

AGB ZOBA

A. *ALLGEMEINE BEDINGUNGEN*

1. Anwendungsbereich
2. Pflichten des Kunden
3. Zahlungsbedingungen
4. Mangelhaftung
5. Haftung
6. Vertraulichkeit
7. Schlussbestimmung

B. *ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZOBA – i-TMS*

1. Anwendungsbereich
2. Vertragsgegenstand, Vertragsschluss
3. Nutzungsrecht
4. Durchführung der Leistung, Verantwortlichkeit
5. Individuelle Softwareentwicklungen und Customizingleistungen
6. Vergütung
7. Datenschutz
8. Laufzeit, Sperrung

C. *ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR ZOBA – ZOLLSERVICES*

1. Anwendungsbereich
2. Zollserviceleistungen
3. Prüfungsverantwortung des Kunden, Qualität

D. *ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR ZOBA – SCHULUNGEN*

1. Anwendungsbereich
2. Schulungsleistung
3. Nichtinanspruchnahme von Leistungen/Nichtteilnahme an Terminen
4. Rücktritt durch ZOBA / Änderungen im Ablauf
5. Stornierungsbedingungen – Inhouse- und offener Schulungsbereich
6. Schulungsunterlagen und vertrauliche Informationen
7. Teilnahmebescheinigung und Teilnahmezertifikat

E. *Anlage 1 - Auftragsverarbeitungsvertrag*

F. *Anlage 2 - Service-Level-Agreement*

A. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1. Anwendungsbereich

(1) Folgende AGB sind Bestandteil aller Verträge (in schriftlicher sowie elektronischer Form) zwischen der ZOBA Service & IT GmbH, Geeren 26/28, 28195 Bremen (nachfolgend „ZOBA“ genannt) und dem Kunden, über alle von ZOBA angebotenen Leistungen.

(2) Für die Rangfolge der Vertragsbedingungen gilt, sofern nicht abweichend geregelt:

1. Individuelle Vereinbarungen
2. Angebot von ZOBA
3. ZOBA-AGB für spezifische Leistungen (Teil B-D)
4. diese Allgemeinen ZOBA-AGB

(2) Abweichende AGB der Vertragspartner werden nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden und sonstige Abweichungen von unseren Verträgen, Lizenzbedingungen bzw. von diesen AGB bedürfen der Textform.

(3) Kunden im Sinne der hier vorliegenden Regelungen sind ausschließlich Unternehmer gem. § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen.

(4) Sollte der Kunde - oder mit ihm im nachweislichen Zusammenhang stehende Personen, Firmen, Gruppen, Organisationen oder Wirtschaftsgüter/Waren - im weiteren Verlauf der Vertragsbeziehung auf einer der so genannten Sanktionslisten (offizielle Verzeichnisse, in dem Personen, Firmen, Gruppen, Organisationen oder Wirtschaftsgüter/Waren aufgeführt sind, gegen bzw. für die wirtschaftliche und/oder rechtliche Einschränkungen ausgesprochen wurden - z.B. durch die UN, EG, EU oder Sanktionsmaßnahmen der Weltbank) genannt werden, hat ZOBA das Recht bzw. die gesetzliche Verpflichtung, sämtliche Dienstleistungen sofort einzustellen.

(5) Der Kunde versichert, ein Handelsgewerbe zu betreiben oder wie Kaufleute im Rechtsverkehr aufzutreten und/oder so behandelt zu werden (z.B. Freiberufler).

2. Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass Unterlagen und Informationen, die durch eine Leistung von ZOBA (z.B. mittels der ZOBA-Softwarelösung) erstellt wurden und/oder einsehbar sind und die er zu Zwecken der Beweissicherung, Buchführung usw. benötigt, auf einem Kunden-eigenen – und insbesondere von der ZOBA-Plattform unabhängigen - Speichermedium archiviert werden.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, seine Projekte eigenverantwortlich zu erstellen und haftet für entsprechende rechtliche Informations- und Kennzeichnungspflichten, Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften (z.B. Verbote und Beschränkungen, Produktsicherheit, Sanktionen, Embargos) sowie etwaige Aussagen seiner Projektunterlagen und Inhaltsdarstellung und ihm obliegt es diese gemäß seinen eigenen Vertragsbeziehungen zu seinen Partnern und etwaigen staatlichen Stellen ordnungsgemäß zu verwalten.

3. Zahlungsbedingungen

(1) Die Nutzung der Leistungen von ZOBA, wie auch die angebotenen Softwarelösungen, sind kostenpflichtig und es wird je nach Angebotswahl eine Vergütung vereinbart.

(2) ZOBA ist berechtigt, vereinbarte Pauschalen im Voraus für einen jährlichen Zahlungszeitraum abzurechnen. Sofern der Kunde in einem Zahlungszeitraum zwischenzeitlich ein Upgrade des Angebotes (z.B. weitere Module innerhalb der Softwarelösung i-TMS) bucht, wird der Differenzbetrag bis zum nächsten Zahlungszeitraum anteilig abgerechnet.

(3) Bei Vereinbarung der Vergütung pro vom Kunden tatsächlich veranlassten Vorgang und bei Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand kann ZOBA die Abrechnung nachträglich monatlich vornehmen.

(4) Die Bezahlung durch den Kunden hat sofort ohne Abzug nach Rechnungserhalt - auf Wunsch von ZOBA auch durch Lastschriftinzug - zu erfolgen.

(5) Bei erheblichem Zahlungsverzug des Kunden ist ZOBA berechtigt, etwaige bereitgestellte Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütung zu zahlen.

(6) Gerät der Kunde bei der Abrechnung

a) für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung bzw. eines überwiegenden Teils hiervon oder

b) in einem Zeitraum, der sich über mehrere Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der den theoretischen monatlichen Vergütungsbetrag für zwei Monate erreicht, in Rückstand,

kann ZOBA das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt ZOBA vorbehalten.

(7) Ergänzend gilt bei Vertragsverhältnissen, bei denen sich der Kunde zur Zahlung einer Vergütung verpflichtet hat, dass ZOBA im Falle der von ihr vorgenommenen Kündigung aufgrund Vertragsverstößes durch den Kunden berechtigt ist, vom Kunden pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 50% der Vergütung zu verlangen, die bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit zu zahlen gewesen wäre. Dies gilt nicht, sofern der Kunde nachweist, dass kein Schaden entstanden oder der tatsächlich entstandene Schaden wesentlich geringer als die Pauschale ist.

(8) Der Kunde stimmt dem elektronischen Rechnungsversand per E-Mail zu.

4. Mangelhaftung

(1) ZOBA gewährleistet, dass sämtliche Leistungen frei von Sach- und/oder Rechtsmängeln sind.

- (2) Die vorbenannte Mängelhaftung bezieht sich nicht auf etwaige eingesetzte Open Source Software, da hier auch keine Nutzungsrechte von ZOBA übertragen werden. Eine Haftung von ZOBA für Sach- und/oder Rechtsmängel ist demnach aufgrund der spezifischen Natur von Open Source Software ausgeschlossen. Eine Mängelhaftung besteht auch nicht für Funktionen, die aufgrund von Gesetzesänderungen nicht mehr dem dann aktuellen Stand entsprechen und von den Parteien nicht im Leistungsumfang vereinbart waren.
- (3) Die Beseitigung eines Mangels kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen. Bietet ZOBA dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen. Mangelbeseitigung kann auch durch Lieferung einer Umgehungslösung erfolgen.
- (4) Eine Mangelbeseitigung erfolgt im angemessenen Zeitraum. Etwaige feste Reaktions- und Bearbeitungszeiten (SLA) sind nur Teil des Vertrages, wenn sie ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart wurden.
- (5) Eine Kündigung des Kunden bei Mietleistungen gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ZOBA ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Ziffer 5 (Haftung) gilt entsprechend.

5. Haftung

- (1) Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, ist die Haftung von ZOBA gegenüber dem Kunden ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von ZOBA, eines von dessen gesetzlichen Vertretern oder eines von dessen Erfüllungsgehilfen beruhen oder das Verhalten auch keine Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (2) Sofern die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf einfacher Fahrlässigkeit von ZOBA, ihren gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten beruht, oder wenn die Verletzung auf einfacher oder grober Fahrlässigkeit von seinen sonstigen Erfüllungsgehilfen beruht, ist die Haftung von ZOBA auf die Schadenssumme beschränkt, die von ihr bei Vertragsschluss vorhersehbar und vertragstypisch war.
- (3) ZOBA geht davon aus, dass der vorhersehbare Schaden nach Ziffer (2) je Schadensereignis eine Summe von 250.000 Euro nicht überschreitet. Die Summe ist pro Kalenderjahr auf 500.000 Euro beschränkt. Sollte das Schadensrisiko aus Sicht des Kunden diese Haftungssumme übersteigen, wird der Kunde ZOBA unverzüglich informieren, damit die Parteien ggf. um gesonderten Versicherungsschutz nachfragen, eine risikoadäquate Anpassung der Vergütung vornehmen oder den Vertrag beenden können.
- (4) Für die Wiederbeschaffung von Daten gilt, dass ZOBA nur insoweit haftet, soweit der Kunde alle erforderlichen und zumutbaren Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- (5) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm etwaig gelieferten Inhalte für die Leistungsdurchführung oder für die von ZOBA angebotene Software bzw. für die von ihm mit der Softwarelösung erstellten Projekte, vollumfänglich frei von Rechten Dritter sind und auch aus rechtlicher Sicht für diese Nutzungen geeignet sind und zur Verfügung gestellt werden dürfen. Dasselbe gilt für Daten und Inhalte, die der Kunde in eigener Verantwortung über etwaige Schnittstellen übermittelt.
- (6) Der Kunde stellt ZOBA von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die Dritte gegen ZOBA wegen einer Verletzung ihrer Rechte gem. vorgenannter Ziffer (5) (z.B. durch die vom Kunden mit der Softwarelösung von ZOBA benutzten und übermittelten Inhalte) geltend machen. Der Kunde übernimmt alle ZOBA aufgrund dieser Verletzung von Rechten Dritter entstehenden angemessenen Kosten, einschließlich der für die Rechtsverteidigung entstehenden angemessenen Kosten. Alle weitergehenden Rechte sowie Schadensersatzansprüche von ZOBA bleiben unberührt.
- (7) ZOBA stellt dem Kunden die jeweilige vereinbarte Softwarelösung mit einer Verfügbarkeit von 98,9 % zur Verfügung. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die durchschnittliche Verfügbarkeit der Softwarelösungen während der Betriebszeit eines jeden Kalendermonats. ZOBA behält sich vor, die Leistungserbringung zu unterbrechen, um planmäßige sowie im Notfall unplanmäßige Wartungsarbeiten durchzuführen (die Wartungsfenster). Die Zeiten der Wartungsfenster gelten nicht als Betriebszeiten i.S.d. obigen Regelungen. Planmäßige Wartungsfenster wird ZOBA dem Kunden mit einer Frist von sieben (7)

Tagen ankündigen. Unplanmäßige Wartungsfenster wird ZOBA dem Kunden soweit möglich und zumutbar vorab ankündigen. Weitere vorübergehende Betriebsunterbrechungen aufgrund Störungen des Internets bei fremden Providern oder bei fremden Netzbetreibern sowie im Falle höherer Gewalt werden ebenfalls nicht berücksichtigt.

(8) Die genannten Haftungsausschlüsse und Beschränkungen gelten nicht im Fall der Übernahme ausdrücklicher Garantien durch ZOBA sowie bei Ansprüchen wegen fehlender zugesicherter Eigenschaften oder soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind oder ein Mangel arglistig verschwiegen wurde.

6. Vertraulichkeit

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich über alle ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Vertragspartei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen nichtberechtigten Dritten, d.h. auch gegenüber nichtberechtigten Mitarbeitern sowohl von ZOBA als auch des Auftraggebers, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

(2) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form (einschließlich Software und dazugehöriger Dokumentation), und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind (oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt).

Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die

(a) eine Vertragspartei von Dritten, die gegenüber der anderen Vertragspartei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat, wenn diese Dritten die Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben,

(b) eine Vertragspartei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbständig entwickelt hat, oder

(c) ohne Verschulden oder Zutun einer Vertragspartei öffentlich bekannt sind oder wurden.

(3) Ist eine Vertragspartei aufgrund einer zwingenden rechtlichen Anforderung oder aufgrund einer Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, so gilt die Verpflichtung zur Vertraulichkeit nur insoweit nicht, wie die Weitergabe der vertraulichen Information zur Einhaltung der zur Offenlegung zwingenden rechtlichen Anforderung bzw. der Anordnung unbedingt erforderlich ist. In einem solchen Fall ist die entsprechende Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor der Offenlegung schriftlich unverzüglich zu unterrichten und in Abstimmung mit dieser vor der Offenlegung jede zumutbare Maßnahme zu ergreifen, um Offenlegungsforderungen zurückzuweisen und/oder die Vertraulichkeit der Informationen zu gewährleisten.

(4) Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt, unbeschadet gegebenenfalls weitergehender zwingender gesetzlicher Geheimhaltungsverpflichtungen, für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Vertragsbeendigung weiter.

7. Schlussbestimmung

(1) ZOBA ist zu Änderungen der AGB oder sonstigen Bedingungen berechtigt. Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht und ZOBA den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat.

(2) Der Kunde räumt ZOBA hinsichtlich seines Logo und etwaiger ZOBA zu diesem Zweck zur Verfügung gestellten Materialien und Inhalte ein jeweils einfaches Nutzungsrecht für Werbe- und Marketingzwecke für die jeweilige Vertragsleistung, und insbesondere für die dauerhafte Nutzung und Speicherung im Rahmen der Vertragsleistung ein. Der Kunde kann dieses Nutzungsrecht durch Mitteilung in Textform widerrufen.

(3) Sofern der Kunde einen Vertrag über Leistungen von ZOBA geschlossen hat, kann ZOBA dem Kunden Informationen über eigene ähnliche Leistungen über die beim Vertragsschluss übersandte E-Mailadresse anbieten (§ 7 III UWG). Ein Widerspruch gegen diese Übersendung ist zu jeder Zeit durch den Kunden möglich. Für weitere Informationen und Rechte des Kunden wird auf die Datenschutzhinweise verwiesen.

(4) ZOBA ist bei Dauerschuldverhältnissen berechtigt, die jeweilige Preisliste maximal ein Mal pro Quartal an sich verändernde Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise, anzupassen. Bei Preiserhöhungen, die den regelmäßigen Anstieg der Lebenskosten wesentlich übersteigen, steht dem Kunden ein Kündigungsrecht zu. Dies wird ihm von ZOBA in diesen Fällen in Textform mitgeteilt.

(5) Die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien regeln sich nach dem in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Recht unter Ausschluss des UN- Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG).

(6) Der Gerichtsstand für das Vertragsverhältnis ist der Sitz von ZOBA.

(7) Die Vertragssprache ist deutsch. Bei verschiedenen Sprachfassungen ist allein der deutsche Text dieser Bedingungen maßgeblich.

B. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZOBA – i-TMS

1. Anwendungsbereich

(1) Folgende AGB sind Bestandteil aller Verträge, sofern ZOBA die zur Verfügungstellung der Softwarelösungen und Leistungen unter dem i-TMS Portal für den Kunden vornimmt.

2. Vertragsgegenstand, Vertragsschluss

(1) ZOBA bietet dem Kunden verschiedene Leistungen im Zollservicebereich an, mitunter auch online Softwarelösungen für eine dauerhafte Vertragslaufzeit, die dem Kunden die Abwicklung von Außenhandelsaktivitäten (z.B. Zollmanagement, Compliance im Außenhandel, Prozessoptimierungen, je nach Funktionsbeschreibung und Auswahl der einzelnen Module) erleichtern. Für die vom Kunden in der Softwarelösung eingepflegten Daten und Inhalte stellt ZOBA auch Speicherplatz zur Verfügung. Eine Übergabe der Plattform-Software ist nicht Vertragsbestandteil.

(2) ZOBA bietet dem Kunden zur Nutzung die Gewährung eines kostenpflichtigen Nutzungsrechtes an der jeweiligen Software bzw. den ausgewählten Funktionsmodulen an. Der Kunde kann zwischen verschiedenen Angebotsversionen und Modulen von ZOBA wählen, die unterschiedliche Nutzungsumfänge und Funktionen der jeweiligen Softwarelösung beinhalten.

(3) Die von ZOBA auf der Webseite oder in anderweitigen elektronischen Publikationen dargestellten Angebote stellen ein unverbindliches Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung eines Angebotes bzw. konkreten Modules durch Kontakt mit ZOBA oder innerhalb der Plattform, erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Eingabefehler bei Auswahl von kostenpflichtigen Modulen innerhalb der Plattform können im Rahmen eines elektronischen Bestellprozesses vor Absenden der Bestellung mittels der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen berichtigt werden. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung erfolgt bei automatisierten Bestellprozessen unmittelbar. Der Vertragstext wird von ZOBA gespeichert.

ZOBA nimmt das Angebot durch eine der folgenden Handlungen an. ZOBA kann dem Kunden entweder

- eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Auftragsbestätigung in Textform übermitteln (E-Mail), wobei insoweit der Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist,
- die Leistung erbringen,
- nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordern. Eine Zahlungsaufforderung erfolgt auch bei der Mitteilung der Bankdaten an den Kunden oder einer Weiterleitung des Kunden zu einem Zahlungsdiensteanbieter.

Liegen mehrere der vorgenannten Alternativen vor, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zur Annahme zuerst eintritt.

(4) Der Kunde hat die im Registrierungsformular oder auf anderem Wege durch ZOBA abgefragten Vertragsdaten vollständig und korrekt anzugeben, wenn und soweit diese nicht als freiwillige Angaben gekennzeichnet sind. Die Angabe von Künstlernamen, Pseudonymen oder sonstigen Phantasiebezeichnungen im Rahmen von Personennamenabfragen ist nicht gestattet. Ebenso untersagt ist es, bei der Bestellung fremde oder sonst unzutreffender Angaben anzugeben. Sofern sich die erhobenen Daten nach der Bestellung ändern, ist der Kunde verpflichtet, sein Profil unverzüglich dahingehend zu aktualisieren oder aber ZOBA die geänderten Daten anderweitig in Textform zu übermitteln.

(5) Der Kunde muss sein Passwort für das Kundenlogin (Mandantenkonto) geheim halten und den Zugang zu seinem Kundenkonto sorgfältig sichern. Der Kunde ist verpflichtet, ZOBA umgehend zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass ein Kundenkonto oder ein dem Kunden zur Verfügung gestelltes Mitarbeiterkonto von Dritten missbraucht wurde.

(6) Der Kunde ist berechtigt, gemäß seinen Nutzungsrechten (Ziffer 3 (4)), innerhalb seines eigenen Geschäftsbetriebes seinen Mitarbeitern gemäß den folgenden Bestimmungen den Zugang zu eigenen Mitarbeiterkonten (Benutzerkonto) im Rahmen seiner eigenen Geschäftstätigkeit zu ermöglichen, soweit er sicherstellt, dass auch die Zugänge durch die Mitarbeiter gemäß den vorgenannten Sicherheitsbestimmungen genutzt werden. Ein jeweiliges Mitarbeiterkonto wird für einen bestimmten Mitarbeiter eingerichtet und darf nur durch diesen genutzt werden. Voraussetzung für die Einrichtung ist die Teilnahme des Mitarbeiters an einer ZOBA-Einführungsschulung und die jeweils jährliche Teilnahme an einer ZOBA-Auffrischungsschulung. Die Einführungsschulung bietet ZOBA dem Kunden bei Inanspruchnahme von i-TMS einmalig kostenfrei an. Die Auffrischungsschulungen sind kostenpflichtig gemäß dem ZOBA-Angebot.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Mitarbeiter durch ihr Mitarbeiterkonto zollfachliche Willenserklärungen abgeben und verantwortungsvolle Handlungen veranlassen können und somit die eigene persönliche fachliche Qualifikation des Mitarbeiters für die Haftung des Mitarbeiters und ggf. des Kunden wichtig ist.

(7) Sofern ZOBA für den Kunden im Rahmen der i-TMS-Leistung auch Kundensupport anbietet und leistet, umfasst dies Supportleistungen für die (System- und Zoll-) Funktionen im Portal i-TMS. Darüberhinausgehender Support ist kostenpflichtig und kann von ZOBA nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt werden.

(8) ZOBA ist berechtigt, aufgrund von Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 5. (6) Teil A. (Haftung) und aus anderen wichtigen Gründen die dauerhafte Nutzung von i-TMS zu unterbrechen, sofern ZOBA den Kunden in angemessener Zeit vorab darüber informiert. In dringenden Fällen ist die Vorabmitteilung entbehrlich. Ein dringender Fall liegt insbesondere bei IT-kritischen Sicherheitsvorfällen vor.

3. Nutzungsrecht

(1) Das Urheber- und ausschließliche Nutzungsrecht für veröffentlichte, von ZOBA erstellte Objekte (Software inkl. Schnittstellen, Internetseiten, Scripts, Programme, Grafiken) bleibt allein bei ZOBA.

(2) Der Kunde erhält mit Registrierung und mit Vertragsschluss über die Zurverfügungstellung der Software ein einfaches, räumlich unbegrenztes Recht, die Plattform nach dem im Vertrag vereinbarten Umfang für ausschließlich eigene Zwecke für die Dauer des Vertrages zu nutzen. Bei einem etwaig von ZOBA angebotenen kostenlosen Trial-Zugang zu der jeweiligen Softwarelösung ist die Nutzung auf 30 Tage ab zur Verfügungstellung des Zugangs - sofern nicht konkret beim Zugang etwas anderes genannt wird - beschränkt. Es kann sich zudem je nach Wahl von ZOBA um eine Nutzung mit eingeschränkten Funktionsumfang handeln. Die kostenpflichtige Variante richtet sich nach dem vom Kunden gewählten weiteren Angebot. Weitergehende Rechte, insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung notwendige Maß hinaus, werden nicht eingeräumt. Etwaige Rechte aus §§ 69 d Abs. 2 und 3, 69 e UrhG bleiben unberührt.

(3) Soweit u.a. Open Source in den Softwarelösungen integriert ist, überträgt ZOBA in der Regel keinerlei Nutzungsrechte an derselben. Es gelten insoweit die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Software.

(4) Dem Kunden ist es nicht erlaubt, Dritten oder verbundenen Gesellschaften die Nutzung der Softwarelösungen in seinem eigenen Umfang zu ermöglichen. Im Hinblick auf die interne Nutzung beim Kunden gelten die jeweils im Angebot etwaig erwähnten Beschränkungen bzw. Lizenzbeschreibungen.

(5) Eine Vervielfältigung oder Verwendung von Elementen der Softwarelösungen in anderen elektronischen oder gedruckten Publikationen, insbesondere auf anderen Internetseiten, ist ohne ausdrückliche Zustimmung von ZOBA nicht gestattet. Das umfassende Urheberrecht mit allen Befugnissen nach den §12 bis §27 UrhG an allen im Rahmen der Vertragsanbahnung und einschließlich Gewährleistung und Wartung erstellten Unterlagen, Informationen und Vertragsgegenstände steht ausschließlich ZOBA zu, es sei denn, es ist schriftlich anders vereinbart.

(6) Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die gewährten Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die gestattete Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die erworbenen Module) überschreitet, so ist er auf Aufforderung von ZOBA verpflichtet, unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte zu erwerben. Das Recht von ZOBA, die ihr zustehenden Rechte, insbesondere auf Schadensersatz und Unterlassung, geltend zu machen, bleiben davon unberührt. Hat ZOBA den begründeten Verdacht, dass eine Nutzung des Kunden gegen die Nutzungsbedingungen, Gesetzesbestimmungen oder gegen Rechte Dritter verstößt, darf ZOBA die betreffende Nutzung bzw. den Zugang zur Software nach vorheriger Information an den Kunden und mit Hinweis auf den Verdacht und ohne, dass dies irgendwelche Pflichten für ZOBA nach sich zieht, sperren.

(7) Sofern ZOBA während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Softwarelösungen vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

4. Durchführung der Leistung, Verantwortlichkeit

(1) ZOBA bietet mit dem i-TMS Portal die technische Möglichkeit zur Abwicklung und Organisation von Außenhandelsaktivitäten mit gegebenenfalls Zurverfügungstellung von, von ZOBA vorgegebenen oder individuell mit dem Kunden vereinbarten, Schnittstellen mit der Online- Plattform. Durch einzelne Module können ebenfalls Zollserviceleistungen erbracht werden.

(2) Der Kunde hat in diesem Fall die Möglichkeit Informationen und Inhalte für seine Organisation und über die vorgegebenen Schnittstellen anzugeben.

(3) ZOBA hat das Recht, Angebote und funktionale Inhalte der Softwarelösungen technisch so zu bearbeiten, aufzubereiten und anzupassen, dass diese auch auf mobilen Endgeräten oder Softwareapplikationen von Dritten dargestellt werden können. ZOBA behält sich vor, die Softwarelösungen zukünftig nach eigener Wahl mit weiteren Schnittstellen zu ergänzen und technische Funktionen zu verbessern. Ebenfalls können nach Wahl von ZOBA Funktionen entfernt werden, wenn dies nur eine geringfügige Leistungsänderung und keine Änderung der vereinbarten Gesamtfunktionalität bedeutet. Können durch eine für die Plattform technisch notwendige Leistungsänderung berechnigte Interessen des Kunden (z.B. bei einer erheblichen Leistungsänderung zum Nachteil des Kunden) nachteilig berührt werden, so teilt ZOBA diese Leistungsänderung dem Kunden schriftlich oder auf elektronischem Wege vor ihrem Wirksamwerden mit und weist ihn in dieser Mitteilung auf sein nachfolgend geregeltes Sonderkündigungsrecht und die Folgen der Nichtausübung des Kündigungsrechts hin. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, den Vertrag, vorzeitig mit einer Frist von 14 Tagen auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht).

(4) Sofern innerhalb der Softwarelösungen rechtliche Erklärungen seitens des Kunden abgegeben werden, erbringt ZOBA lediglich die technische Darstellung bzw. gegebenenfalls Übermittlung. Für die inhaltliche Vollständigkeit, Richtigkeit und Wirksamkeit ist der Kunde verantwortlich.

(5) Der Kunde hat ZOBA unverzüglich über Störungen der Plattform zu unterrichten und ZOBA in angemessenem Umfang bei der Feststellung der Störung und ihrer Ursachen sowie deren Behebung zu unterstützen.

(6) ZOBA ist berechtigt, sicherheitsrelevante Updates für die Plattform durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich zur Unterstützung bei Durchführung dieser Updates.

(7) Der Kunde schließt mit Drittanbietern, zu denen er gegebenenfalls über Schnittstellen einen Zugang hat, eigene Verträge. ZOBA bietet mit der Softwarelösung lediglich eine technische Möglichkeit der Verbindung und des Zugangs. Der Kunde bzw. der Drittanbietern sind für die Ausgestaltung der zwischen ihnen vereinbarten Leistung verantwortlich.

5. Individuelle Softwareentwicklungen und Customizingleistungen

- (1) Ein kundenspezifisches Customizing oder eine Ergänzung der Softwarelösung (Add-On) kann auf Wunsch durch ZOBA geprüft und nach positiver Rückmeldung gegen vorher vereinbartes Entgelt durchgeführt werden. Das Add-On wird in enger Abstimmung mit dem Kunden entwickelt (SCRUM).
- (2) Updates und Versionswechsel der Basissoftware berücksichtigen individuelle Anpassungen für den Kunden grundsätzlich nicht. ZOBA stellt ausschließlich die Funktionalität der Basissoftwarelösung im Rahmen des Kundenvertrages sicher.
- (3) Sollten größere Anpassungen an der Basissoftware dazu führen, dass das Add-On überarbeitet werden muss, geschieht dies nur auf Wunsch des Kunden und ist gemäß separater Vereinbarung mit ZOBA für den Kunden kostenpflichtig.
- (4) Es gelten die Bestimmungen aus Ziffer 3 (Nutzungsrechte) mit der Maßgabe, dass bei der zur Verfügungstellung eines individuellen Werkes für den Kunden das Nutzungsrecht dauerhaft vergeben wird.
- (5) Sofern es sich bei dem vereinbarten Add-On um eine Werkleistung handelt und entsprechen die Vertragsgegenstände im Wesentlichen den vertraglichen Bestimmungen, erklärt der Kunde, soweit gesetzlich vorgesehen, die Abnahme. Diese Erklärung erfolgt mindestens in Textform.
Geht innerhalb von 3 Wochen nach zur Verfügungstellung keine detaillierte schriftliche Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Ergebnisse als abgenommen bzw. freigegeben.

6. Vergütung

- (1) Sofern keine anderweitige Vereinbarung vorliegt, wird eine Nutzungspauschale und eine Vergütung pro Vorgang im i-TMS Portal vereinbart, wobei sich die konkrete Vergütung und der jeweils kostenpflichtige Vorgang aus dem Angebot und dem Portal ergeben.
- (2) Unabhängig vom Beginn der Laufzeit des Vertrages erfolgt die Abrechnung der Nutzungspauschale erstmalig nach einer Schulung für das i-TMS System (siehe auch Ziffer 2. (6) Teil B.), spätestens aber 3 Monate nach Vertragsbeginn. Einmalige Kosten, wie z.B. die System-/Mandanteneinrichtung, werden nach Erbringung der Leistung abgerechnet.

7. Datenschutz

- (1) Der Kunde ist für die Verarbeitung der von ihm innerhalb der Softwarelösungen eingegebenen und gespeicherten personenbezogenen Daten im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze Verantwortlicher (Art. 4 Nr.7 DSGVO). Die Nutzung der kostenpflichtigen Softwarelösungen setzt den Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags voraus (Art. 28 Abs.3 DSGVO), der in der Anlage 1 angefügt und mitvereinbart wird.
- (2) Die serverseitige Erfassung und Auswertung der Nutzung ist für die Bereitstellung der Softwarelösungen erforderlich und dient der Unterstützung zur vollumfänglichen Nutzung der Softwarelösungen und Optimierung der bereitgestellten Funktionalitäten, der Unterstützung bei Kundensupportanfragen, sowie für Wartungszwecke. Die Nutzungsdaten in einer etwaigen kostenlosen Testversion werden drei Monate nach Beendigung des Testzeitraums gelöscht. Nach Beendigung des Leistungszeitraumes kostenpflichtig gebuchter Leistungen werden die Nutzungsdaten gleichsam nach drei Monaten gelöscht oder alternativ anonymisiert. Die Aufbewahrung von Daten und Dokumentationen zum Nachweis der ordnungsgemäßen Leistungserbringung sowie zur Erfüllung steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten bleibt hiervor unberührt.

8. Laufzeit, Sperrung

- (1) Soweit nicht im Einzelfall abweichend vereinbart, wird die kostenpflichtige Nutzung für eine unbestimmte Vertragslaufzeit vereinbart. Eine ordnungsgemäße Kündigung ist für beide Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende möglich.
- (2) Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt.

(3) Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben in Textform zu erfolgen. Sofern ZOBA eine Möglichkeit zur elektronischen Kündigung zur Verfügung stellt, haben die Parteien das Recht, diese ebenfalls zur wirksamen Kündigung zu nutzen.

(4) ZOBA kann folgende Maßnahmen ergreifen, wenn Anhaltspunkte dafür bestehen, dass ein Kunde gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter oder diese Bedingungen verletzt, oder dass ZOBA ein sonstiges erhebliches berechtigtes Interesse hat, insbesondere zum Schutz anderer Kunden vor betrügerischen Aktivitäten:

- a) Löschen von Inhalten,
- b) Verwarnung von Kunden,
- c) Be-/Einschränkung der Nutzung,
- d) Vorläufige Sperrung,
- e) Endgültige Sperrung.

Bei der Wahl der Maßnahme berücksichtigt ZOBA die berechtigten Interessen des betroffenen Kunden.

(5) Insbesondere sind im berechtigten Interesse von ZOBA, Handlungen des Kunden verboten, die Eingriffe in die technische Gestaltung und Aufrechterhaltung der Nutzung der Softwarelösungen darstellen.

C. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR ZOBA – ZOLLSERVICES

1. Anwendungsbereich

(1) Folgende AGB sind Bestandteil aller Verträge, sofern ZOBA Zollserviceleistungen für den Kunden vornimmt.

2. Zollserviceleistungen

(1) Die allgemeinen deutschen Spediteurbedingungen (nachfolgend: ADSp) in der jeweils aktuellen Fassung finden ergänzende Anwendung, sofern diese Geschäftsbedingungen keine abweichenden Regelungen vorsehen. Dem Kunden ist der Inhalt der ADSp bekannt und fester Bestandteil des Vertrages.

(2) ZOBA führt für den Kunden je nach Vereinbarung als direkter Vertreter im Auftrag und in Vollmacht des Kunden Dienstleistungen wie Anmeldungen zu verschiedenen Zollverfahren (beispielsweise Einzel- und Sammelzollanmeldungen zum freien Verkehr, Ausfuhr, Zolllager, Transitabfertigungen...) durch.

(3) Des Weiteren unterstützt ZOBA gemäß dem vereinbarten Angebot ihre Kunden in allen Zollfragen zu Zolltarifen, Bewilligungen, Beantragung verschiedener Zollverfahren und Genehmigungen und Lizenzen, ATLAS, NCTS, statistische Anmeldungen und sonstigen Fiskaldienstleistungen, die im Zusammenhang mit Zollbehandlung stehen.

(4) Der Kunde ist verantwortlich für die Überprüfung der Zollanmeldungen (insbesondere auf Vollständigkeit und Richtigkeit), der Kalkulationen und der Steuerbescheide.

(5) Zu den von dem Kunden bei beauftragten Zollservices vorzulegenden Dokumenten und Papieren gehören u.a., jedoch nicht abschließend, Ein- und Ausfuhrlicenzen; Ein- und Ausfuhrgenehmigungen; Ursprungsnachweise sowie Präferenznachweise für den Fall, dass der Auftraggeber Zollpräferenzen in Anspruch nehmen will; Endverbleibsnachweise; Einfuhrbescheinigungen; Exportlicenzen eventueller Drittstaaten; Überwachungsdokumente und Warenzeugnisse sowie Handelsrechnungen etc. Sonstiger für die Durchführung der Aufträge bedeutsamer Schriftverkehr, den der Kunde direkt mit Behörden geführt hat oder führt, ist ZOBA unaufgefordert zur Kenntnis zu geben.

(6) Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, eventuelle Nachfragen von ZOBA nach bestem Wissen und Gewissen zu beantworten und auf Besonderheiten hinsichtlich der Ware hinzuweisen.

(7) Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung der fristgemäßen Abgaben an die Verwaltung.

Sollte für den Kunden bei Auftragserteilung oder zu einem späteren Zeitpunkt erkennbar sein oder erkennbar werden, dass ihm eine termingerechte Zahlung nicht möglich ist, so ist er verpflichtet, dies ZOBA unverzüglich mitzuteilen und die betreffende Ware nicht in ein Zollverfahren insbesondere den freien Verkehr zu überführen. Gleichmaßen ist der Kunde verpflichtet, ZOBA über eingetretene Bonitätsverschlechterungen bei ihm unverzüglich zu informieren.

(8) Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung sämtlicher Abgaben und sonstigen Aufwendungen, die ZOBA im Zusammenhang mit der Durchführung der Aufträge für den Kunden verauslagt. Der Ersatzanspruch von ZOBA bezieht sich hierbei auf Ersatz der Aufwendungen, die ZOBA den Umständen nach für die Durchführung der Aufträge für erforderlich halten darf. ZOBA kann für solche Abgaben und sonstigen Aufwendungen auch Freistellung von dem Kunden verlangen.

Zu den sonstigen Aufwendungen gehören auch notwendige Rechtsverfolgungskosten zur Abwehr von unberechtigten Ansprüchen gegen ZOBA, die im Zusammenhang mit ZOBA's Tätigkeit für den Kunden entstehen. Gleiches gilt für etwaige Zollstrafen und Säumniszuschläge für die Verauslagung bei der Zollkasse.

(9) ZOBA und der Kunde vereinbaren, dass ZOBA ein Pfandrecht an sämtlichen zu verzollenden Sendungen erwirbt, an denen ZOBA im Geschäftsverkehr Besitz erlangt oder noch erlangen wird. Es dient als Sicherheit aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die ZOBA aus der jeweiligen Geschäftsverbindung gegenüber dem Kunden zustehen.

3. Prüfungsverantwortung des Kunden, Qualität

(1) Der Kunde ist dazu verpflichtet, die durchgeführten Leistungen schnellstmöglich anhand der zur Verfügung gestellten Verzollungsdokumente/Arbeitsergebnisse selber zu überprüfen. Spätestens 14 Tage nach Mitteilung über die Erledigung des Vorgangs (Zugang des Steuerbescheides, Erhalt des Ausgangsvermerkes, etc.) gilt die Überprüfung des Kunden als erfolgreich durchgeführt, spätestens jedoch mit Ausgleich der Dienstleistungsrechnung.

(2) ZOBA weist darauf hin, dass der Kunde angehalten ist, im Rahmen eines internen Kontrollsystems regelmäßige Stichproben durchzuführen. Die Abstimmung einer kundenspezifischen Arbeits- und Organisationsanweisung über die Abfertigungsprozesse ist grundsätzlich sinnvoll und erwünscht.

(3) ZOBA pflegt intern ein eigenes Compliance- System, um Fehler schnell und effizient aufzudecken und in Zukunft zu vermeiden.

(4) ZOBA ist Deutschlands 1. AEO (**DE AEO F 100032** vom 28.03.2008). Der aktuelle Stand der Bewilligung kann hier geprüft werden (*Europäische Kommission – Steuern und Zoll*): https://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/eos/aeo_consultation.jsp?Lang=de

D. ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR ZOBA – SCHULUNGEN

1. Anwendungsbereich

(1) Folgende AGB sind Bestandteil aller Verträge, sofern ZOBA mit dem Kunden ZOBA-Schulungsleistungen vereinbart.

2. Schulungsleistung

(1) ZOBA bietet dem Kunden Schulungsleistungen mit konkreten Schulungsinhalten bzw. Seminare gemäß dem separaten Angebot an. Grundsätzlich ist ZOBA berechtigt, die Schulung auf einer Onlineplattform zur Verfügung zu stellen, sofern im Angebot nicht ausdrücklich eine Live- oder Vorort-Schulung vereinbart ist.

(2) Bei einer Onlineschulung wird ZOBA dem Kunden die Zugangsdaten rechtzeitig mitteilen, wobei der jeweilige Zugang ausschließlich von dem Kunden bzw. seinem für die Schulung angemeldeten Mitarbeiter genutzt werden darf.

(3) Die Schulungszeiten ergeben sich aus dem konkreten Angebot.

(4) Bei einer im Angebot vereinbarten Mindestteilnehmerzahl besteht ein Anspruch auf Durchführung der Schulung bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht. ZOBA wird sich bemühen, bei reduzierter Teilnehmerzahl einen alternativen Termin anzubieten. Bei vereinbarter maximaler Teilnehmerzahl ist ZOBA berechtigt, anfragende Teilnehmer bei Übersteigen der Teilnehmerzahl abzulehnen.

(5) Bei Vor-Ort-Schulungen bei dem Kunden oder an von Kunden gewünschten Orten, bei denen der Referent anreisen muss, werden zusätzliche Reisekosten gemäß Angebot berechnet.

Sollte eine Übernachtung für den Referenten anfallen, muss der Kunden die zugehörigen Auslagen ebenfalls gemäß Angebot bzw. vorheriger Vereinbarung übernehmen.

(6) Die Anreise und die Übernachtung sind von jedem Teilnehmer bei Vor-Ort Schulungen selber zu organisieren und zu bezahlen.

3. Nichtinanspruchnahme von Leistungen/Nichtteilnahme an Terminen

(1) Kann der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht den vollen Leistungsumfang der Schulung in Anspruch nehmen, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch.

(2) Kann der Kunde bzw. ein jeweiliger Teilnehmer des Kunden an dem Schulungstermin nicht teilnehmen, muss der Kunde dies unverzüglich mitteilen, damit ZOBA den reibungslosen Ablauf und Nutzen der Schulung für die restlichen Teilnehmer sicherstellen kann.

4. Rücktritt durch ZOBA / Änderungen im Ablauf

(1) ZOBA behält sich ein Rücktrittsrecht aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund ist unter anderem gegeben bei höherer Gewalt, Nichterreichen einer vereinbarten Mindestteilnehmerzahl oder Erkrankung des Referenten. Ein Ausfall der Schulung (z.B. plötzliche Erkrankung, Technische Probleme) wird dem Kunden unverzüglich bekannt gegeben.

(2) ZOBA ist berechtigt, einen Termin aus wichtigen Gründen zeitlich und örtlich zu verlegen. Für den Fall der zeitlichen Terminverlegung ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. ZOBA verpflichtet sich, den Kunden über eine bei der Buchung genannte Adresse (postalisch, per E-Mail, per Telefon) unverzüglich zu informieren. Die Übersendung einer solchen Information gilt als ausreichend.

(3) Im Falle der Absage eines Termins erstattet ZOBA die geleistete Zahlung ganz bzw. anteilig zurück. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Erstattung von Reise-, Hotelkosten oder Verdienstausfall sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, auch durch die gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von ZOBA.

5. Stornierungsbedingungen – Inhouse- und offener Schulungsbereich

(1) Stornierung des Kunden müssen per E-Mail erfolgen und sind bis vier Wochen vor Schulungsbeginn kostenfrei. Bei einer Stornierung später als vier Wochen und bis zu zwei Wochen vor der Schulung berechnet ZOBA die halbe Teilnahmegebühr. Erfolgt die Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt (später als zwei Wochen vor Schulungsbeginn), so berechnet ZOBA die volle Teilnahmegebühr.

(2) ZOBA bietet bei Inhouse-Schulungen an, den vereinbarten Schulungstermin auf Wunsch des Kunden einmalig und kostenfrei auf ein neues Datum zu verschieben, wenn der Kunde dies ZOBA bis zwei Wochen vor Schulungsbeginn per E-Mail mitteilt.

(3) ZOBA bietet bei Schulungen im offenen Seminarbereich an, dass der Kunde bis einen Tag vor Schulungsbeginn einen Ersatzteilnehmer per E-Mail an ZOBA benennen kann.

6. Schulungsunterlagen und vertrauliche Informationen

(1) Etwaige Schulungsunterlagen stellt ZOBA dem Kunden in digitaler Form bereits vor Veranstaltungsbeginn zur Verfügung. Diese werden von ZOBA gewissenhaft und möglichst nach aktueller Rechtslage erstellt. Der Kunde ist verpflichtet, für eigene Unternehmensvorfälle und Problemfälle eine anwaltliche oder steuerrechtliche Beratung aufzusuchen. ZOBA erbringt diese Leistungen nicht, insbesondere nicht innerhalb der Schulungen.

(2) Etwaige erarbeiteten Lösungsvorschläge zu Übungen oder Beispielfälle sind unverbindlich und dienen nur einer allgemeinen Veranschaulichung.

(3) Für etwaige vertrauliche Informationen, die während der Schulung erlangt werden, gilt Ziffer 6 Teil A.

7. Teilnahmebescheinigung und Teilnahmezertifikat

(1) Die Rechnung ist direkt nach Erhalt fällig. Sollte ein Kunde die Rechnung nicht vor Schulungsstart bezahlt haben, behält ZOBA sich das Recht vor die Teilnahmebestätigung/Zertifikat erst nach Zahlungseingang auszuhändigen.

(2) Wenn eine ordnungsgemäße Teilnahme vorliegt, bei einer Teilnahme von mindestens 90%, wird eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt. Wurde eine Prüfung absolviert, erhält der Teilnehmer bei Bestehen

der Prüfung ein Teilnahmezertifikat mit entsprechender Punktzahl. Alles Weitere regelt die Prüfungsordnung des jeweiligen Kurses.

E. Anlage 1 - Auftragsverarbeitungsvertrag

F. Anlage 2 - Service-Level-Agreement