

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich und Änderungen

1.1 Für die Geschäftsbeziehung zwischen der cloudmanufaktur GmbH (nachfolgend »cloudmanufaktur«), Seestr. 46, 8598 Bottighofen und dem Kunden (nachfolgend »Kunde«), gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (»AGB«). Die aktuelle Version ist auf der Website der cloudmanufaktur www.cloudmanufaktur.ch abrufbar. Außerdem ist diese jederzeit, insbesondere auch vor Vertragsschluss, auf Anforderung erhältlich.

1.2 Die von cloudmanufaktur angebotenen Dienste richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 und nicht an Verbraucher im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn cloudmanufaktur diesen nicht ausdrücklich widerspricht oder wenn cloudmanufaktur in Kenntnis entgegenstehender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos erbringt. Die AGB gelten als Rahmenvereinbarung auch für zukünftige Geschäfte der Parteien, ohne dass cloudmanufaktur in jedem Einzelfall wieder auf diese hinweisen müsste.

1.4 Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgender Rangfolge:

- Vertrags- bzw. Onlineformular
- Preislisten (jederzeit einsehbar über [cloudmanufaktur.ch/de dokumente](http://cloudmanufaktur.ch/de_dokumente))
- Service Level Agreement (nachfolgend »SLA«; soweit vereinbart)
- AGB (jederzeit einsehbar über [cloudmanufaktur.ch/de dokumente](http://cloudmanufaktur.ch/de_dokumente))
- Leistungsbeschreibungen (jederzeit einsehbar über [cloudmanufaktur.ch/de dokumente](http://cloudmanufaktur.ch/de_dokumente))

1.5 Im Einzelfall getroffene, individuelle schriftliche Vereinbarungen haben in jedem Fall Vorrang vor den AGB. Vereinbaren die Vertragsparteien die Erbringung verschiedener Dienste, gelten die jeweiligen Leistungsbeschreibungen nebeneinander.

2. Vertragsabschluss und Leistungsumfang

2.1 Schriftliche Angebote der cloudmanufaktur erfolgen freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Auf der Webseite werden dem Kunden keine Angebote auf Abschluss von Verträgen im Rechtssinne unterbreitet – ein entsprechendes Angebot des Kunden wird erst durch erfolgreichen Abschluss des Bestellprozesses auf der Webseite über das Vertragsformular abgegeben. In jedem Fall bleibt cloudmanufaktur in der Annahme des Angebotes durch den Kunden frei. Der Kunde ist 4 Wochen an sein Angebot gebunden. Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Annahme des Angebotes durch cloudmanufaktur in Form einer Auftragsbestätigung/Versandbestätigung oder mit der ersten Erfüllungshandlung (z.B. durch Freischalten des Anschlusses, Konfiguration der Leistung der dem Versand von Hardware) zustande. Für die Ausführung des Auftrags ist ausschließlich die Auftragsbestätigung der cloudmanufaktur und die darin aufgeführten Leistungsspezifikationen (bzw. Leistungsbeschreibungen und SLA) maßgebend, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart ist. Bei Freischaltung gelten diese Bestimmungen bzw. die gewählten Tarife.

2.2 Bei den Leistungen von cloudmanufaktur handelt es sich grundsätzlich um Dienstleistungen. Ausgenommen hiervon sind lediglich der Verkauf und ggfls. die Vermietung von Hard- und Softwareprodukten.

2.3 Cloudmanufaktur ist bei einem Teil der Dienstleistungen auf die Leistung von Dritten angewiesen. Cloudmanufaktur ist zur Inanspruchnahme von Drittleistungen ausdrücklich berechtigt und darf sich zur Vertragserfüllung Dritter (Subunternehmer) bedienen.

2.4 cloudmanufaktur ist bei der Erbringung der geschuldeten Leistung auf Vorleistungen Dritter und Mitwirkung des Kunden angewiesen. Die Qualität der Vorleistungen kann ggfls. schwanken. Die Qualität der zu erbringenden Dienstleistung hängt u. a. allerdings auch von den vom Kunden eingesetzten Hardware- und Softwarekomponenten sowie von den vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internetanschluss ab.

2.5 Über das Netz der cloudmanufaktur ist es möglich, Faxe zu senden und zu empfangen. Hierzu unterstützt cloudmanufaktur T.38, das derzeit zuverlässigste Protokoll zur Übermittlung von Faxen über das Internet. Die Verwendung des Protokolls setzt jedoch voraus, dass auch die Gegenseite T.38 unterstützt. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt cloudmanufaktur mit dem Codec G.711. In diesem Fall oder bei unzureichender Leitungsqualität, kann es zu Abbrüchen oder Unvollständigkeit bei der Übermittlung von Seiten kommen. Somit gewährleistet die cloudmanufaktur die maximal verfügbare Fax-Kompatibilität mit T38 und G711 Fallback. Dennoch ist Fax eine veraltete Technologie, welche ursprünglich nicht für das Internet Protokoll entwickelt wurde, wodurch es auch abhängig von der eingesetzten Lösung der Gegenseite zu Abbrüchen kommen kann. Wir empfehlen nach Möglichkeit den Einsatz alternativer Kommunikationsmöglichkeiten zum Telefax.

2.6 Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Rufnummer von einem anderen Provider zu cloudmanufaktur zu übertragen oder zu einem anderen Provider mitzunehmen (sog. Rufnummernmitnahme). Hierfür ggf. anfallende Gebühren entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Die Mitnahme zu einem anderen Provider muss der Kunde cloudmanufaktur spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben; anderenfalls ist cloudmanufaktur berechtigt, die Rufnummer neu zuzuteilen oder an die Bundesnetzagentur zurückzugeben. Für eine unterbrechungsfreie Erreichbarkeit muss der korrekt ausgefüllte Portierungsantrag über den neuen Anbieter des Kunden mindestens 21. Tage vor Vertragsende bei der cloudmanufaktur eingehen.

Gerne sind wir dem Kunden bzgl. des Ausfüllens des Portierungsformular mit den korrekten Daten behilflich. Als EKPabg muss bei einer Wegportierung DEU.DTAG angegeben werden (Änderungen vorbehalten, da wir stets mit mehreren Vorlieferanten zusammenarbeiten). Wenn der Kunde eine Nummer weg portieren möchte (mit oder ohne Vertragsbeendigung) sollte er dies vorab schriftlich mitteilen. So kann cloudmanufaktur einen schnellen und reibungslosen Ablauf gewährleisten.

2.7 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine Rufnummer gegebenenfalls an einen anderen als im Zeitpunkt des Vertragsschlusses verwendeten Netzbetreiber übertragen wird. Hierdurch entstehen für den Kunden keinerlei Kosten und keinerlei Nachteile, der Vertrag zwischen cloudmanufaktur und dem Kunden wird hiervon nicht berührt.

2.8 Die Notrufnummern 110 und 112 können über cloudmanufaktur erreicht werden. Diese sind für die vom Kunden hinterlegte Adresse aktiviert. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass er in regelmäßigen Abständen prüft, ob die persönlichen Angaben stimmen, und beauftragt die Änderung, falls notwendig. Nur wenn Name und Adresse im Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Nutzt der Kunde cloudmanufaktur Dienste von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn Sie der Notrufzentrale Ihren Standort und Ihren Namen mitteilen können. Sogenannte "Röchelanrufe" sind nicht möglich. Der Kunde hat darauf zu achten, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mit gewählt werden

dürfen. Es darf auch keine „Dialplan/ausgehende Regel“ zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Der Kunde ist verpflichtet,

a) cloudmanufaktur alle zur Leistungserbringung erforderlichen Daten richtig und vollständig mitzuteilen und cloudmanufaktur unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von cloudmanufaktur binnen 4 Tagen ab Zugang der Anfrage die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Dies betrifft insbesondere Namen, Rechtsform, Geschäftssitz, Bankverbindung, Rechnungsanschrift und ladungsfähige sowie postalische Anschrift des Kunden sowie Namen, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse sowie die Telefon- und Telefax-Nummern des technischen Ansprechpartners. Bis zum Eingang einer Änderungsmitteilung gelten die vom Kunden mitgeteilten Daten. Cloudmanufaktur weist insbesondere auf die besondere Bedeutung der Mailkommunikation hin: cloudmanufaktur wickelt verschiedene Kommunikationsprozesse per E-Mail ab. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde, bei der Anmeldung bei cloudmanufaktur eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben und zudem seine E-Mails regelmäßig abzurufen;

b) seine Stammdaten, insbesondere Standortdaten hinsichtlich deren Einfluss auf Notrufe (siehe Leistungsbeschreibung), laufend zu aktualisieren, soweit diese Einfluss auf die von cloudmanufaktur zu erbringenden Leistungen haben; Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist. Auf die ergänzenden Regelungen zu »Nomadische Nutzung« in der Leistungsbeschreibung wird hingewiesen;

c) von cloudmanufaktur zum Zwecke des Zugangs zu deren Diensten erhaltene Zugangsdaten und/oder Passwörter streng geheim zu halten und cloudmanufaktur unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten und/oder das Passwort bekannt geworden sind. Der Kunde wird hierbei die üblichen Sicherheitsanforderungen einhalten und angemessene Maßnahmen treffen, um den unberechtigten Zugriff Dritter auf Passwörter und Zugangsdaten zu verhindern. cloudmanufaktur haftet nicht für Schäden oder Kosten, die durch unsachgemäßen oder unberechtigten Gebrauch dieser Daten entstehen. Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen und haftet gegenüber cloudmanufaktur für Schäden, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der cloudmanufaktur-Dienste durch Dritte entstanden sind;

d) keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, welche zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur, der von cloudmanufaktur zur Verfügung gestellten Infrastruktur führen können. Er wird insbesondere die cloudmanufaktur-Dienstleistung ausschließlich mit von cloudmanufaktur zertifizierten Endgeräten betreiben - die jeweils aktuelle Liste der zertifizierten Endgeräte ist unter www.cloudmanufaktur.ch einsehbar. Bei Gebrauch nicht zertifizierter Endgeräte übernimmt cloudmanufaktur keine Haftung und/oder Gewährleistung sowie Support für Mängel und Schäden, die aus dieser Benutzung resultieren;

e) die cloudmanufaktur-Dienste nicht zu Zwecken zu missbrauchen oder missbrauchen zu lassen, die den vertraglichen oder gesetzlichen Bestimmungen widersprechen. Er wird im Rahmen seiner Möglichkeiten insbesondere dafür Sorge tragen, dass unter Nutzung der durch cloudmanufaktur zur Verfügung gestellten Leistungen keine ungesetzlichen Inhalte versandt werden. Dieses Verbot gilt

beispielsweise für die Versendung von unerwünschter Werbung sowie für Inhalte mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten. Bei einem begründeten Verdacht auf einen Verstoß gegen die vorliegende Vorschrift kann cloudmanufaktur die vertragsgegenständliche Leistung sperren.

3.2 Für etwaige Inhalte von Mehrwertdiensten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde versichert, dass Dienste, die er anbietet, rechtmäßig angeboten werden und keine Rechte Dritter verletzen. Ferner sichert der Kunde zu, dass die von ihm auf dem Markt angebotenen 3.3 Informationen und Dienste wettbewerbsrechtlich konform sind. Der Kunde wird gegenüber den Nutzern durch geeignete Maßnahmen zur Gestaltung des Dienstes klarstellen, dass die angebotenen Inhalte ausschließlich eigene Inhalte des Kunden oder vom Kunden als Vorleistung bezogene fremde Inhalte darstellen. Es darf in keiner Weise der Eindruck erweckt werden, dass cloudmanufaktur diese Inhalte als eigene Inhalte anbietet. cloudmanufaktur trifft keinerlei Verantwortung für die Inhalte des Kunden oder seiner Unteranbieter. Der Kunde versichert, die vertraglichen Verpflichtungen auch dann einzuhalten, wenn er Inhalte anderer Anbieter anbietet oder weitere Unteranbieter zulässt. Der Kunde wird jeden Unteranbieter zur Einhaltung der Pflichten anhalten und hat für deren Einhaltung einzustehen.

3.4 Der Kunde wird den Nutzern bei der Erbringung etwaiger Mehrwertdienste die ladungsfähige Anschrift, einschließlich Namen und Anschrift der Vertretungsberechtigten, sowie sämtliche erforderlichen Informationen vorhalten. Cloudmanufaktur ist berechtigt, Nutzern auf Anfrage die ladungsfähige Anschrift des Kunden mitzuteilen.

3.5 Der Kunde sichert zu, dass er als Inhaber von Telefonnummern berechtigt ist, cloudmanufaktur mit deren Übernahme zu beauftragen.

3.6 Die Instanz wird einmal pro Tag gesichert. Diese Sicherung erfolgt in der Nacht zwischen 22.00 Uhr und 05.00 Uhr CET. Diese Sicherung wird durch cloudmanufaktur bei Ausfall der Systeme, Problemen bei Updates oder Fehlmanipulation durch den Kunden oder unbefugter Dritte verwendet.

Sollte die Ursache für den Ausfall beim Kunden liegen, kann der Aufwand durch die cloudmanufaktur in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde selbst kann über den Adminzugang jederzeit Sicherungen folgender Funktionen vornehmen:

- Export Nutzer/ Nebenstellenübersicht
- Export Telefonverzeichnis (Telefonbuch)
- Export Anruflisten
- Export eingehende Regeln

3.7 Begeht der Kunde einen schwerwiegenden Verstoß gegen vorstehende Verpflichtungen oder stellt er einen solchen Verstoß durch Dritte trotz Aufforderung von cloudmanufaktur nach Ablauf einer hierfür gesetzten angemessenen Frist nicht ab, obwohl er hierzu in der Lage wäre, so ist cloudmanufaktur berechtigt, die vertragsgegenständliche Leistung zu sperren. Der Kunde bleibt auch nach Sperrung einer Leistung weiterhin zur Zahlung der vereinbarten Entgelte verpflichtet. Darüber hinaus behält sich cloudmanufaktur vor, weitere Schadensersatzforderungen geltend zu machen. Zudem wird der Kunde cloudmanufaktur von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die aus der Verletzung der vorgenannten Verpflichtungen resultieren.

3.8 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem SLA und den Leistungsbeschreibungen ergeben. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für cloudmanufaktur unentgeltlich. Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

3.9 Soweit cloudmanufaktur Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden, gleichaus welchem Rechtsgrund, ergeben sich daraus nicht.

3.10 cloudmanufaktur ist jederzeit berechtigt, zur Verbesserung der Dienstleistungen neue Hard- oder Software beim Kunden einzurichten und kann hierbei die angemessene Mitwirkung des Kunden verlangen.

4. Gewährleistung

4.1 cloudmanufaktur gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb von Telekommunikationsanlagen. Andere Ansprüche wegen Verzuges sind ausgeschlossen, soweit cloudmanufaktur nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder den Termin oder die Eigenschaft nicht zugesichert hat oder mit dem Kunden ein SLA abgeschlossen wurde.

4.2 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von cloudmanufaktur nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von TK-Netzen und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege erbracht werden können. Cloudmanufaktur übernimmt daher keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege Dritter und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen, obwohl es im Bestreben der cloudmanufaktur ist, durch große Redundanz und Ausfallsicherheit eine kontinuierliche zur Verfügungstellung der Dienste zu gewährleisten. Entsprechende zusätzliche Hochverfügbarkeit ist in der Variante „Enterprise“ sowie enthalten oder kann durch zusätzlich geschlossene SLAs vereinbart werden.

4.3 Die Mängelgewährleistungszeit beträgt, sofern nicht anderweitig vereinbart - 12 Monate für neu hergestellte Sachen. Für gebrauchte Sachen ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Der eigentliche Cloud-Telefonanlage beinhaltet keine Hardware. In der Regel wird zubuchbare Hardware (Endgeräte, Router) von Kooperationspartner in deren Namen verkauft und geliefert. Hier finden deren AGB's Anwendung.

Sollte jedoch die cloudmanufaktur in eigenem Namen Hardware anbieten und verkaufen so gilt die hier angegebene Mängelgewährleistungszeit. Vertraglich können je nach Produkt und Hersteller erweiterte Garantien von bis zu 5 Jahren gelten. Dies muss aber ausdrücklich angegeben sein.

4.4 Sofern Mietgeräte von cloudmanufaktur angeboten werden, bleiben diese stets Eigentum der cloudmanufaktur. Bei einem Mietgerät besteht über die gesamte Mietdauer Gewährleistung und kostenloser Austausch/ Ersatz, sofern die Hardware nicht durch unsachgemäße Behandlung beschädigt wurde, sondern im Rahmen der Gewährleistung einen Defekt aufweist.

4.5 Der Versand der Geräte erfolgt durch ein von cloudmanufaktur beauftragtes Logistikunternehmen. Sollte aus vom Kunden zu vertretenden Gründen ein erneuter Versand erforderlich sein, so werden dem Kunden die entstehenden, zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Kosten überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer sind. Sollte der Kunde den Auftrag nach Versand der Hardware stornieren, so werden dem Kunden die Kosten für Verpackung, Versand und Retoure in Rechnung gestellt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Kosten überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer sind. Der Kunde verpflichtet sich, die Ware unverzüglich nach Erhalt auf Transportschäden zu prüfen und eventuelle Mängel unverzüglich cloudmanufaktur schriftlich anzuzeigen. Der Kunde verpflichtet sich, die Mietsachen pfleglich und sachkundig, entsprechend der Bedienungsanweisung und separater Benutzungshinweise, zu behandeln, und die Geräte von schädlichen Einflüssen wie z. B.

elektrischer Fremdspannung, magnetischer Wirkung, Schmutz und Feuchtigkeit fernzuhalten. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Für die Installation und den Betrieb der Geräte hat der Kunde genügende Räumlichkeiten und Umweltbedingungen zur Verfügung zu stellen.

Die Rücksendung des Gerätes – einschließlich des mitgelieferten Zubehörs – ist in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Ersatzverpackung bruchstark an cloudmanufaktur durchzuführen. Der Rückversand hat sichergestellt durch den Kunden auf eigene Kosten zu erfolgen.

Wird ein Gerät nach Vertragsende oder im Rahmen eines Austauschs nicht innerhalb von zwei Wochen an cloudmanufaktur zurückgeschickt, so ist cloudmanufaktur berechtigt, dem Kunden den aktuellen Marktwert des Geräts in Rechnung zu stellen. Ist durch eine nicht erfolgte Rücksendung bereits eine Rechnungsstellung für das Gerät erfolgt, obliegt es der cloudmanufaktur ob eine nachträgliche Rücksendung noch akzeptiert wird oder ob die Rechnung vollständig beglichen werden muss und nach vollständiger Bezahlung das Gerät in das Eigentum des Kunden übergeht. Bei verspäteter Rückgabe durch den Kunden wird cloudmanufaktur für die Dauer der Vorenthaltung als Entschädigung die vereinbarte, monatliche Miete nachberechnen.

4.6 Im Falle eines Mangels der erworbenen Hardware bei Gefahrübergang hat der Käufer lediglich ein Recht auf Nacherfüllung und Rücktritt. Die Nacherfüllung ist hierbei vorrangig, ein Minderungsrecht ist ausgeschlossen. Das Vorliegen eines Mangels ist ausschließlich auf die Beschaffenheit der Kaufsache beschränkt. Die Abtretung etwaiger Ansprüche des Kunden ist ausgeschlossen. Im Falle einer Nacherfüllung im Wege einer Ersatzlieferung ist der Kunde dazu verpflichtet, die zuerst gelieferte Ware innerhalb eines Monats nach Erhalt selbst an cloudmanufaktur zurückzusenden. Cloudmanufaktur behält sich vor, unter den gesetzlich geregelten Voraussetzungen Schadensersatz geltend zu machen.

4.7 Als Beschaffenheit der erworbenen Hardware gilt grundsätzlich nur die Produktbeschreibung der cloudmanufaktur als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpassungen oder Werbung des Herstellers stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe des Produkts dar. Erhält der Kunde eine mangelhafte Montageanleitung, ist cloudmanufaktur lediglich zur Lieferung einer mangelfreien Montageanleitung verpflichtet und dies auch nur dann, wenn der Mangel der Montageanleitung der ordnungsgemäßen Montage nicht entgegensteht. Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde durch cloudmanufaktur nicht. Herstellergarantien bleiben hiervon unberührt. Unberührt bleiben die Rechte des Kunden aus §§ 478, 479 BGB. Die Belieferung mit erworbener Hardware sowie die mit erworbener Hardware verbundene Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung der cloudmanufaktur durch den Hersteller. Bei nicht rechtzeitiger Selbstbelieferung wird cloudmanufaktur den Kunden unverzüglich über den voraussichtlichen Liefertermin oder Alternativen informieren.

4.8 cloudmanufaktur ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen oder sonstige Ereignisse gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und nicht durch cloudmanufaktur verschuldet sind. cloudmanufaktur wird den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten, soweit dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist.

5. Servicequalität und Störungsbeseitigung

5.1 Cloudmanufaktur wird dem Kunden die Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungsstermine und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, falls diese dem Kunden schriftlich als verbindlich und unter Angabe eines Zeitfensters bestätigt wurden. Als verbindlich

vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von cloudmanufaktur nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.

5.2 Cloudmanufaktur sorgt im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Dienste. Sofern nicht abweichend geregelt (z.B. in einer Leistungsbeschreibung oder SLA) gewährleistet cloudmanufaktur eine Verfügbarkeit von 99% im Jahresmittel. Cloudmanufaktur wird Störungen, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggfs. vereinbarten SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA-Anwendung findet und für diese Störung keine Regelungen in der jeweiligen Leistungsbeschreibung getroffen wurden, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist. Durch entsprechende Vertragserweiterungen kann eine Verfügbarkeit bis zu 99,9% erbracht werden.

5.3 Voraussetzung für die Störungsbeseitigung ist, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten erfüllt und cloudmanufaktur Störungen unverzüglich meldet. cloudmanufaktur setzt zur Bearbeitung und Steuerung von Störungen ein Ticket-System ein. Der Kunde wird allgemein bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirken und insbesondere die Störung gemäß den Vorgaben des TicketSystems beschreiben. Das cloudmanufaktur-Ticketsystem steht dem Kunden jederzeit auf der cloudmanufaktur-Webseite für Störungs- und Fehlermeldungen zur Verfügung. Bei E-Mails ist die Ticketnummer in der Betreffzeile anzugeben. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht vollständig, so werden die hieraus resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Berechnung von Verfügbarkeiten und Zeiten (bspw. bei Anwendung eines SLA) zugunsten von cloudmanufaktur berücksichtigt.

5.4 cloudmanufaktur übernimmt keine Gewähr für Leistungsstörungen, die zurückzuführen sind auf:

- (1.) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das von cloudmanufaktur genutzte Telekommunikationsnetz und/oder die erforderlichen Übertragungswege;
- (2.) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an genutzte Telekommunikationsnetze (z.B. Internetanschluss) durch den Kunden oder Dritte; oder
- (3.) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Einzelleistungen der cloudmanufaktur erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte, sofern sie nicht auf einem Verschulden von cloudmanufaktur beruhen.

5.5 Hat der Kunde die von ihm gemeldete Störung selbst zu vertreten oder liegt eine von dem Kunden gemeldete Störung tatsächlich nicht vor, können, die durch die Störungsbeseitigung entstandenen Kosten sowie der Zeitaufwand, mit dem aus der Preisliste sich ergebenden aktuellen Stundensatz, in Rechnung gestellt werden und der Kunde ist zur Zahlung dieser verpflichtet. Cloudmanufaktur verzichtet üblicherweise aus Kulanz auf die Rechnungsstellung für Störungen, welche nicht im Verantwortungsbereich der Cloudmanufaktur lagen, hierauf besteht jedoch kein Rechtsanspruch.

5.6 Cloudmanufaktur kann ihre Leistungen/Dienste jederzeit aussetzen und/ oder einstellen, wenn

- dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Leistungen/Dienste durchzuführen (vgl. die Leistungsbeschreibung bzw. soweit vereinbart, das SLA);
- dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten;
- der Kunde cloudmanufaktur bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert oder die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.

6. Missbrauch der Leistung

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, jede Nutzung seines Anschlusses zu vergüten, die er zu vertreten hat. Diese Zahlungsverpflichtung besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere solche Nutzungen zu vertreten, die durch Aufhebung der seitens cloudmanufaktur vorkonfigurierten, kostenlosen Anrufsperrn in einzelne Länder / Regionen (sog. Sperrwerksklassen) entstanden sind. cloudmanufaktur wird den Kunden vor Aufhebung der Anrufssperre auf das hiermit verbundene Risiko hinweisen.

6.2 Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen oder der Minutenpakete ist der Kunde verpflichtet,

→ keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;

→ keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist;

→ keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;

→ sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;

→ keine Registrierung von Nebenstellen in anderen Telefonanlagen oder Gateways vorzunehmen. Die Nutzung der SIP-Zugangsdaten ist nur für Endgeräte gestattet die einem Nutzer zuzuordnen sind (PC- und Smartphone App die durch die cloudmanufaktur bereitgestellt werden sowie SIP-Hardwaretelefone welche von cloudmanufaktur supportet werden)

→ keine automatisierten, nicht-manuelle Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten; → einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.

6.3 Die Flatrates sind für ein durchschnittliches monatliches Minutenvolumen von unter 1000 Minuten pro Sprachkanal konzipiert (Geschäftsgrundlage). Rufum- bzw. Rufweiterleitungen sind von den Flatrate-Optionen ausdrücklich ebenfalls umfasst allerdings im geschäftsüblichen Umfang. Für Flatrates gilt die sogenannte FairusePolicy.

FairUsePolicy

Die Variante Standard ist für jedes Unternehmen jeder Branche buchbar. Die Variante Individual und Enterprise unterliegt aufgrund der enthaltenen Flatrate einer FairUse Policy. Die Nutzung der Tarife für in 6.2 genannte Unternehmen sowie Unternehmen mit einer Tätigkeit welche hauptsächlich daraus ausgerichtet ist, dass überwiegend ausgehende Anrufe getätigt werden (Telefonaquise, Mehrwertdienstanbieter, Massenfaxversendung etc...) ist nicht gestattet. Für diese Unternehmen unterbreiten wir gerne ein individuelles Angebot, sollte Ihnen die Variante Standard vom Funktionsumfang nicht entsprechen.

Für alle anderen Unternehmen gilt eine FairUsePolicy welche keine missbräuchliche Nutzung der Flatrates impliziert. Gerne darf eine Vertriebsabteilung entsprechend höheres Telefonvolumen produzieren als die Buchhaltung. Sollten Sie pro Sprachkanal mehr als 1000 Minuten im Monat telefonieren (sprich bei einer Anlage mit beispielsweise 8 Sprachkanäle, also mehr als 8000 Minuten) so entspricht dies dem 4fachen der gewöhnlichen Nutzung einer Telefonanlage. In diesem Fall behalten wir uns vor, die Grundgebühr um 50% zu reduzieren und dafür sämtliche im Abrechnungszeitraum angefallene Gespräche mit 0,02 € pro Festnetzminute und 0,15 € pro Minute

in die Mobilfunknetze zu berechnen. Wenn die Anlage jedoch nicht missbräuchlich genutzt wird, ist das Erreichen dieser Werte welche über das Vierfache einer gewöhnlichen Nutzung hinaus gehen sehr unwahrscheinlich. Die FairUsePolice gilt auch dann, wenn sich zukünftig etwas am Preismodel ändert und z. B. in der Variante Standard auch eine Flatrate zubuchbar ist. Die FairusePolicy gilt für alle Tarife mit Flatrate. In der FairUsePolicy werden ausschließlich ausgehende Gespräche, welche in der Flat enthalten wären gezählt.

6.4 Cloudmanufaktur behält sich vor Verbindungen, die einen Verstoß gegen Regelungen der Ziffer 6.2 (sog. Flatrate-Optionen) sowie 6.3 (FairusePolicy) darstellen, mit den Verbindungspreisen gemäß der jeweils gültigen Preisübersicht ab der ersten Minute (also nicht flat) abzurechnen, wenn und soweit der Kunde Gesprächsvolumen generiert, das den Schwellwert im Sinne dieser Ziffer überschreitet. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung der Flatrate-Optionen im Sinne von Ziffer 9.4 wegen eines Verstoßes gegen die Pflichten aus Ziffer 6.2 bleibt unberührt.

7. Entgelte

7.1 Die Berechnung der nutzungsabhängigen/nutzungsunabhängigen Leistungen und Lieferungen erfolgt auf der Grundlage der individuell vereinbarten Preise bzw. wenn es an einer solchen Vereinbarung fehlt, auf Grundlage der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste, die unter cloudmanufaktur.ch/de_dokumente abgerufen werden kann.

7.2 Alle angegebenen Preise sind Nettopreise. Die Rechnungsstellung erfolgt durch die cloudmanufaktur GmbH, Seestrasse 46, 8598 Bottighofen, Schweiz. Wenn Ihr Unternehmen außerhalb der Schweiz, jedoch innerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EWR) ansässig ist, erfolgt kein Ausweis der Umsatzsteuer. Sie erhalten eine Nettorechnung. Es besteht in diesem Fall Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers. Für Unternehmen mit Sitz in der Schweiz erfolgt die Rechnungsstellung zzgl. des jeweils gültigen Mehrwertsteuersatzes.

7.3 Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen zeitanteilig berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Cloudmanufaktur ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen. Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde (z.B. Flatrates oder Minutenpakete), unter Zugrundelegung von der cloudmanufaktur gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Cloudmanufaktur ist berechtigt, Kleinbeträge bis zu 10 Euro, auf die jeweils folgende Monatsrechnung zu übertragen. Über die zu zahlenden Entgelte und die seitens der cloudmanufaktur an den Kunden zu zahlenden Zuschüsse und/oder Vergütungen erhält der Kunde monatlich eine Abrechnung bzw. Gutschrift per E-Mail. Der Kunde ist damit einverstanden, dass der Versand an die im jeweiligen cloudmanufaktur-Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse erfolgt. Wünscht der Kunde die Zustellung der Rechnung per Briefpost, berechnet cloudmanufaktur hierfür einen Aufpreis gem. Preisliste.

7.4 Entgeltforderungen von cloudmanufaktur sind unmittelbar mit Zugang der Rechnung (in der Regel per E-Mail) ohne Abzug zur Zahlung fällig. Jede Rechnung muss dabei einzeln bezahlt werden. Eine Sammelüberweisung oder die Überweisung von Pauschalbeträgen ist nicht möglich.

7.5 Der Kunde kommt in Verzug, wenn die Zahlung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden auf dem Konto von cloudmanufaktur gutgeschrieben wurde, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung nicht zu vertreten.

7.6 Der Kunde hat die Rechnung nach Zugang zu prüfen und Beanstandungen gegen die Rechnung innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber cloudmanufaktur schriftlich zu

erheben und mitzuteilen. Die Unterlassung einer rechtzeitigen Einwendung gilt als Genehmigung der Rechnung. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte oder wurden Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht, trifft cloudmanufaktur keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Cloudmanufaktur wird in ihren Rechnungen auf diese Rechtsfolge aufmerksam machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit cloudmanufaktur die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist. Bei der fristgerechten Erhebung von Einwendungen oder Beschwerden des Kunden gegen Grund und/oder Höhe der Rechnung ist cloudmanufaktur zur weiteren Speicherung der Verkehrsdaten berechtigt, bis die Einwendungen oder Beschwerden abschließend geklärt sind.

7.7 Gegen Forderungen von cloudmanufaktur kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht gleichfalls nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis zu. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen gegen cloudmanufaktur an Dritte abzutreten. Die Rechte aus § 354 a HGB bleiben unberührt.

7.8 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens EUR 75,00 über einen Zeitraum von mehr als zwei (2) Wochen in Verzug, kann cloudmanufaktur den Telefonanschluss auf Kosten des Kunden und nach Maßgabe des § 45k TKG sperren. In Übereinstimmung mit dem TKG sind dann Telefonate nur noch eingeschränkt bzw. gar nicht mehr möglich. Für die Sperre erhebt cloudmanufaktur einen pauschalierten Aufwandsersatz i.H.v. 30 Minuten Arbeitszeit (Entgelt nach aktuellem Preis des Dienstleistungssatzes für 30 Minuten Arbeitszeit). Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten, genauso kann cloudmanufaktur einen nachweislich höheren Schaden geltend machen. Für die Dauer der Sperre bleibt der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

7.9 Gelieferte Hardware (z.B. Endgeräte) verbleibt bis zur vollständigen Leistung des Kaufpreises im Eigentum von cloudmanufaktur. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum von cloudmanufaktur hinweisen und cloudmanufaktur unverzüglich benachrichtigen, damit diese ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, cloudmanufaktur die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde, sofern er den Zugriff auf die Vorbehaltsware zu vertreten hat.

7.10 cloudmanufaktur ist berechtigt, die Aktivierung von Diensten erst nach Zahlung der für die Anschaltung oder Bereitstellung vereinbarten Entgelte vorzunehmen.

7.11 Bei der Nutzung von Mehrwertdiensten (z. B. 118xx, 0900er) kann es, in Abhängigkeit von Vorleistungen Dritter, zu Verzögerungen bei der Abrechnung dieser Nutzung sowie zu Ungenauigkeiten bei aktuellen Kostenstatistiken kommen.

8. Änderungen der Vertragsbestandteile

8.1 cloudmanufaktur ist berechtigt, die AGB, Leistungsbeschreibungen, SLA und Preise mit angemessener Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von cloudmanufaktur für den Kunden zumutbar ist und individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. Die Änderung wird dem Kunden jeweils schriftlich im Voraus mitgeteilt. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit darüber, dass eine Änderungsmitteilung per E-Mail oder anderem elektronischen Übertragungsweg ausreichend ist. Der Kunde hat das Recht der Änderung zu widersprechen, wenn er sie beispielsweise für unzumutbar

erachtet. Der Widerspruch muss in diesem Fall innerhalb eines Monats ab Zugang der Mitteilung beim Kunden schriftlich erfolgen. Maßgeblich ist hierfür das Datum des Zugangs bei cloudmanufaktur. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, so gelten die Änderungen und/oder Ergänzungen als genehmigt. Cloudmanufaktur wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs ist cloudmanufaktur berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

8.2 Cloudmanufaktur hat insbesondere das Recht diese AGB zu ändern, sofern hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind. Leistungsbeschreibung und die SLA können insbesondere dann geändert werden, wenn der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung beziehungsweise dem einbezogenen SLA objektiv nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein zumutbarer Grund liegt insbesondere vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Dienstleistungen gibt oder wenn Dritte, von denen cloudmanufaktur zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

8.3 Die Parteien sind sich darin einig, dass die Vertragserfüllung maßgeblich durch die jeweils geltenden regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst wird (insb. das TKG, die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen, die mit der Deutschen Telekom AG und anderen Netzbetreibern geltenden Zusammenschaltungs- und Fakturierungsbedingungen sowie Entscheidungen der BNetzA, der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Behörden oder Gerichte). Cloudmanufaktur ist im Falle von Änderungen dieser Rahmenbedingungen berechtigt, nach eigenem billigen Ermessen (§ 315 BGB) die Konditionen anzupassen. Dies ist z.B. der Fall, wenn Dritte, von denen cloudmanufaktur zur Erbringung der nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung geschuldeten Dienstleistung notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung

9.1 Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart oder ergibt sich eine solche aus der Leistungsbeschreibung, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit oder um die Mindestvertragslaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von 30 Tagen (sofern nicht anderweitig vereinbart) zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird.

9.2 Soweit nichts anderes bestimmt ist, hat der jeweilige Vertrag keine Mindestvertragslaufzeit und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Etwaige abweichende Regelungen ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder individuellen Verträgen. Der Vertrag kann von beiden Parteien ohne Angaben von Gründen mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende in Textform (Brief, E-Mail) gekündigt werden. Werden nur einzelne Leistungen gekündigt, bleibt der Vertrag über die übrigen vereinbarten Leistungen unverändert fortbestehen.

9.3 Der Kunde kann jederzeit durch Hinzubuchen zusätzlicher cloudmanufaktur-Dienste erweitern (weiterer Vertragsabschluss). In diesem Zusammenhang gilt das in den Ziffern 9.1 – 9.2 Gesagte entsprechend.

9.4 Beide Vertragsparteien sind zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn wesentliche Bestimmungen und Regelungen dieses Vertrages durch den anderen nicht eingehalten und die beanstandeten Mängel binnen einer gesetzten angemessenen Frist ab schriftlicher Abmahnung nicht behoben werden, sofern der Mangel von der Vertragspartei zu vertreten ist.

9.5 Cloudmanufaktur ist zur fristlosen Kündigung des Vertrags und Sperrung der Leistungen insbesondere berechtigt, wenn:

- a) ein Fall des Missbrauchs oder der Verdacht einer Straftat besteht,
- b) der Kunde mit der Zahlung der Entgelte in Höhe von mindestens EUR 75,00 mehr als 2 Wochen in Verzug gerät,
- c) über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder in den Vermögensverhältnissen des Kunden eine sonstige wesentliche Verschlechterung eintritt, die befürchten lässt, dass dieser seinen Verpflichtungen zeitweise oder dauernd nicht nachkommen kann,
- d) der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft nicht erfüllt,
- e) der Kunde unrichtige Angaben gemacht hat, die für das Vertragsverhältnis von Bedeutung sind (bspw. unter falschem Namen oder falscher Identität ein cloudmanufaktur Kundenkonto anlegt),
- f) Dritte Verträge über zur Erbringung von Diensten unbedingt nötige Vorprodukte/ Leistungen gegenüber cloudmanufaktur ohne Verschulden von cloudmanufaktur kündigen oder wenn Leistungen/Dienste von cloudmanufaktur aufgrund von regulierungsbehördlicher, steuerbehördlicher, gesetzlicher oder gerichtlicher Maßnahmen untersagt werden oder untersagt zu werden drohen,
- g) die Bereitstellung eines Dienstes für cloudmanufaktur aus wirtschaftlicher Sicht unzumutbar wird und cloudmanufaktur diesen deshalb einstellt,
- h) ein als Geschäftskunde registrierter Kunde Verbraucher im Sinne des §13 BGB ist,
- i) der Kunde die Leistungen/Dienste von cloudmanufaktur missbräuchlich einsetzt und ein milderes Mittel (z.B. Abmahnung) deshalb nicht in Betracht kommt, weil die Fortsetzung des Vertrages unter Abwägung der Interessen beider Parteien cloudmanufaktur nicht zumutbar ist,
- j) der Kunde eine Flatrate in einem überdurchschnittlichen Umfang - im Sinne der Ziffer 6.2 bis 6.4 nutzt.

9.6 Wird das Vertragsverhältnis aus vom Kunden zu vertretenden Gründen vorzeitig beendet, so hat er alle in Folge des Vertrages angefallenen Aufwendungen, insbesondere für bereits durchgeführte Arbeiten, geleistete oder zu leistende Zahlungen an Dritte sowie für den notwendigen Abbau bereits installierter technischer Einrichtungen zu ersetzen. Gleiches gilt, wenn cloudmanufaktur den Vertrag aus wichtigem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, kündigt. In diesen Fällen werden Anschlusskosten nicht zurückerstattet. Die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütungen ist mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass cloudmanufaktur durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist. Etwaige Schadensersatzansprüche von cloudmanufaktur bleiben unberührt.

9.7 Weist das cloudmanufaktur-Konto des Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung ein Guthaben auf, wird dieses dem Kunden nach dessen schriftlicher Anforderung unter Angabe der Kundennummer und der Bankverbindung erstattet. Die Erstattung erfolgt in Form einer Gutschrift auf das vom Kunden benannte Konto. Eine anderweitige Erstattung des Guthabens ist ausgeschlossen. Der Anspruch auf Auszahlung verjährt drei Jahre nach Wirksamwerden der Kündigung.

10. Haftung cloudmanufaktur

10.1 Die Haftung von cloudmanufaktur für

- Schäden des Kunden infolge des Fehlens einer garantierten Eigenschaft,
- Schäden des Kunden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von cloudmanufaktur oder seiner Erfüllungsgehilfen,
- Schäden des Kunden aus der Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder Schäden des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz

ist nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.

10.2 Für leicht fahrlässig verursachte Sach- oder Vermögensschäden haftet cloudmanufaktur nur, sofern diese auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen. Wesentlich sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertrauen durfte (z.B. die schuldhafte Verletzung der im jeweiligen SLA angegebenen Verfügbarkeit). Minderungsansprüche sind im Falle leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen, sofern cloudmanufaktur die Störung innerhalb angemessener Zeit beseitigt hat.

10.3 Die Haftung von cloudmanufaktur für einfache Fahrlässigkeit ist des Weiteren auf den Ersatz der vertragstypischen und vorhersehbaren Schäden beschränkt. Für sonstige, entferntere Schäden (z.B. entgangener Gewinn, mittelbare Schäden) haftet cloudmanufaktur nicht.

10.4 Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens-, Freistellungs- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers folgende Regelungen: Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf das Doppelte der Vergütung beschränkt, die für das erste Vertragsjahr ohne Berücksichtigung einer etwaigen vereinbarten Reduktion wegen Mängelansprüchen zu zahlen ist.

10.5 Cloudmanufaktur haftet grundsätzlich nicht in Fällen höherer Gewalt, auch nicht wegen einer Beeinträchtigung oder eines Ausschlusses seiner Pflichten aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von cloudmanufaktur liegen (z.B. Systemstörungen in Verbindung mit höherer Gewalt bei Vorleistungslieferanten der cloudmanufaktur). cloudmanufaktur haftet ebenfalls nicht für von cloudmanufaktur veranlasste Zugangsbeschränkungen, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, dies erfordern.

10.6 Für Vermögensschäden aufgrund eines Datenverlusts haftet cloudmanufaktur auch bei leichter Fahrlässigkeit, soweit der Kunde seine Verpflichtung nach Ziffer 3.5. erfüllt hat. Die Haftung ist ausgeschlossen, sofern der Datenverlust auf Systemstörungen, Inkompatibilitäten oder Fehlkonfigurationen an der Hard- oder Software des Kunden zurückzuführen ist.

10.7 Die Haftungsbeschränkung nach § 44a TKG bleibt von Vorstehendem unberührt, sofern und soweit cloudmanufaktur öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des TKG erbringt.

10.8 Haftungsausschlüsse und -beschränkungen nach dieser Bestimmung gelten auch für Ansprüche des Kunden gegen gesetzliche Vertreter, Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von cloudmanufaktur.

10.9 Eine Haftung der cloudmanufaktur für Folgekosten, die auf Notrufe außerhalb des angegebenen Wohn- oder Firmensitzes basieren, ist ausgeschlossen.

10.10 Der Kunde stellt cloudmanufaktur von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegenüber cloudmanufaktur aus der Inanspruchnahme von Leistungen des Kunden geltend machen.

10.11 cloudmanufaktur legt bei der Erbringung seiner Dienstleistungen großen Wert auf die Themen Sicherheit und Integrität ihrer Systeme und Daten und eine korrekte Funktionsweise von eingesetzten Systemen. Die Infrastruktur der cloudmanufaktur wird immer auf dem aktuellen Stand der Technik gehalten und erfüllt die jeweils aktuellen technischen Richtlinien und gültigen Standards. Bei Verletzungen oder aufgedeckten Schwachstellen werden umgehend Maßnahmen zur Unterbindung und zukünftigen Verhinderung ergriffen. Dies gilt insbesondere sowohl für potenzielle Angriffe auf das Netz der cloudmanufaktur als auch für die vorgeschlagenen und umgesetzten Schutzmaßnahmen. Cloudmanufaktur verfügt über ein mehrstufiges Sicherheitskonzept. Cloudmanufaktur hat zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen verhindern und darauf frühzeitig reagieren zu können.

11. Nutzungsrechte

11.1 Softwareapplikationen auf den Servern der cloudmanufaktur

11.1.1 Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, die mit der überlassenen Leistung verbundenen Softwarefunktionalitäten auf den Servern der cloudmanufaktur gemäß diesem Vertrag zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht. Räumt cloudmanufaktur dem Kunden Mehrfachlizenzen der Software ein, so gelten die nachfolgenden Nutzungsbedingungen für jede einzelne dieser Lizenzen. Der Kunde verpflichtet sich, die Einhaltung dieser Lizenzvereinbarung durch jeden Nutzer der überlassenen Software sicherzustellen.

11.1.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Softwareapplikationen auf den Servern der cloudmanufaktur über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Softwareapplikationen auf den Servern der cloudmanufaktur oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

11.2 Clientbasierte Software

11.2.1 Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Software-Client auf seinem Rechner und Smartphone zu nutzen, sofern nicht eine unbeschränkte Nutzung der Clientsoftware vereinbart wird. Der Kunde ist im Fall der auf die Vertragslaufzeit beschränkte Nutzung verpflichtet, den Client nach Vertragsbeendigung zu löschen.

12. Datenschutz und Referenznennung

12.1 cloudmanufaktur wird die jeweiligen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachten. Im Übrigen findet der Auftragsdatenverarbeitungsvertrag als Bestandteil des Cloud-Telefonanlagenvertrages sowie die cloudmanufaktur-Datenschutzerklärung Anwendung. Diese steht dem Kunden auf der cloudmanufaktur-Webseite unter www.deutsche-telefon.de/datenschutz in der jeweils aktuellen Fassung zur Verfügung.

12.2 Cloudmanufaktur ist - so lange kein ausdrücklicher Widerspruch bekundet wurde - berechtigt, den Kunden als Referenz zu nennen und dafür auch dessen Firmenlogo zu verwenden. Der Kunde kann der Nennung und Verwendung zu jedem Zeitpunkt widersprechen.

13. Sonstiges/Schlussbestimmungen

13.1 cloudmanufaktur kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen. Dem Kunden steht in einem solchen Fall kein Kündigungsrecht zu. Der Kunde selbst kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung von cloudmanufaktur nicht auf Dritte übertragen bzw. abtreten.

13.2 cloudmanufaktur ist berechtigt, die Rechnungsstellung und den Zahlungsverkehr (sog. Billing Relationship) durch Dritte aufgrund einer Einziehungsermächtigung im Namen von cloudmanufaktur oder aufgrund einer Abtretung im Namen des Dritten durchführen zu lassen. Aktuell (Stand 01.01.23) findet keine Abrechnung durch Dritte statt und es wird als Zahlungsmethode ausschließlich „Überweisung“ angeboten.

13.3 Abweichungen von diesen AGB oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen bedürfen, sofern nicht in diesen AGB abweichend geregelt, der Schriftform. Auch die Aufhebung des Schriftformerfordernisses erfordert die Schriftform. Der Vorrang individueller Vertragsabreden bleibt hiervon unberührt.

13.4 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich möglich, Bottighofen. Cloudmanufaktur ist darüber hinaus einseitig berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.