Falle einer übermäßigen Belastung aufgrund der Anzahl und des Umfangs der von der API gestellten Anfragen können die dem Abonnenten zugewiesenen Ressourcen des Thulium-Systems unzureichend sein. In diesem Fall ist der Abonnent verpflichtet, den Umfang der Nutzung der API zu begrenzen. Andernfalls kann der Dienstleister zur Gewährleistung der Fortführung der Dienste die Zahl der von der API bearbeiteten Anfragen begrenzen oder den Zugang zur API sperren.

## **Kapitel VII Änderung der Geschäftsordnung**

### **§ 17 Änderung der Geschäftsordnung**

1. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Geschäftsbedingungen oder Anhänge zu ändern, insbesondere im Falle von technischen oder organisatorischen Änderungen im Betrieb des Thulium-Systems, der Einführung neuer oder geänderter Funktionalitäten oder der Notwendigkeit, das Thulium-System und die Bestimmungen der Geschäftsbedingungen oder Anhänge an die neuen allgemein geltenden Rechtsvorschriften anzupassen.
2. Jegliche Änderungen der Bestimmungen oder Anhänge, die vom Dienstleister vorgenommen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen Mitteilung an den Abonnenten. Der Dienstleister informiert den Abonnenten spätestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich oder per E-Mail über die geplanten Änderungen des Reglements unter Angabe des Inhalts der neuen Version des Reglements oder der Anhänge.
3. Im Falle von Änderungen der Bestimmungen oder von Anhängen, die den Umfang der erbrachten Leistungen einschränken oder deren Preis erhöhen, hat der Abonnent das Recht, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der Bereitstellung der neuen Version der Bestimmungen zu kündigen. In diesem Fall wird der Vertrag zum Ende des Abonnementzeitraums gekündigt, in dem der Dienstleister die Einwendung erhalten hat.
4. Wenn der Abonnent den Vertrag nicht gemäß dem in Absatz 3 genannten Verfahren kündigt, wird davon ausgegangen, dass er mit dem vorgelegten Inhalt der Bestimmungen und Anlagen einverstanden ist.
5. Um Unklarheiten zu vermeiden, ist bei Änderungen der Bestimmungen die Nummerierung der einzelnen Bestimmungen beizubehalten und jede Streichung einzelner Bestimmungen zu kennzeichnen.

## **Kapitel VIII. Sonstige Bestimmungen**

### **§ 18 Vertrauliche Informationen**

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen auf unbestimmte Zeit streng vertraulich zu behandeln und sie nicht (ganz oder teilweise) für Zwecke zu verwenden, die nicht unmittelbar mit der Durchführung des Vertrags zusammenhängen. Als vertrauliche Informationen betrachten die Parteien in erster Linie:
  - a. rechtliche, finanzielle, technische, informationstechnische, technologische oder organisatorische, Informationen über die Dienste,
  - b. Informationen von wirtschaftlichem Wert über die Vertragsparteien,

- c. Informationen über Dritte, einschließlich der Mitarbeiter des Dienstleisters, der organisatorisch oder kapitalmäßig verbundenen Unternehmen, der Mitglieder ihrer Organe oder Partner, der mit ihnen zusammenarbeitenden Personen, der Kunden, der ehemaligen Kunden und der Personen, die mit den Kunden oder ehemaligen Kunden zusammenarbeiten,
2. Die in diesem Absatz dargelegte Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für vertrauliche Informationen, die:
    - a. allgemein bekannt sind oder werden, außer durch Vertragsbruch oder geltendes Recht,
    - b. von einer Vertragspartei im Einklang mit dem Gesetz und ihren Verpflichtungen beschafft wurden, bevor sie die Informationen von der anderen Vertragspartei erhalten hat,
    - c. auf der Grundlage einer vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Vertragspartei unter Androhung der Ungültigkeit in dem in dieser Zustimmung angegebenen Umfang und gegenüber den darin genannten Stellen offenbart wurden,
    - d. nach dem Gesetz an die zuständigen Behörden weitergegeben werden müssen,
    - e. statistische Daten oder Ableitungen von statistischen Daten enthalten, die der Diensteanbieter im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen erhalten hat,
    - f. nur die Mitteilung der Parteien über die Tatsache ihrer Zusammenarbeit umfassen.
  3. Die Vertragsparteien stellen sicher, dass alle Personen, die sie vertreten, sowie Dritte, die in irgendeiner Weise mit ihnen verbunden sind und durch diese Website von vertraulichen Informationen Kenntnis erlangt haben, die oben genannte Verpflichtung zur Vertraulichkeit einhalten.

### **§ 19 Kontaktdaten**

1. Alle Mitteilungen, Briefe oder Korrespondenz, die an den Dienstanbieter gerichtet sind, sollten per E-Mail an [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl), per Einschreiben oder Kurierdienst an die Postanschrift gesendet werden: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków (Krakau).
2. Der Abonnent und der Dienstanbieter sind verpflichtet, sich gegenseitig über alle Änderungen zu informieren, die sich auf die Durchführung des Vertrages auswirken, insbesondere über solche:
  - Änderung des eingetragenen Sitzes des Abonnenten,
  - Änderung der Kontaktdaten des Abonnenten,
3. Schreiben, die von den Parteien an die letzte Zustellungsanschrift gesandt und nicht abgeholt wurden, gelten als tatsächlich zugestellt.

### **§ 20 Persönliche Daten des Abonnenten und Beraters**

Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten sind in der Datenschutzpolitik dargelegt, die unter folgender Adresse abrufbar ist: <https://thulium.com/pl/terms-and-conditions/>, wobei:

- a) Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten der Person, die den Abonnenten vertritt, finden sich in den Teilen I. und IV der Datenschutzbestimmungen;
- b) Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten des Beraters finden Sie in Teil I. und V. der Datenschutzbestimmungen.

### **§ 21 Verarbeitung der vom Abonnenten anvertrauten personenbezogenen Daten**

1. Um den Dienst zu erbringen, vertraut der Abonnent dem Dienstanbieter die Verarbeitung der personenbezogenen Daten seiner Kunden an, die im Rahmen des Vertrages über die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt, der den Anhang 1 zu diesen Bestimmungen bildet.
2. Da der Dienst mit Hilfe des Cloud-Dienstes implementiert werden kann, der von einem anderen Unternehmen implementiert wird, erklärt sich der Abonnent damit einverstanden, den Dienstanbieter als weiteren Auftragsverarbeiter zu verwenden, dem der Dienstanbieter, soweit erforderlich, die Verarbeitung der vom Abonnenten bereitgestellten personenbezogenen Daten durch externe Auftragsverarbeiter anvertrauen kann, die in Anlage 2 der Bestimmungen unter dem Punkt "Vom Abonnenten bereitgestellte personenbezogene Daten - Beauftragung der Verarbeitung" aufgeführt sind.
3. Wenn der Abonnent die in der Thulium-Software verfügbaren Integrationen nutzt, überträgt der Dienstanbieter im erforderlichen Umfang, je nach Integration, die Verarbeitung der vom Abonnenten bereitgestellten personenbezogenen Daten an externe Auftragsverarbeiter, die in Anhang 1 der AGB unter dem Punkt "Vom Abonnenten bereitgestellte personenbezogene Daten, nur im Falle der Nutzung der Integration mit der Plattform der betreffenden Unternehmen" aufgeführt sind.)

### **§ 22 Beschwerdungsverfahren**

1. Die Beschwerde des Abonnenten über die Nichterfüllung oder die nicht ordnungsgemäße Erbringung des Dienstes ist schriftlich an den Dienstanbieter oder an die E-Mail-Adresse zu richten: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl) und spezifizieren:

- a. die Daten des Abonnenten, die es ermöglichen, mit ihm in Kontakt zu treten und ihn als Abonnenten zu identifizieren,
  - b. den Namen des Servers, auf den sich die Beschwerde bezieht,
  - c. Die Funktionalität, auf die sich die Beschwerde bezieht,
  - d. genaue Beschreibung der Vorbehalte in Bezug auf die Erbringung der Dienstleistung,
  - e. Umstände, die die Beschwerde rechtfertigen.
2. Der Diensteanbieter verpflichtet sich, alle Anstrengungen zu unternehmen, um das in der Beschwerde genannte Problem so schnell wie möglich zu lösen.
  3. Der Diensteanbieter ist verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Beschwerde zu antworten und mitzuteilen, ob er die Beschwerde annimmt und auf welche Weise und in welchem Zeitrahmen er sie zu lösen gedenkt, oder ob er die
  4. Beschwerde nicht annimmt und die Gründe für seinen Standpunkt darlegt. Reagiert der Diensteanbieter nicht innerhalb der im vorstehenden Satz genannten Frist auf eine Beschwerde, so wird davon ausgegangen, dass er die Beschwerde anerkannt hat.

### **§ 23 Schlussbestimmungen**

1. In Angelegenheiten, die nicht im Vertrag geregelt sind, gelten die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches, des Gesetzes über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte und anderer einschlägiger Gesetze. Dieser Vertrag unterliegt dem polnischen Recht.
2. Die Vorschriften regeln vollständig und ausschließlich die Grundsätze der Erbringung von Dienstleistungen durch den Dienstleister. Diese Bedingungen ersetzen alle anderen mündlichen und schriftlichen Vereinbarungen sowie jeden anderen Informationsaustausch in Bezug auf die Dienste, mit Ausnahme einer schriftlich getroffenen individuellen Vereinbarung.
3. Sollte ein Teil dieser Bedingungen für ungültig erklärt werden, so bleiben die übrigen Bedingungen weiterhin in Kraft.
4. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass sie sich bemühen werden, alle Streitigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrags ergeben, im Wege der Schlichtung beizulegen.
5. Kann eine Streitigkeit nicht gütlich beigelegt werden, so ist das für den Sitz des Diensteanbieters zuständige Gericht für die Streitbeilegung zuständig.
6. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ab dem 01.12.2021 gültig.

# Anhang Nr. 1 zu den Bestimmungen

## Vereinbarung über die Betreuung mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

### 1. Definitionen

- 1.1 Werden in dieser Betreuungsvereinbarung Begriffe verwendet, die in der DSGVO definiert sind, so haben diese Begriffe die gleiche Bedeutung wie in der Verordnung.
- 1.2 Die in dieser Betreuungsvereinbarung verwendeten Begriffe haben die folgende Bedeutung:
- (1) **Bestimmungen** - die zwischen dem Abonnenten und dem Dienstanbieter geschlossene Vereinbarung, deren Bestandteil die vorliegende Betreuungsvereinbarung ist.
  - (2) **Verwalter** - der Abonnent, wie in den Bestimmungen definiert.
  - (3) **Auftragsverarbeiter** - Dienstanbieter gemäß der Definition in diesen Bestimmungen.
  - (4) **Betreuungsvereinbarung** - diese Vereinbarung zur Betreuung mit der Verarbeitung personenbezogener Daten, die Bestandteil der Bestimmungen ist und die Grundsätze der Betreuung des Dienstanbieters mit den personenbezogenen Daten der Kunden des Abonnenten im Zusammenhang mit der Erbringung der in den Bestimmungen beschriebenen Dienstleistungen durch den Dienstanbieter regelt.
- 1.3 Die in dieser Betreuungsvereinbarung verwendeten Begriffe, die in Großbuchstaben geschrieben sind und in Klausel 1.2 nicht definiert werden, sind in der Bedeutung zu verstehen, die ihnen in den Bestimmungen gegeben wird.

### 2. Umfang der Anwendung

- 2.1 Die Betreuungsvereinbarung gilt für die Betreuung mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Erbringung der von den Parteien vereinbarten Dienstleistungen durch den Diensteanbieter, wenn die Erbringung der Dienstleistungen die Betreuung mit der Verarbeitung personenbezogener Daten erfordert.
- 2.2 In der Betreuungsvereinbarung werden die Bedingungen festgelegt, unter denen der Diensteanbieter personenbezogene Daten, deren Teilnehmer der Verwalter ist, verarbeitet.
- 2.3 Die Bestimmungen der Betreuungsvereinbarung berühren nicht die Verpflichtungen, denen der Verwalter nach der Verordnung unterliegt.
- 2.4 Die Bestimmungen der Betreuungsvereinbarung allein stellen nicht sicher, dass die Verpflichtungen für internationale Datenübermittlungen gemäß Kapitel V der Verordnung erfüllt werden.
- 2.5 Die Bestimmungen der Betreuungsvereinbarung sind im Lichte der Bestimmungen der Verordnung zu lesen und auszulegen. Die Bestimmungen der Betreuungsvereinbarung dürfen nicht in einer Weise ausgelegt werden, die mit den in der Verordnung vorgesehenen Rechten und Pflichten unvereinbar ist oder die Grundrechte oder -freiheiten der betroffenen Personen beeinträchtigt.
- 2.6 Im Falle von Widersprüchen zwischen der Betreuungsvereinbarung und den Bestimmungen der Verordnungen haben die Bestimmungen der Betreuungsvereinbarung in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten Vorrang.
- 2.7 Die Betreuungsvereinbarung ersetzt in dem darin geregelten Umfang alle früheren Bestimmungen und Vereinbarungen in Bezug auf die Datenverarbeitung durch den Dienstanbieter im Auftrag des Abonnenten, und ihre Bestimmungen gelten für alle Betreuungsvorgänge, die während ihrer Gültigkeit stattfinden.

### 3. Gegenstand und Umfang der Datenverarbeitung

- 3.1 Der Abonnent betraut den Dienstanbieter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Artikel 28 DSGVO zu den in der Betreuungsvereinbarung festgelegten Bedingungen.
- 3.2 Der Abonnent erklärt, dass er im Sinne von DSGVO der für die Verarbeitung personenbezogener Daten Verantwortliche ist und dass er berechtigt ist, den Dienstanbieter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten zu betrauen, und garantiert, dass diese von ihm in Übereinstimmung mit dem Gesetz verarbeitet werden, insbesondere hat er die Daten in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung erhalten.
- 3.3 Gegenstand und Zweck der Datenverarbeitung ist die Erbringung der mit dem Abonnenten vereinbarten Dienstleistungen durch den Dienstanbieter, die Unterstützung des Kundendienstes und die Bearbeitung von Beschwerden.

- 3.4 Die Dauer der Beauftragung mit der Verarbeitung personenbezogener Daten entspricht der Dauer des von den Vertragsparteien vereinbarten Vertrags, der die Erbringung von Dienstleistungen zum Gegenstand hat.
- 3.5 Die Beauftragung mit der Datenverarbeitung umfasst die Durchführung von Vorgängen mit personenbezogenen Daten durch den Diensteanbieter im Namen des Abonnenten, wie z. B. das Speichern, Organisieren, Strukturieren, Aufbewahren, Herunterladen, Sichern, Löschen, Vernichten und andere Vorgänge, die ausschließlich für die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen der vom Abonnenten gewählten Funktionalität des Thulium-Systems erforderlich sind.
- 3.6 Die Betrauung mit der Datenverarbeitung umfasst auch personenbezogene Daten von Kunden des Abonnenten. Der Abonnent kann dem Diensteanbieter auch andere Kategorien personenbezogener Daten anvertrauen, indem er die entsprechende Funktion des Thulium-Systems auswählt oder im Thulium-System andere Kategorien von Daten der betroffenen Personen verarbeitet.
- 3.7 Die Art der überlassenen personenbezogenen Daten wird durch die Funktionalität des Thulium-Systems bestimmt und umfasst Kundendaten des Abonnenten wie: Name, Vorname, Kontakt- und Identifikationsdaten oder Stimme, wenn Anrufe im Rahmen der angebotenen Dienste aufgezeichnet werden. Darüber hinaus können aufgrund des Zwecks des Thulium-Systems als Unterstützung für die Kundendienstabteilung auch andere persönliche Identifikationsdaten (einschließlich St.-IdNr., PESEL usw.) sowie Daten, die zu besonderen Kategorien gehören (so genannte "sensible Daten"), wie Gesundheitsdaten usw., im Thulium-System verarbeitet werden. Es wird jedoch betont, dass jedes Mal ausschließlich der Abonnent über den Umfang und die Kategorien der vom Abonnenten in das System eingegebenen und somit von der Betrauung erfassten personenbezogenen Daten entscheidet, vorbehaltlich der sich aus den Vorschriften ergebenden Ausnahmen, und dass der Diensteanbieter angibt und festlegt, dass diese Daten:
- (1) sollten im Einklang mit dem in der DSGVO festgelegten Grundsatz der Minimierung der Verarbeitung personenbezogener Daten auf ein Minimum beschränkt werden und sollten daher nach Möglichkeit der Auswahl durch den Abonnenten unterliegen;
  - (2) ihre Einführung in das Thulium-System darf keine Handlung darstellen, die gegen zwingende gesetzliche Bestimmungen verstößt;
  - (3) dürfen nur in Übereinstimmung mit dem Zweck und den Funktionalitäten des Thulium-Systems eingegeben werden.
- 3.8 Die dem Diensteanbieter anvertraute Verarbeitung erfolgt kontinuierlich und ganz oder teilweise automatisiert mit Hilfe der vom Diensteanbieter verwendeten IT-Systeme, sofern nicht anders angegeben.
- 3.9 Der Diensteanbieter darf die ihm vom Abonnenten zur Verarbeitung anvertrauten personenbezogenen Daten verarbeiten, um die Dienste im Rahmen der Bestimmungen und in dem für diesen Zweck erforderlichen Umfang zu erbringen.

#### **4. Internationale Datenübermittlung**

- 4.1 Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Abonnenten findet in den Unterzeichnerstaaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) statt, es sei denn, der Abonnent hat die in Klausel 4.2 genannte Integration vorgenommen, die der Zustimmung des Abonnenten zur internationalen Übertragung personenbezogener Daten entspricht.
- 4.2 Eine Übermittlung von Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation durch den Diensteanbieter, d. h. außerhalb des EWR, darf nur auf dokumentierte Anweisung des Abonnenten oder zur Erfüllung einer spezifischen Anforderung nach dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats, dem der Diensteanbieter unterliegt, und in Übereinstimmung mit Kapitel V der Verordnung erfolgen. Die Anweisung des Abonnenten ist die Wahl der Integration der auf dem Thulium-System verfügbaren Software durch den Abonnenten, die eine internationale Datenübertragung beinhaltet. Vor der Wahl einer geeigneten Integration, insbesondere wenn es sich um einen internationalen Datentransfer handelt, sollte der Abonnent eine Risikoanalyse in Bezug auf diesen Transfer durchführen. Der Abonnent ist allein verantwortlich für die korrekt durchgeführte Analyse sowie für seine eigene Beurteilung, ob der Anbieter des Dienstes, bei dem die Integration erfolgen soll, angemessene Schutzmaßnahmen gemäß Kapitel V der Verordnung anwendet. Der Abonnent ist sich der Risiken bewusst, die mit internationalen Überweisungen in das betreffende Drittland verbunden sind, und akzeptiert diese.
- 4.3 Für den Fall, dass der Diensteanbieter gemäß Klausel 4.3 der Betrauungsvereinbarung beabsichtigt, einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten (im Namen des Abonnenten) zu beauftragen, die die Übermittlung personenbezogener Daten im Sinne von Kapitel V der Verordnung beinhalten, erklärt sich der Abonnent damit einverstanden, dass diese Stellen die Einhaltung von Kapitel V der Verordnung durch Standardvertragsklauseln sicherstellen können, die von der Kommission gemäß Artikel 46 Absatz 2 der Verordnung angenommen wurden.

#### **5. Anweisungen**

- 5.1 Im Sinne der Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten bleibt der Abonnent der alleinige Inhaber der personenbezogenen Daten und entscheidet über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung. Der Abonnent ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Beauftragung sind, und für den Schutz der Rechte der betroffenen Personen verantwortlich.

- 5.2 Der Diensteanbieter verarbeitet personenbezogene Daten nur zum Zweck der Erbringung des Dienstes und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den vorgegebenen Richtlinien und Anweisungen des Abonnenten und den Bestimmungen der Betrauungsvereinbarung.
- 5.3 Der Diensteanbieter darf personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Anweisung des Abonnenten verarbeiten, es sei denn, eine solche Verpflichtung ergibt sich aus dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats, dem der Diensteanbieter unterliegt. In diesem Fall informiert der Diensteanbieter den Abonnenten vor Beginn der Verarbeitung über diese rechtliche Verpflichtung, es sei denn, eine solche Information ist aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses gesetzlich verboten. Der Abonnent kann während der gesamten Verarbeitung der personenbezogenen Daten weitere Anweisungen erteilen.
- 5.4 Die Anweisungen des Teilnehmers sind in der Regel schriftlich oder in einem Dokument zu erteilen. Der Abonnent kann auch mündliche oder telefonische Anweisungen erteilen, vorausgesetzt, sie werden vom Abonnenten unverzüglich in schriftlicher oder dokumentarischer Form bestätigt.
- 5.5 Der Diensteanbieter benachrichtigt den Abonnenten unverzüglich, wenn eine vom Abonnenten erteilte Anweisung nach Ansicht des Diensteanbieters gegen die Verordnung oder das geltende Recht der Union oder eines Mitgliedstaats verstößt, und fordert den Abonnenten auf, die strittige Anweisung zurückzuziehen, zu ändern oder zu bestätigen und zu erläutern. Bis zur Entscheidung des Abonnenten ist der Diensteanbieter berechtigt, die Ausführung des strittigen Auftrags auszusetzen. Für den Fall, dass die Ausführung des Auftrags des Abonnenten trotz Vorlage von Erklärungen zu einem Verstoß gegen allgemein gültige Bestimmungen des Rechts der Europäischen Union oder eines Mitgliedstaats führen würde, ist der Diensteanbieter berechtigt, die Ausführung des Auftrags auszusetzen.
- 5.6 Die Anweisung muss nicht nur den Vorschriften entsprechen, sondern auch der Vereinbarung der Parteien über den Umfang der erbrachten Dienstleistungen und den Bestimmungen der Verordnungen. Weisungen, die über die im ersten Satz genannten hinausgehen, dürfen, wenn ihre Ausführung zusätzliche Kosten für den Dienstleister verursacht, erst ausgeführt werden, nachdem der Abonnent die Kosten für die Ausführung des Auftrags, die der Dienstleister vorgelegt hat, akzeptiert hat.
- 5.7 Die zur Erteilung und Entgegennahme von Weisungen und allen anderen in der Betrauungsvereinbarung genannten Informationen befugten Personen sind Personen, die zur Vertretung der Vertragsparteien befugt sind, oder von diesen bevollmächtigte Personen.

## **6. Sicherheit der Verarbeitung**

- 6.1 Der Diensteanbieter verpflichtet sich, die ihm auf Anweisung des Diensteanbieters anvertrauten personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der Betrauungsvereinbarung, der Verordnung und anderen allgemein anwendbaren Gesetzen zum Schutz der Rechte der betroffenen Personen zu verarbeiten; insbesondere erklärt der Diensteanbieter, dass er geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen anwendet, damit die Verarbeitung den Anforderungen der Verordnung entspricht und die Rechte der betroffenen Personen schützt.
- 6.2 Der Diensteanbieter verpflichtet sich, bei der Verarbeitung der ihm vom Abonnenten anvertrauten personenbezogenen Daten zu sichern (insbesondere gegen die zufällige oder unrechtmäßige Zerstörung, den Verlust, die Veränderung, die unbefugte Weitergabe oder den unbefugten Zugriff auf übermittelte, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete personenbezogene Daten), indem er technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ergreift, die ein angemessenes, d.h. dem Risiko entsprechendes Sicherheitsniveau gemäß Artikel 32 der Verordnung genannten Verpflichtungen.
- 6.3 Der Abonnent bestätigt, dass er Informationen über die technischen und organisatorischen Maßnahmen erhalten hat, die der Diensteanbieter zur Gewährleistung der Sicherheit bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ergreift, insbesondere hat er Kenntnis von der Bescheinigung des Diensteanbieters über die Einhaltung der Sicherheitsnorm ISO 27001, und er hält sie für angemessen und ausreichend, um die Rechte der betroffenen Personen zu schützen.
- 6.4 Der Diensteanbieter gewährt seinen Mitarbeitern nur insoweit Zugang zu den verarbeiteten personenbezogenen Daten, als dies für die Erbringung, Verwaltung und Überwachung der Dienste gemäß den Verordnungen unbedingt erforderlich ist. Der Diensteanbieter stellt sicher, dass die Personen, die zur Verarbeitung der erhaltenen personenbezogenen Daten befugt sind, sich zur Vertraulichkeit verpflichten oder einer entsprechenden gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 6.5 Alle Informationen, die im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen und der Umsetzung der Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erlangt werden, insbesondere Informationen über die Art und Weise, in der die Parteien ihre Daten sichern, sind auch nach Ablauf der Betrauungsvereinbarung vertraulich zu behandeln.

## **7. Recht auf Überprüfung**

- 7.1 Der Diensteanbieter stellt dem Abonnenten die Informationen zur Verfügung, die für den Nachweis der Einhaltung der in der Betrauungsvereinbarung festgelegten und sich unmittelbar aus der Verordnung ergebenden Verpflichtungen erforderlich sind, und beantwortet diesbezügliche Fragen unverzüglich, d.h. innerhalb einer Frist von höchstens 7 Arbeitstagen.
- 7.2 Der Abonnent hat das Recht, die Einhaltung der Bestimmungen des Treuhandvertrags und der Verordnung bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Diensteanbieter zu überprüfen ("Audit"). Der Audit kann auch durch einen vom Abonnenten beauftragten unabhängigen Prüfer erfolgen. Der Teilnehmer oder der von ihm beauftragte Prüfer muss vor Beginn des Audits eine Verpflichtung zur Wahrung des Geschäftsgeheimnisses und der Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten und ihrer Sicherung unterzeichnen.

- 7.3 Der Abonnent verpflichtet sich, als zugelassener Prüfer keine Einrichtung zu benennen, die in direktem oder indirektem Wettbewerb zu den vom Diensteanbieter durchgeführten Tätigkeiten steht. Unter einer Wettbewerbstätigkeit ist jede entgeltliche oder unentgeltliche Tätigkeit im In- und Ausland zu verstehen, unabhängig von der Rechtsform, die in demselben oder demselben Sachgebiet ausgeübt wird und sich an dasselbe Publikum richtet und sich - auch nur teilweise - mit der Haupt- oder Nebentätigkeit des Diensteanbieters oder von Unternehmen aus der Gruppe des Diensteanbieters überschneidet. Um zu beurteilen, ob eine bestimmte Einheit wettbewerbsfähig ist, ist nicht nur der Tätigkeitsbereich dieser Einheit zu berücksichtigen, der sich aus dem Inhalt des Gründungsvertrags ergibt, sondern auch der Umfang der von dieser Einheit tatsächlich ausgeübten Tätigkeit. Wird das Audit an Unternehmen vergeben, die mit dem Diensteanbieter im Wettbewerb stehen, ist der Diensteanbieter berechtigt, die Durchführung des Audits so lange zu verweigern, bis ein anderes Unternehmen mit der Durchführung des Audits im Namen des Abonnenten beauftragt wird oder bis eine weitere Vorgehensweise zwischen dem Diensteanbieter und dem Abonnenten vereinbart wird.
- 7.4 Der Audit unterliegt den folgenden Bedingungen:
- (1) darf sich nur auf personenbezogene Daten beziehen, die dem Diensteanbieter zur Verarbeitung im Rahmen der Betrauungsvereinbarung anvertraut wurden, und beschränkt sich auf die Räumlichkeiten des Diensteanbieters sowie auf die Ausrüstung und das Personal zur Verarbeitung personenbezogener Daten, die an den Verarbeitungstätigkeiten beteiligt sind, die in den Anwendungsbereich der Betrauungsvereinbarung fallen;
  - (2) wird effizient und so schnell wie möglich durchgeführt werden, nicht länger als 2 Arbeitstage;
  - (3) nicht häufiger als einmal pro Jahr stattfinden, es sei denn, die Prüfung ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder von der zuständigen Aufsichtsbehörde vorgeschrieben oder findet unmittelbar nach der Feststellung einer erheblichen Verletzung der im Rahmen des Verwahrungsvertrags verarbeiteten personenbezogenen Daten statt;
  - (4) kann während der normalen Geschäftszeiten des Diensteanbieters in einer Weise durchgeführt werden, die den Geschäftsbetrieb des Diensteanbieters nicht stört, und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsrichtlinien des Diensteanbieters;
  - (5) Der Abonnent informiert den Diensteanbieter mindestens 14 Werktage vor dem geplanten Datum des Audits per E-Mail oder Brief über die Absicht, ein Audit durchzuführen, und gibt dabei den geplanten Umfang des Audits, die Dauer und den Namen des Auditors an. Sollte der Diensteanbieter nicht in der Lage sein, das Audit zum geplanten Termin durchzuführen, oder sollten andere unerwartete Hindernisse auftreten, die sich seiner Kontrolle entziehen, wird der Diensteanbieter den Abonnenten über diese Umstände informieren und einen neuen Termin für das Audit vorschlagen, spätestens jedoch innerhalb von 7 Arbeitstagen nach dem vom Abonnenten angegebenen Termin;
  - (6) Der Abonnent trägt alle Kosten, die ihm im Zusammenhang mit dem Audit entstehen, ohne dass er Anspruch auf Erstattung dieser Kosten oder Zahlung einer zusätzlichen Vergütung hat. Der Diensteanbieter hat das Recht, dem Abonnenten einen Betrag von 350 PLN netto für jede angefangene Arbeitsstunde in Rechnung zu stellen, die von den Mitarbeitern des Diensteanbieters für die mit dem Audit verbundene Arbeit aufgewendet wird. Die Einzelheiten der Gebühren sollten vor dem Audit in einem Dokument vereinbart werden.
  - (7) Das Audit darf nicht auf die Offenlegung rechtlich geschützter Geheimnisse (einschließlich Geschäftsgeheimnisse des Diensteanbieters) abzielen oder dazu führen;
  - (8) Der Abonnent ist verpflichtet, einen Auditbericht zu erstellen, in dem die Ergebnisse des Audits zusammengefasst werden. Der Bericht wird dem Diensteanbieter zur Verfügung gestellt und stellt eine vertrauliche Information über den Diensteanbieter dar, die ohne dessen Zustimmung nicht an Dritte weitergegeben werden darf, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben. Der Bericht enthält die Schlussfolgerungen des Audits und den Umfang der von den Vertragsparteien vereinbarten Änderungen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Diensteanbieter.
- 7.5 Ist der Diensteanbieter Inhaber der in Artikel 42 der DSGVO genannten Zertifizierung oder wendet er den in Artikel 40 der DSGVO genannten Verhaltenskodex an, so können die Prüfungsrechte des Abonnenten auch dadurch ausgeübt werden, dass der Diensteanbieter auf die Ergebnisse der Überwachung der Zertifizierungsregeln oder des Verhaltenskodex verweist. In diesem Fall wird sich der Audit nur mit Fragen befassen, die durch die Vorlage solcher Ergebnisse durch den Diensteanbieter nicht ausreichend geklärt werden können.

## **8. Inanspruchnahme der Dienste von Unterauftragsverarbeitern**

- 8.1 Der Abonnent erteilt seine allgemeine Zustimmung zur Nutzung der Dienste der in Anlage 2 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter durch den Diensteanbieter. Der Diensteanbieter informiert den Abonnenten über jede beabsichtigte Änderung dieser Liste, die in der Hinzufügung, Streichung oder Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern besteht, in der Form und nach den Regeln, die für die Änderung der Vorschriften gelten. Die Nichtkündigung der Vereinbarung im Zusammenhang mit der Änderung der Verordnungen, einschließlich der Änderung des Geltungsbereichs der Anlage Nr. 2, ist gleichbedeutend mit der Annahme der aktualisierten Liste, einschließlich der Annahme des Geltungsbereichs der internationalen Datenübermittlung, falls anwendbar. Die Nichtannahme der Änderungen führt zu den in § 17 3 des Reglements beschriebenen Folgen.
- 8.2 Wenn der Diensteanbieter einen Unterauftragsverarbeiter für die Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten (im Namen des Abonnenten) einsetzt, erfolgt dies im Rahmen eines Vertrags, der dem Unterauftragsverarbeiter im Wesentlichen dieselben Datenschutzverpflichtungen auferlegt wie dem Diensteanbieter im Rahmen der Betrauungsvereinbarung. Der Diensteanbieter stellt sicher, dass der Unterauftragsverarbeiter die Verpflichtungen einhält, die dem Diensteanbieter aus der Betrauungsvereinbarung und der Verordnung zustehen.

- 8.3 Auf Anfrage des Abonnenten stellt der Diensteanbieter dem Abonnenten eine Kopie des Vertrags zur Verfügung, den er mit dem Unterauftragsverarbeiter geschlossen hat, und übermittelt dem Abonnenten im Falle von Änderungen eine aktualisierte Fassung des Vertrags. Soweit dies zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen oder anderen vertraulichen Informationen, einschließlich personenbezogener Daten, erforderlich ist, kann der Diensteanbieter den Vertragstext vor der Bereitstellung unkenntlich machen.

## **9. Unterstützung für den Verwalter**

- 9.1 Der Diensteanbieter informiert den Abonnenten unverzüglich über: jedes Ersuchen einer zuständigen Behörde um Zugang zu personenbezogenen Daten, es sei denn, das Gesetz verbietet die Benachrichtigung, jedes Ersuchen der Person, deren Daten er verarbeitet, wobei er es unterlässt, dem Ersuchen nachzukommen, es sei denn, der Abonnent hat seine Zustimmung gegeben.
- 9.2 Der Diensteanbieter unterstützt den Abonnenten bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen zur Beantwortung von Anträgen der betroffenen Personen auf Ausübung ihrer Rechte, wobei die Art der Verarbeitung zu berücksichtigen ist.
- 9.3 Der Diensteanbieter unterstützt den Abonnenten außerdem bei der Erfüllung der folgenden Verpflichtungen, unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und die dem Diensteanbieter zur Verfügung stehenden Informationen:
- (1) die Verpflichtung, eine Abschätzung der Auswirkungen der geplanten Verarbeitungen auf den Schutz personenbezogener Daten vorzunehmen ("Datenschutz-Folgenabschätzung"), wenn eine Art der Verarbeitung wahrscheinlich ein hohes Risiko der Verletzung der Rechte und Freiheiten natürlicher Personen birgt;
  - (2) die Verpflichtung, die zuständige(n) Aufsichtsbehörde(n) vor Beginn der Verarbeitung zu konsultieren, wenn aus der Datenschutz-Folgenabschätzung hervorgeht, dass die Verarbeitung zu einem hohen Risiko führen würde, wenn der Verwalter keine Maßnahmen zur Risikominderung trifft;
  - (3) die Verpflichtung, die Richtigkeit und Aktualität der personenbezogenen Daten zu gewährleisten, indem der Diensteanbieter den Abonnenten unverzüglich informiert, wenn er feststellt, dass die von ihm verarbeiteten personenbezogenen Daten unrichtig oder nicht mehr aktuell sind;
  - (4) die in Artikel 32 der Verordnung genannten Verpflichtungen.

## **10. Verstöße gegen den Schutz personenbezogener Daten**

- 10.1 Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten arbeitet der Diensteanbieter mit dem Abonnenten zusammen und unterstützt ihn bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß Artikel 33 und 34 der Verordnung, wobei die Art der Verarbeitung und die dem Diensteanbieter zur Verfügung stehenden Informationen berücksichtigt werden.
- 10.2 Nach der Entdeckung eines Verstoßes gegen den Schutz personenbezogener Daten benachrichtigt der Diensteanbieter den Abonnenten unverzüglich über den Verstoß, nach Möglichkeit spätestens 36 Stunden nach der Entdeckung des Verstoßes. Der Auftragsverarbeiter fügt der Benachrichtigung, die dem Abonnenten nach 36 Stunden zugestellt wird, eine Erklärung über die Gründe für die Verzögerung bei. Der Diensteanbieter stellt dem Abonnenten auf dessen zusätzliche Anfrage hin die angeforderten Informationen zur Verfügung, soweit der Diensteanbieter aufgrund der Art der erbrachten Dienstleistungen in der Lage ist, diese Informationen mit angemessenen Mitteln zu erhalten.
- 10.3 Der Diensteanbieter ergreift unverzüglich die erforderlichen und angemessenen Maßnahmen, um den Verstoß zu beheben und seine möglichen negativen Auswirkungen zu minimieren.
- 10.4 Alle Informationen über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten sind der in Abschnitt 5.7 des Vertrauensvertrag genannten Person zu übermitteln.
- 10.5 Die Verpflichtung des Diensteanbieters gemäß der obigen Klausel 10.2 ist nicht als Bestätigung des Diensteanbieters gegenüber den betroffenen Personen zu verstehen, dass eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten vorliegt, und darf nicht als solche ausgelegt werden.
- 10.6 Im Falle eines Verstoßes gegen den Schutz personenbezogener Daten im Zusammenhang mit den vom Abonnenten verarbeiteten Daten unterstützt der Diensteanbieter den Abonnenten:
- (1) bei der Meldung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an die zuständige(n) Aufsichtsbehörde(n), unmittelbar nachdem der Abonnent von der Verletzung Kenntnis erlangt hat (es sei denn, es ist unwahrscheinlich, dass die Verletzung zu einer Beeinträchtigung der Rechte oder Freiheiten natürlicher Personen führt);
  - (2) bei der Beschaffung der Informationen, die gemäß Artikel 33 Absatz 3 der Verordnung in der Anmeldung enthalten sein sollten;
  - (3) bei der Erfüllung der Verpflichtung gemäß Artikel 34 der Verordnung, der betroffenen Person eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mitzuteilen, wenn die Verletzung wahrscheinlich ein hohes Risiko der Verletzung der Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat.

## **11. Verantwortung**

- 11.1 Die in § 15 der Bedingungen genannten Grundsätze der Haftung des Dienstbieters gelten auch für die Haftung des Dienstbieters für die ordnungsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Betreuung mit der Datenverarbeitung, vorbehaltlich der Unterscheidungen in zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.2 Der Dienstbieter haftet nicht für Schäden, die dem Abonnenten entstehen, einschließlich Bußgeldern, die dem Abonnenten auferlegt werden, oder Entschädigungen an Dritte, für Schäden, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Dienstbieters auf Anweisung des Abonnenten zurückzuführen sind, es sei denn, dem Dienstbieter kann nicht ein vorsätzliches Verschulden angelastet werden. Falls kein vorsätzliches Fehlverhalten nachgewiesen werden kann, stellt der Abonnent den Dienstbieter bedingungslos von allen Ansprüchen frei, die von Einrichtungen erhoben werden, deren personenbezogene Daten vom Dienstbieter im Rahmen der Betrauungsvereinbarung verarbeitet werden. Im Falle eines Gerichts- oder Verwaltungsverfahrens gegen den Dienstbieter ist der Abonnent verpflichtet, auf Ersuchen des Dienstbieters als Partei in dieses Verfahren einzutreten und die Verantwortung für die gemeldete Forderung zu übernehmen.

## **12. Dauer und Beendigung der Betrauungsvereinbarung**

- 12.1 Die Betrauungsvereinbarung wird für die Dauer der Bestimmungen der Verordnung geschlossen.
- 12.2 Eine spontane Kündigung oder Aufhebung der Betrauungsvereinbarung ist ausgeschlossen.
- 12.3 Die Speicherung und Löschung der Daten des Abonnenten, auch im Falle der Beendigung der Zusammenarbeit der Parteien, erfolgt nach den in § 14 dieser Bedingungen festgelegten Grundsätzen.

## **13. Schlussbestimmungen**

- 13.1 Die Betrauungsvereinbarung unterliegt dem polnischen Recht.
- 13.2 Die Parteien bestätigen übereinstimmend, dass die Vergütung des Dienstleisters für die im Rahmen des Betrauungsvertrags ausgeübten Tätigkeiten vorbehaltlich der in 5.6. des Betrauungsvertrags genannten Ausnahme in der für die Erbringung der Dienstleistungen an den Abonnenten geschuldeten Vergütung enthalten ist.
- 13.3 Jede Änderung der Betrauungsvereinbarung erfolgt gemäß den für die Änderung der Verordnungen geltenden Vorschriften.
- 13.4 In Angelegenheiten, die in der Betrauungsvereinbarung nicht geregelt sind, gelten die Bestimmungen der DSGVO, des Bürgerlichen Gesetzbuches und andere Bestimmungen des allgemein verbindlichen Rechts.
- 13.5 Die Unwirksamkeit, Ungültigkeit oder Unmöglichkeit der Durchführung einzelner Bestimmungen der Betrauungsvereinbarung berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame, ungültige oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die dem ursprünglich beabsichtigten Zweck möglichst nahe kommt.
- 13.6 Für Streitigkeiten, die sich aus der Betrauungsvereinbarung ergeben, ist das für den Sitz des Dienstleisters zuständige Gericht zuständig.

## Anlage 2 zu den Bestimmungen

Liste der Stellen, die die vom Abonnenten anvertrauten personenbezogenen Daten verarbeiten (Spalte Vom Abonnenten anvertraute personenbezogene Daten - Beauftragung mit der Verarbeitung), sowie der Stellen, die die Tätigkeit des Diensteanbieters unterstützen und die Daten nach den Grundsätzen und in den Fällen verarbeiten, die in der Datenschutzpolitik im Einzelnen aufgeführt sind.

Empfänger der personenbezogenen Daten	Vom Abonnenten bereitgestellte personenbezogene Daten - Beauftragung der Verarbeitung	Benutzer der Website - Teil II Richtlinien zum Datenschutz	Newsletter-Abonnement - Teil III Richtlinien zum Datenschutz	Zur Vertretung des Abonnenten/Partners befugte Personen - Teil IV. Richtlinien zum Datenschutz	Berater - Teil V. Datenschutzerklärung	Potenzielle Kunden – Teil VI. Datenschutzbestimmungen
Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irland	JA	JA	Nein	JA	JA	Nein
Oktawave sp. z o. o. KRS 0000426334 mit Sitz in Warschau, Ul. Domaniewska 44a	JA	JA	Nein	Nein	Nein	Nein
Amazon Web Services EMEA SARL Niederlassung der Gesellschaft mit beschränkter Haftung in Polen, Generation Park Z, 9. Stock ul. Towarowa 28 00-839 Warschau, Polen, St.-IdNr.: PL1080022032	JA	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: IE 6388047V	JA	JA	Nein	JA	JA	JA
Intercom R&D Unlimited Company, ein irisches Unternehmen mit Sitz in 2nd Floor, Stephen Court, 18-21 St. Stephen's Green, Dublin 2, Republik Irland	Nein	Nein	Nein	JA	JA	JA
FreshMail Sp. z o. o., Al. 29. Listopada 155 c, 31-406 Krakau, St.-IdNr. 6751496393 REGON 123040091	Nein	Nein	JA	JA	JA	JA
Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estland, St.-IdNr.: EE101382096, Registrierungsnummer: 11958539	Nein	Nein	Nein	JA	JA	JA
JIRA-Integration – Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George St, Sydney NSW 2000, Australien, St.-IdNr.: EU372001951.	Vom Abonnenten optional zur Verfügung gestellt, nur wenn der Abonnent die Integration mit der Plattform des jeweiligen Unternehmens nutzt.  Die Integration durch den Abonnenten ist eine unabhängige Entscheidung des Abonnenten. Abonnent, macht integration, ist sich bewusst, dass Integration internationalen Datentransfer	Nicht anwendbar, außer für die Daten von Beratern, falls der Abonnent die richtige Integration wählt.				
LiveSpace-Integration - Livespace Sp. z o.o., Ul. Rejtana 17/12, 02-516 Warschau, St.-IdNr.: 521-356-87-09, KRS: 0000358766						
Integration Shoper - Shoper S.A. Ul. Władysława Łokietka 79 31-280 Krakau St.-IdNr.: 9452156998 REGON: 121495203. KRS: 0000395171						
IAI-Shop-Integration - IAI Sp. z o. o. al. Piastów 30 71-064 Stettin, Polen St.-IdNr.: PL5252767146 KRS:0000751279 Regon: 381595506						
Integration Messenger – Facebook Ireland Limited 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour Dublin 2, Irland St.-IdNr. No. IE9692928F						
Baselinker-Integration - BaseLinker Sp. z o.o. sp. k. Plac Solny 15 50-062						

Breslau St.-IdNr.: PL 8971873396 KRS:0000815762	bedeuten kann.	
Pipedrive-Integration – Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estland, St.-IdNr.: EE101382096, Registrierungsnummer: 1195853		
Integracja Tpay - National Payment Integrator S.A. ul. św. Marcin 73/6 61-808 Posen		
Integration Survicate - Insights Delivered Sp. z o.o. mit Sitz in Warschau (Postleitzahl 02 - 786) an der ul. Zamiany 8 LU2, KRS: 0000551025, mit St.-IdNr.: 9512390641		
Atomstore-Integration - ATOMSTORE Sp. z o. o. Dobrego Pasterza 13/6 31-416 Krakau, St.-IdNr.: 9452225009, REGON: 38231290100000, KRS:0000766242		
Integration Calamari - Calamari Sp. z o.o. Sp. K. St.-IdNr.: PL 525 274 1247 Ul. Chmielna 2/31 00-020 Warschau, Polen		
Integration Startfrage - Feedback erhalten Racino, Sadowski, Skowronek spółka jawna ul. Solec 81B lok.73Av00-382 Warschau KRS: 0000432184 St.-IdNr.: 701-035-65-70 REGON: 146346544		
Integration Shoplo - Shoplo Sp. z o. o. mit Sitz in Warschau (00-189) an der ul. Inflancka 4C		