Allgemeine Vertragsbedingungen für die JustRelate Cloud Services

Stand: 2026-11-01

1. Sachlicher Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (**„Vertragsbedingungen“**) gelten für alle Verträge zwischen

- JustRelate Group GmbH, JustRelate Deutschland GmbH, JustRelate France SAS und/oder einem sonstigen Verbundenen Unternehmen als Auftragnehmer, je nachdem, welches dieser Unternehmen diese Vertragsbedingungen verwendet (**„JustRelate“**);
  „Verbundenes Unternehmen“ bezeichnet jedes Unternehmen, das die JustRelate Group GmbH unmittelbar oder mittelbar beherrscht, von ihr beherrscht wird oder mit ihr unter gemeinsamer Beherrschung steht; und
- einem Unternehmen (**„Kunde“**);
  „Unternehmen“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Vertrags mit JustRelate in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt; dies entspricht dem Begriff „Unternehmer“ im Sinne der Richtlinie 2011/83/EU.

über die Nutzung der von JustRelate bereitgestellten Cloud-Lösung, einschließlich der Nutzung sämtlicher in und über diese Cloud-Lösung bereitgestellten Leistungen (die Cloud-Lösung, einschließlich sämtlicher Leistungen: **„JustRelate Cloud Services“**).

Die JustRelate Cloud Services werden ausschließlich Unternehmen angeboten. Mit Abschluss des Einzelvertrags sichert der Kunde zu, dass er die Voraussetzungen eines Unternehmens erfüllt; **„Einzelvertrag“** bezeichnet die individuelle Vereinbarung zwischen JustRelate und dem Kunden über die JustRelate Cloud Services, z. B. ein von JustRelate abgegebenes und vom Kunden angenommenes Angebot, unabhängig davon, ob dies schriftlich oder mittels elektronischer Signatur (z. B. DocuSign) erfolgt.

Bestimmte Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen können durch einen für das jeweilige Land geltenden Anhang (**„Länderanhang“**) ergänzt oder geändert werden. Der jeweils anwendbare Länderanhang ist Bestandteil dieser Vertragsbedingungen; Ziffer 1.4 bleibt unberührt.

1.2. Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder zusätzliche Geschäftsbedingungen des Kunden oder von diesen Vertragsbedingungen abweichende Bedingungen erkennt JustRelate nicht an, es sei denn, JustRelate hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch für Geschäftsbedingungen, die

Bestellungen oder Annahmeerklärungen des Kunden beigefügt sind oder auf die in diesen Dokumenten Bezug genommen wird. Diese Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn JustRelate die JustRelate Cloud Services bereitstellt, ohne den Geschäftsbedingungen des Kunden zu widersprechen.

1.3. Diese Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags. Sie gelten außerdem für alle künftigen Verträge zwischen JustRelate und dem Kunden (jeweils einzeln **„Vertragspartner“** und gemeinsam **„Vertragspartner“**) im Zusammenhang mit den JustRelate Cloud Services sowie für zusätzliche Vereinbarungen über Leistungen im Zusammenhang mit den JustRelate Cloud Services (siehe z. B. Ziffern 2.3 und 11.3), bis neue allgemeine Vertragsbedingungen von JustRelate für die JustRelate Cloud Services gelten.

Im Falle einer Verlängerung und/oder Erneuerung der Laufzeit des Vertrags gelten ab diesem Zeitpunkt die zum Zeitpunkt der Verlängerung und/oder Erneuerung geltenden allgemeinen Vertragsbedingungen von JustRelate für die JustRelate Cloud Services, sofern diese dem Kunden im Voraus, spätestens jedoch zum Zeitpunkt der Verlängerung und/oder Erneuerung, zur Kenntnis gebracht wurden.

1.4. Rangfolge. Die folgenden Vertragsdokumente bilden den Vertrag zwischen den Vertragspartnern in Bezug auf die JustRelate Cloud Services (**„Vertrag“**) und gelten in der nachstehenden Rangfolge (das in einer Zeile genannte Dokument hat Vorrang vor dem in der nächsten Zeile genannten Dokument):

- der Einzelvertrag zwischen den Vertragspartnern;
- die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (**„AVV“**), sofern vereinbart;
- der anwendbare Länderanhang;
- das Service Level Agreement (SLA) für die JustRelate Cloud Services (**„SLA“**);
- diese Vertragsbedingungen;
- die Beschreibung und Erläuterungen der JustRelate Cloud Services und sämtlicher cloudbezogener Leistungen innerhalb der JustRelate Cloud Services selbst, einschließlich der Compliance- und technischen Dokumentation der Cloud-Leistungen, der (technischen) Mindestanforderungen an die IT-Infrastruktur des Kunden sowie aller weiteren darin bereitgestellten und veröffentlichten Informationen (**„Cloud-Dokumentation“**);
- die dem Kunden individuell zur Verfügung gestellte Preisliste oder, falls eine solche nicht vorliegt, die in den JustRelate Cloud Services bereitgestellte Preisliste (**„Preisliste“**); und
- die allgemein anwendbaren technischen Richtlinien und Fachstandards, insbesondere die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Requests for Comments (RFC) und durch das W3C (World Wide Web Consortium) dokumentiert sind.

2. JustRelate Cloud Services – Kontinuierliche Weiterentwicklung

Die JustRelate Cloud Services werden, soweit möglich und zumutbar, entsprechend dem technischen Fortschritt weiterentwickelt, insbesondere im Hinblick auf die IT-Sicherheit. JustRelate treibt daher die technische Weiterentwicklung der JustRelate Cloud Services kontinuierlich voran. Der Kunde hat Anspruch auf die kontinuierliche Optimierung der von JustRelate bereitgestellten JustRelate Cloud Services und deren Anpassung an den technischen Fortschritt, insbesondere im Bereich der IT-Sicherheit.

Um diese kontinuierliche Weiterentwicklung in vertraglicher und technischer Hinsicht zu ermöglichen, gelten die folgenden Bestimmungen:

2.1. Art, Umfang und Beschränkungen der JustRelate Cloud Services, einschließlich sämtlicher in und über die Cloud bereitgestellten Leistungen, werden ausschließlich durch die in Ziffer 1.4 genannten Vertragsdokumente definiert und bestimmt.

2.2. Ergänzend gilt für die JustRelate Cloud Services:

- Zur Ermöglichung der Nutzung der JustRelate Cloud Services stellt JustRelate die Cloud-Dokumentation in englischer Sprache unter der jeweiligen Website-URL zur Verfügung.
- Leistungsort für die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services ist der Internetanschluss, über den JustRelate dem Kunden die Nutzung der JustRelate Cloud Services ermöglicht.
- Die JustRelate Cloud Services werden grundsätzlich nur auf Servern und über Dienste innerhalb der Europäischen Union (EU) bereitgestellt und zur Gewährleistung von Redundanz und Verfügbarkeit grundsätzlich in von AWS betriebenen Availability Zones gehostet. Sofern die Vertragspartner dies vereinbaren, kann JustRelate serverbasierte und serverlose Funktionen auch ausschließlich in bestimmten AWS-Regionen innerhalb oder außerhalb der EU bereitstellen.

2.3. Die folgenden Leistungen sind nicht Bestandteil der JustRelate Cloud Services:

- die IT-Infrastruktur des Kunden und die Internetanbindung des Kunden; und
- Leistungen im Zusammenhang mit (Internet- und sonstigen Netzwerk-) Leitungen und Diensten.

Zusätzliche Leistungen. Der Kunde kann jedoch optional Support- und sonstige Leistungen von JustRelate im Zusammenhang mit den JustRelate Cloud Services anfordern, insbesondere betrieblichen und technischen Support bei der Nutzung der JustRelate Cloud Services (z. B. Datenwiederherstellungsleistungen für vom Kunden versehentlich gelöschte Daten). Vereinbaren die Vertragspartner solche zusätzlichen Leistungen, gelten diese Vertragsbedingungen auch für diese Leistungen. Diese Leistungen werden „as a service“ erbracht, d. h. JustRelate unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Leistungen für den Kunden zu erbringen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die

Abrechnung nach Zeit- und Materialaufwand; es gelten die jeweils aktuellen Standardpreise von JustRelate.

2.4. Unterauftragnehmer. JustRelate ist berechtigt, die JustRelate Cloud Services und vereinbarte zusätzliche Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte (z. B. Verbundene Unternehmen oder Amazon Web Services (**„AWS“**)) als Unterauftragnehmer zu erbringen, ohne dass hierfür die Zustimmung des Kunden erforderlich ist.

Verarbeitung personenbezogener Daten durch Unterauftragnehmer. Jede Verarbeitung personenbezogener Daten durch JustRelate im Auftrag des Kunden unterliegt der AVV gemäß Art. 28 DSGVO, die die Vertragspartner auf Grundlage der entsprechenden Mustervereinbarung von JustRelate abschließen und die Bestandteil dieser Vertragsbedingungen ist. Der Kunde erteilt JustRelate hiermit eine allgemeine schriftliche Genehmigung gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO

- für alle Unterauftragnehmer, die in der aktuellen, in den JustRelate Cloud Services bereitgestellten Liste zum Datum des Inkrafttretens genannt sind; und
- zur Beauftragung von Unterauftragnehmern gemäß der AVV, insbesondere zu deren Hinzufügung und Austausch.

2.5. Einstellung von Cloud-Angeboten. JustRelate ist berechtigt, über die JustRelate Cloud Services bereitgestellte Dienste, Merkmale oder Funktionen (**„Cloud-Angebote“**) dauerhaft einzustellen, wenn dies aus folgenden Gründen vernünftigerweise erforderlich ist:

- technische, betriebliche, sicherheitsbezogene, rechtliche oder regulatorische Gründe; oder
- Änderungen der zugrunde liegenden Technologie oder von Leistungen Dritter; oder
- Änderungen der Markt- oder Geschäftsanforderungen; oder

wenn die weitere Bereitstellung des Cloud-Angebots nach vernünftiger Beurteilung wirtschaftlich nicht mehr tragfähig ist. JustRelate informiert den Kunden über die Einstellung eines wesentlichen Cloud-Angebots mit angemessenem Vorlauf, grundsätzlich mindestens drei Monate vor Wirksamwerden der Einstellung, sofern nicht aufgrund rechtlicher, regulatorischer, sicherheitsbezogener oder von Dritten vorgegebener Anforderungen eine kürzere Frist vernünftigerweise erforderlich ist.

Stellt das eingestellte wesentliche Cloud-Angebot einen wesentlichen Bestandteil der JustRelate Cloud Services dar, auf den der Kunde im Rahmen seines Einzelvertrags in erheblichem Maße angewiesen ist, und bietet JustRelate keinen vernünftigerweise vergleichbaren Ersatz an, kann der Kunde den Vertrag hinsichtlich des eingestellten wesentlichen Cloud-Angebots mit Wirkung zum Zeitpunkt der Einstellung kündigen. Die Wirksamkeit des übrigen Vertrags bleibt hiervon unberührt, es sei denn, das eingestellte Angebot ist für den vom Kunden nach dem Vertrag verfolgten Zweck wesentlich. Im Voraus gezahlte Entgelte für Zeiträume nach Wirksamwerden der Kündigung werden anteilig erstattet.

2.6. Änderungen aus wichtigem Grund. JustRelate kann den Vertrag ändern, wenn hierfür ein zwingender Grund besteht, einschließlich Änderungen des anwendbaren Rechts, technischer, sicherheitsbezogener oder regulatorischer Anforderungen oder Änderungen, die zur Verhinderung von Missbrauch oder Betrug erforderlich sind. Beabsichtigt JustRelate den Vertrag aus wichtigem Grund zu ändern, informiert JustRelate den Kunden über die beabsichtigten Änderungen spätestens sechs Wochen vor deren Wirksamwerden unter Angabe des wichtigen Grundes und der betreffenden Änderungen (**„Änderungsmitteilung“**).

- Im Falle von Änderungen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht für den Vertrag mit Wirkung zu dem Zeitpunkt zu, zu dem die Änderung andernfalls wirksam würde.
- Kündigt der Kunde den Vertrag nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Änderungsmitteilung in Textform, werden die Änderungen Bestandteil des Vertrags, wenn und soweit sie dem Kunden unter Berücksichtigung des angegebenen Grundes zumutbar sind. Unzumutbar sind die Änderungen für den Kunden insbesondere dann, wenn die JustRelate Cloud Services infolge der Änderungen für den Kunden unbrauchbar wird oder ihre Funktionalität für den vom Kunden nach dem Vertrag verfolgten Zweck wesentlich beeinträchtigt wird.

JustRelate wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf die Folgen seines Verhaltens hinweisen.

2.7. Änderungen von APIs und SDKs. Werden Programmierschnittstellen (APIs) oder Software Development Kits (SDKs) der JustRelate Cloud Services geändert, informiert JustRelate den Kunden über diese Änderungen in den Release Notes unter der jeweiligen Website-URL des betreffenden Dienstes und hält frühere Versionen der APIs für mindestens sechs Monate nach Wirksamwerden der Änderung verfügbar, sofern eine weitere Bereitstellung nicht aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen unmöglich ist oder für JustRelate mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre.

2.8. Außerordentliche Änderungen. JustRelate weist ausdrücklich darauf hin, dass JustRelate aus Gründen der IT-Sicherheit und aus anderen zwingenden Gründen in Ausnahmefällen auch zu kurzfristigen Änderungen verpflichtet sein kann. In solchen Fällen informiert JustRelate den Kunden unverzüglich über die Änderung über das Internet in den Release Notes unter der jeweiligen Website-URL des betreffenden Dienstes.

3. KI-Funktionen

3.1. JustRelate stellt im Rahmen der JustRelate Cloud Services KI-Funktionen (**„KI-Funktionen“**) für dokumentierte, dienstbezogene Zwecke bereit. Der Kunde darf diese ausschließlich für den von JustRelate in der Cloud-Dokumentation festgelegten bestimmungsgemäßen Zweck und unter Einhaltung des anwendbaren Rechts, einschließlich der EU-KI-Verordnung, nutzen. Der Kunde ist für seine konkreten Verwendungszwecke, Konfigurationen und nachgelagerten Nutzungen verantwortlich. JustRelate stellt dem Kunden die Informationen zur Verfügung, die

dieser vernünftigerweise benötigt, um seine Nutzung der KI-Funktionen im Rahmen der EU-KI-Verordnung zu beurteilen; diese Informationen ersetzen nicht die Verantwortung des Kunden für seine eigene regulatorische Bewertung und die Einhaltung von Vorschriften.

3.2. Der Kunde darf die KI-Funktionen weder für nach Art. 5 der EU-KI-Verordnung verbotene Zwecke nutzen noch sie so konfigurieren, dass sie als Hochrisiko-KI-Systeme eingestuft werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Insbesondere dürfen KI-Funktionen nicht als alleinige Grundlage für Entscheidungen verwendet werden, die rechtliche oder ähnlich erhebliche Auswirkungen auf natürliche Personen haben.

3.3. Der Kunde muss eine angemessene menschliche Überprüfung und Kontrolle KI-generierter Inhalte sicherstellen, bevor er sich auf diese stützt, soweit dies aufgrund der Art oder der Folgen der Nutzung erforderlich ist. Der Kunde bleibt für Entscheidungen verantwortlich, die auf Grundlage KI-generierter Inhalte getroffen werden.

3.4. Der Kunde darf die von JustRelate zur Erfüllung der EU-KI-Verordnung implementierten Transparenzmaßnahmen nicht entfernen, deaktivieren, verdecken oder umgehen. Der Kunde erfüllt sämtliche zusätzlichen Transparenzpflichten, die sich aus seiner konkreten Nutzung ergeben.

3.5. Der Kunde stellt sicher, dass Personen, die in seinem Auftrag KI-Funktionen nutzen, über ein ihrer Rolle und dem Nutzungskontext angemessenes Maß an KI-Kompetenz verfügen.

3.6. JustRelate ist berechtigt, KI-Funktionen und zugrunde liegende KI-Modelle oder Dienste Dritter im Rahmen der fortlaufenden Weiterentwicklung der JustRelate Cloud Services zu ändern, zu aktualisieren, zu ersetzen oder einzustellen, sofern die vereinbarte Funktionalität sowie die anwendbaren Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Anforderungen gewahrt bleiben.

4. Verantwortung und Mitwirkung des Kunden; Fair-Use-Regelung

4.1. Die Entscheidung über den Abschluss eines Vertrags mit JustRelate und die Nutzung der JustRelate Cloud Services obliegt allein dem Kunden. Insbesondere hat der Kunde rechtzeitig zu prüfen, ob die JustRelate Cloud Services seinen Anforderungen entspricht, und hierzu gegebenenfalls fachkundigen Rat einzuholen. Der Kunde stellt außerdem sicher, dass

- er seine Daten regelmäßig sichert und durch geeignete Datensicherungsmaßnahmen gegen Verlust schützt;
- die von ihm für die JustRelate Cloud Services eingesetzte IT-Infrastruktur die von JustRelate in der Cloud-Dokumentation festgelegten (technischen) Mindestanforderungen erfüllt und gegen eine Infektion mit Viren, Trojanern oder vergleichbarer Schadsoftware geschützt ist; und
- er über die erforderlichen Rechte zur Nutzung der von ihm eingesetzten IT-Infrastruktur, insbesondere der eingesetzten Software, verfügt und die anwendbaren Lizenzbedingungen

einhält (z. B. die GNU Lesser General Public License (GNU LGPL) im Zusammenhang mit etwaigen SDKs und gegebenenfalls erforderlichen Open-Source-Erweiterungen).

4.2. Die Integration der JustRelate Cloud Services setzt voraus, dass der Kunde bei der Vertragserfüllung und Mängelbeseitigung unentgeltlich mitwirkt; diese Mitwirkung ist keine bloße Obliegenheit, sondern eine echte Hauptleistungspflicht des Kunden. Der Kunde wird insbesondere

- die von JustRelate in der Cloud-Dokumentation festgelegten Sicherheitshinweise zum Schutz der von ihm eingesetzten IT-Infrastruktur beachten;
- JustRelate über die hierfür von JustRelate bereitgestellten Systeme unverzüglich über Fehler, Störungen, Sicherheitsvorfälle oder sonstige wesentliche Unregelmäßigkeiten der JustRelate Cloud Services informieren und JustRelate bei der Behebung und Korrektur von Fehlern und Störungen angemessen unterstützen, insbesondere durch Bereitstellung aller erforderlichen Informationen;
- die JustRelate Cloud Services nur bestimmungsgemäß und entsprechend den von JustRelate in der Cloud-Dokumentation festgelegten Nutzungszwecken verwenden; und
- JustRelate qualifizierte Ansprechpartner benennen.

Dem Kunden ist bewusst, dass

- trotz der von JustRelate implementierten Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik kein mit dem Internet verbundenes Computersystem absolute Sicherheit gegen die mit der Internetnutzung verbundenen Risiken gewährleisten kann;
- seine Daten im Zusammenhang mit der Internetnutzung grundsätzlich Gefahren durch Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware sowie Eingriffe und Angriffe Dritter ausgesetzt sind.

4.3. Fair Use. Der Kunde verpflichtet sich, die JustRelate Cloud Services ausschließlich bestimmungsgemäß und in einer Weise zu nutzen, die Verfügbarkeit, Leistung, Sicherheit oder Integrität der JustRelate Cloud Services nicht wesentlich beeinträchtigt und Ressourcen nicht unverhältnismäßig stark beansprucht (**„Fair Use“**). Da die JustRelate Cloud Services KI-Funktionen umfasst, gilt:

- Fair Use wird nicht ausschließlich bestimmt anhand (i) der bisherigen Nutzungsmuster des Kunden oder fester Nutzungskennzahlen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf durchschnittliche Verbrauchsmengen, Nutzungsspitzen und Nutzungsschwankungen während eines repräsentativen Zeitraums der vorangegangenen drei bis zwölf Monate bzw., wenn die Nutzung noch nicht so lange besteht, anhand geschätzter Nutzungsmuster („Basisnutzung“), oder (ii) anhand von Branchenstandards und typischen Nutzungsmustern von Kunden in ähnlicher Situation;
  eine Nutzung kann jedoch als übermäßig oder missbräuchlich angesehen werden, wenn sie (i) die Basisnutzung des Kunden ohne angemessene Rechtfertigung wesentlich

überschreitet, (ii) erheblich von Branchenstandards oder typischen Nutzungsmustern von Kunden in ähnlicher Situation abweicht oder (iii) Leistung, Verfügbarkeit oder Sicherheit der JustRelate Cloud Services oder anderer Kunden nachteilig beeinträchtigt. Vorübergehende Nutzungsspitzen, die legitimen geschäftlichen Erfordernissen entsprechen und JustRelate mitgeteilt wurden oder von JustRelate vernünftigerweise vorhersehbar waren, stellen jedoch für sich genommen keine übermäßige oder missbräuchliche Nutzung dar.

- Fair Use von KI-Funktionen. Die Nutzung von KI-Funktionen, Automatisierungen oder autonomen Prozessen stellt für sich genommen keine übermäßige Nutzung dar; eine durch KI-Funktionen unterstützte oder automatisierte Nutzung muss jedoch innerhalb des bestimmungsgemäßen Zwecks und Funktionsumfangs der jeweiligen KI-Funktion bleiben. Der Kunde darf KI-Funktionen oder Automatisierungen nicht dazu einsetzen, eine in der Cloud-Dokumentation festgelegte Funktionalität oder den kommerziellen Umfang eines Cloud-Angebots zweckzuentfremden oder zu umgehen, einschließlich der Nutzung einer für einen bestimmten Anwendungsfall konzipierten KI-Funktion in einem wesentlich unverhältnismäßigen Umfang für Funktionen oder Arbeitslasten, für die sie nicht vorgesehen ist.

JustRelate behält sich das Recht vor, die Nutzung der JustRelate Cloud Services durch den Kunden zum Zweck der Durchsetzung der Fair-Use-Regelung durchzusetzen. Jede Feststellung einer übermäßigen oder missbräuchlichen Nutzung erfolgt nach Treu und Glauben und in wirtschaftlich angemessener Weise.

JustRelate kann verhältnismäßige Maßnahmen ergreifen, wenn die Nutzung durch den Kunden den bestimmungsgemäßen Zweck wesentlich überschreitet oder erhebliche nachteilige Auswirkungen auf die JustRelate Cloud Services oder andere Kunden verursacht.

Bei begründetem Verdacht auf oder Nachweis einer übermäßigen oder missbräuchlichen Nutzung kann JustRelate:

- den Kunden auffordern, seine Nutzung zu reduzieren oder anzupassen;
- die Nutzung und/oder die anwendbaren Service Levels vorübergehend drosseln, begrenzen oder anpassen;
- zusätzliche Entgelte gemäß den anwendbaren Preisregelungen berechnen; und/oder
- die JustRelate Cloud Services ganz oder teilweise unterbrechen.

Außer bei dringenden Risiken für die Leistungsfähigkeit der JustRelate Cloud Services für andere Kunden wird JustRelate diese Maßnahmen mit angemessenem Vorlauf ankündigen und, soweit angemessen, eine Abhilfefrist einräumen, innerhalb derer der Kunde die übermäßige oder missbräuchliche Nutzung beseitigen kann.

Keine dieser Maßnahmen entbindet den Kunden von seiner Verpflichtung zur Zahlung der Preise für die JustRelate Cloud Services.

4.4. Der Kunde darf seine Passwörter und sonstigen persönlichen Zugangsdaten nicht an Dritte weitergeben. Zugangsdaten sind so geschützt aufzubewahren, dass Dritte keinen Zugriff darauf erhalten; eine unverschlüsselte oder nicht angemessen verschlüsselte Speicherung auf einem PC oder sonstigen Datenträgern (z. B. USB-Stick) gilt nicht als geschützte Aufbewahrung. Zugangsdaten sind sofort zu ändern, wenn Anlass zu der Annahme besteht, dass Dritte hiervon Kenntnis erlangt haben könnten.

4.5. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte, für die er die JustRelate Cloud Services nutzt oder die er bei der Nutzung der JustRelate Cloud Services erhebt, verarbeitet oder anderweitig verwendet.

Der Kunde hat nationale und internationale Datenschutz-, Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und kommerzielle Bezeichnungsrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten und die einschlägigen Gesetze und sonstigen Vorschriften einzuhalten.

Der Kunde stellt JustRelate von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte wegen einer Verletzung von Datenschutz-, Urheber-, Marken-, Patent- oder Designrechten, Namens- und kommerziellen Bezeichnungsrechten sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechten und Persönlichkeitsrechten Dritter im Zusammenhang mit der Nutzung der JustRelate Cloud Services durch den Kunden gegen JustRelate geltend machen. Die Freistellung umfasst auch angemessene Kosten der Rechtsverteidigung (Rechtsanwalts- und Gerichtskosten).

5. Preise und Zahlungsbedingungen

5.1. Der Kunde zahlt JustRelate die für die JustRelate Cloud Services vereinbarten Preise. Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart und/oder im anwendbaren Länderanhang nichts anderes bestimmt ist, gelten für Preise und Zahlungsbedingungen diese Vertragsbedingungen und die Preisliste.

5.2. Monatliche Abonnementpreise und alle sonstigen periodisch berechneten Preise sind im Voraus zu zahlen.

5.3. Indexbasierte Preisanpassung. Die Preise unterliegen einer jährlichen Indexierung gemäß den Bestimmungen des anwendbaren Länderanhangs.

5.4. Zusätzliche außerordentliche Preisanpassung. Soweit im anwendbaren Länderanhang nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gilt Folgendes: Zusätzlich zu der in Ziffer 5.3 geregelten indexbasierten Preisanpassung kann JustRelate die Preise anpassen, wenn nach dem Datum des Inkrafttretens wesentliche Kostensteigerungen bei der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services eintreten und diese durch die genannte indexbasierte Anpassung nicht angemessen abgebildet werden.

JustRelate informiert den Kunden mindestens 60 Kalendertage im Voraus in Textform über jede geplante außerordentliche Anpassung (**„Anpassungsmitteilung“**) und legt auf angemessene Anfrage des Kunden die Gründe für die Anpassung dar, insbesondere die objektiven Kostenfaktoren, die sie rechtfertigen, sowie die Berechnung der Anpassung. Relevante Kostenfaktoren können unter anderem sein:

- Personal- und Arbeitskosten;
- Energie- und Versorgungskosten;
- Kosten für Cloud-Infrastruktur, Hosting, Rechenzentren und Netzwerke;
- Kosten für Softwarelizenzen und Dienste Dritter;
- Kosten für Cybersicherheit, Compliance und regulatorische Anforderungen;
- Kosten infolge von Änderungen anwendbarer Gesetze, Vorschriften, Steuern, Abgaben, staatlicher Maßnahmen oder verbindlicher Branchenanforderungen.

Jede zusätzliche Preisanpassung muss:

- durch die betreffende Kostensteigerung objektiv gerechtfertigt sein;
- auf den Umfang begrenzt sein, der vernünftigerweise erforderlich ist, um die Auswirkungen dieser Steigerung auf die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services abzubilden;
- darf nicht dazu führen, dass JustRelate mehr als die tatsächliche Kostensteigerung vereinnahmt, die der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services zuzurechnen ist; und
- muss etwaige Senkungen relevanter Kosten berücksichtigen, die die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services betreffen.

Führt die Anpassung innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten zu einem Erhöhung der aktuellen Preise für die betroffenen Leistungen um mehr als 10%, kann der Kunde die betroffenen Leistungen jederzeit vor Wirksamwerden der Anpassung durch Mitteilung in Textform kündigen.

Führt die Anpassung zu einer Erhöhung der aktuellen Preise um nicht mehr als 10 %, oder führt sie zu einer Erhöhung um mehr als 10 % und kündigt der Kunde die betroffenen Leistungen nicht, gilt die Anpassung als vereinbart.

5.5. Alle angegebenen Preise sind Nettopreise in Euro (EUR) zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

5.6. Zahlungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Fälligkeit ohne Abzug zu leisten; soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, entspricht der Fälligkeitstag dem Rechnungsdatum. Bei Zahlungsverzug ist JustRelate berechtigt,

- die im anwendbaren Länderanhang festgelegten Mahngebühren, Pauschalen für Beitreibungskosten und/oder Verzugszinsen zu berechnen; das Recht, Ersatz eines darüber hinausgehenden Schadens zu verlangen, bleibt unberührt;

- dem Kunden in Textform die Sperrung der JustRelate Cloud Services anzudrohen und die Leistungen 14 Kalendertage nach der Androhung ganz oder teilweise zu sperren, jedoch frühestens 14 Kalendertage nach Eintritt des Verzugs.

5.7. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenforderungen aus dem Vertrag zwischen den Vertragspartnern geltend machen.

6. Verantwortung von JustRelate

6.1. JustRelate stellt die JustRelate Cloud Services gemäß Ziffer 3 „as a service“ bereit. JustRelate schuldet daher keinen bestimmten Erfolg, sondern lediglich wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die JustRelate Cloud Services zur Nutzung bereitzustellen.

6.2. JustRelate gewährleistet nicht, dass

- die JustRelate Cloud Services während der Laufzeit des Vertrags jederzeit nutzbar oder verfügbar ist;
- mit der JustRelate Cloud Services erstellte Websites verfügbar oder fehlerfrei sind oder bestimmte Merkmale, Funktionen oder sonstige Eigenschaften aufweisen.

6.3. JustRelate ist berechtigt, Wartungs- und Supportleistungen für die JustRelate Cloud Services und/oder die von JustRelate eingesetzte IT-Infrastruktur durchzuführen sowie Datensicherungen vorzunehmen (**„Wartung“**).

Regelmäßige Wartungsarbeiten finden wöchentlich sonntags zwischen 02:00 und 04:00 Uhr UTC ohne vorherige Ankündigung statt. Während dieser Ausfallzeit können die JustRelate Cloud Services oder bestimmte Dienste nicht verfügbar sein. Weitere wartungsbedingte Ausfallzeiten sind vorab mit dem Kunden abzustimmen; bei wichtigen Gründen darf der Kunde seine Zustimmung nicht unangemessen verweigern.

Soweit der Kunde die JustRelate Cloud Services oder Dienste während geplanter/vereinbarter Ausfallzeiten nutzen kann, besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Führt eine solche Nutzung zu einer Einschränkung oder Unterbrechung der JustRelate Cloud Services oder von Diensten, sind Ansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung oder mangelhafter Leistung durch JustRelate ausgeschlossen.

6.4. Sind die JustRelate Cloud Services nicht verfügbar oder werden die vereinbarten Service Levels nicht eingehalten, wird JustRelate darauf hinwirken, die Nutzung für den Kunden bzw. die Einhaltung der Service Levels so schnell wie möglich wiederherzustellen. Die für die JustRelate Cloud Services geltenden Service Levels sind im SLA im Einzelnen festgelegt.

6.5. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung oder mangelhafter Leistung durch JustRelate sind ausgeschlossen; die gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen über die Haftung von JustRelate auf Schadensersatz (siehe Ziffer 10) bleiben unberührt.

Ansprüche wegen Nichterfüllung oder mangelhafter Leistung verjähren zwölf Monate nach dem Zeitpunkt, zu dem die Nichterfüllung oder mangelhafte Leistung eingetreten ist, sofern der Mangel nicht arglistig verschwiegen wurde.

7. Sperrung und Einstellung der JustRelate Cloud Services

7.1. JustRelate ist berechtigt, die Nutzung der JustRelate Cloud Services ohne vorherige Androhung ganz oder teilweise zu sperren und die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services ganz oder teilweise einzustellen, wenn ein wichtiger Grund für die Sperrung oder Einstellung vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde eine wesentliche Verpflichtung aus dem Vertrag verletzt und die Verletzung trotz Abmahnung in Textform nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt; bei Zahlungsverzug gilt Ziffer 5.6;
- der Kunde eine Verschlechterung oder Störung der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services verursacht;
- der Kunde die Verwundbarkeit der von JustRelate oder seinen Unterauftragnehmern zur Bereitstellung der JustRelate Cloud Services eingesetzten IT-Systeme oder Netzwerke (**„JustRelate-Systeme“**) ohne Abstimmung mit JustRelate testet;
- der Kunde die JustRelate Cloud Services nachbildet oder Produkte oder Dienstleistungen Dritter anbietet, die im Wesentlichen mit den JustRelate Cloud Services vergleichbar sind;
- der Kunde Beschränkungen für Zugriffe, Aufrufe und die Nutzung der JustRelate Cloud Services überschreitet oder umgeht oder die JustRelate Cloud Services in einer Weise nutzt, die ein angemessenes Volumen überschreitet oder eine übermäßige Nutzung oder einen Missbrauch darstellt (z. B. übermäßige oder missbräuchliche Nutzung gemäß Ziffer 4.3 oder Überschreitung einer vereinbarten maximalen Bounce-Rate, d. h. des vereinbarten Anteils unzustellbarer E-Mails an der Gesamtzahl der innerhalb eines vereinbarten Zeitraums versandten E-Mails; soweit nichts anderes vereinbart ist, gilt eine maximale Bounce-Rate von 3 % innerhalb von 20 Kalendertagen als vereinbart);
- ein Sicherheitsrisiko für die JustRelate Cloud Services oder die JustRelate-Systeme besteht; oder
- der Kunde die JustRelate Cloud Services zur Begehung oder Beteiligung an betrügerischen oder sonstigen rechtswidrigen Handlungen nutzt (z. B. Versand von Spam, Phishing-Nachrichten, schädlichen Inhalten oder rechtswidrigen Inhalten per E-Mail).

7.2. Stellt JustRelate einen ungewöhnlichen Anstieg des Nutzungsvolumens der JustRelate Cloud Services fest, kann JustRelate die Nutzung der JustRelate Cloud Services vorsorglich ganz oder teilweise sperren, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.

7.3. Werden die JustRelate Cloud Services gesperrt oder eingestellt, informiert JustRelate den Kunden sofort über den Grund der Sperrung oder Einstellung. Sobald der Kunde gegenüber JustRelate nachweist, dass der Grund nicht oder nicht mehr besteht bzw. die vorsorgliche

Sperrung aufgehoben werden kann, hebt JustRelate die Sperrung auf bzw. nimmt die Bereitstellung der Cloud wieder auf.

7.4. Weder die Sperrung noch die Einstellung der JustRelate Cloud Services gemäß Ziffern 7.1 oder 7.2 entbindet den Kunden von seiner Verpflichtung zur Zahlung der Preise für die gesperrte oder eingestellte JustRelate Cloud Services.

8. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

8.1. JustRelate hält sämtliche Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der sonstigen anwendbaren Datenschutzgesetze ein und hat hierzu insbesondere alle erforderlichen personellen, technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen.

8.2. Für die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services verarbeitet JustRelate nur die hierfür erforderlichen Daten und Protokolldateien. Soweit der Kunde die JustRelate Cloud Services zur Verarbeitung personenbezogener Daten nutzt, werden die JustRelate Cloud Services von JustRelate ausschließlich im Auftrag des Kunden im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO bereitgestellt.

Jede Verarbeitung personenbezogener Daten durch JustRelate im Auftrag des Kunden unterliegt der AVV gemäß Art. 28 DSGVO, die die Vertragspartner auf Grundlage der entsprechenden Mustervereinbarung von JustRelate abschließen und die Bestandteil dieser Vertragsbedingungen ist.

8.3. Dem Kunden ist bewusst, dass JustRelate und seine Unterauftragnehmer aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen oder gesetzlicher Vorschriften verpflichtet sein können, Daten des Kunden offenzulegen oder herauszugeben.

8.4 JustRelate darf Daten über Kunden und deren Kunden in vollständig anonymisierter und aggregierter Form unter Einhaltung der DSGVO für interne Auswertungen, Forschung, statistische Analysen und Zwecke der Serviceoptimierung verwenden. Diese Daten werden irreversibel anonymisiert und beziehen sich weder auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person noch ermöglichen sie eine unmittelbare oder mittelbare Identifizierung des Kunden, seiner Kunden oder einer betroffenen Person.

9. Vertraulichkeit

Die Vertragspartner verpflichten sich, die ihnen im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand bekannt gewordenen Kenntnisse – insbesondere technische oder finanzielle Daten und sonstige Kenntnisse – vertraulich zu behandeln und ausschließlich für Zwecke des Vertragsgegenstands zu verwenden. Dies gilt nicht für Informationen, die ohne unbefugtes Zutun oder Unterlassen der Vertragspartner öffentlich zugänglich sind oder werden oder aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen oder gesetzlicher Vorschriften offengelegt werden müssen.

10. Haftung und Haftungsbeschränkung

JustRelate haftet ausschließlich nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

10.1. JustRelate haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

10.2. Liegt kein Fall nach Ziffer 10.1 vor, haftet JustRelate bei einfacher Fahrlässigkeit nur für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sogenannte Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung von JustRelate auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Darüber hinaus ist die Haftung von JustRelate auf die Beträge begrenzt, die der Kunde in den zwölf Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis tatsächlich an JustRelate gezahlt hat. In diesem Fall ist die Haftung von JustRelate zudem auf maximal EUR 250.000 je Schadensfall begrenzt.

10.3. Für den Verlust von Daten haftet JustRelate nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur, wenn und soweit der Verlust nicht durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen des Kunden hätte vermieden werden können.

10.4. JustRelate verpflichtet sich zur Einhaltung der branchenüblichen Sorgfalt. Bei der Beurteilung eines Verschuldens von JustRelate ist zu berücksichtigen, dass Software tatsächlich nicht vollständig fehlerfrei erstellt werden kann.

10.5. JustRelate haftet nicht für höhere Gewalt, die die Bereitstellung der JustRelate Cloud Services unmöglich macht oder die ordnungsgemäße Vertragserfüllung wesentlich oder vorübergehend beeinträchtigt. Höhere Gewalt umfasst alle außerhalb des Einflussbereichs der Vertragspartner liegenden Umstände, wie Krieg und sonstige militärische Konflikte, Mobilmachungen, Blockaden, innere Unruhen, Terroranschläge, Embargos, Beschlagnahmen, Naturkatastrophen, rechtswidrige Streiks und sonstige Arbeitskämpfe, staatliche Maßnahmen, behördliche Entscheidungen oder sonstige schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände, die die Vertragspartner nicht zu vertreten haben. Ein Umstand gilt nur dann als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrags eingetreten ist.

10.6. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, insbesondere der im anwendbaren Länderanhang genannten Vorschriften, bleibt unberührt.

10.7. Zusätzliche ergänzende Bestimmungen zur Beschränkung der Haftung von JustRelate können in den anwendbaren Länderanhängen geregelt sein.

11. Laufzeit und Kündigung

11.1. Der Vertrag tritt zu dem von den Vertragspartnern vereinbarten Zeitpunkt in Kraft und, sofern kein solcher Zeitpunkt vereinbart wurde, mit Abschluss des Einzelvertrags (**„Datum des Inkrafttretens“**).

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag zunächst für eine feste, nicht ordentlich kündbare Mindestlaufzeit (**„Erstlaufzeit“**) geschlossen. Nach Ablauf dieser Erstlaufzeit verlängert er sich automatisch um jeweils eine weitere feste, nicht ordentlich kündbare Laufzeit von zwölf Monaten (**„Verlängerungslaufzeit“**), sofern nicht einer der Vertragspartner den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Erstlaufzeit schriftlich kündigt; Entsprechendes gilt zum Ablauf jeder Verlängerungslaufzeit.

11.2. Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

11.3. Im Falle der Beendigung des Vertrags wird JustRelate

- die Daten des Kunden bei Vertragsbeendigung unverzüglich löschen, mit Ausnahme der zur Abwicklung des Vertrags erforderlichen Daten, insbesondere für die Rechnungsstellung. Dem Kunden ist bewusst, dass die vollständige Löschung von vertragsgemäß in (Backup-) Systemen gespeicherten Daten einige Zeit in Anspruch nehmen kann; JustRelate wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Löschung innerhalb von 30 Kalendertagen abgeschlossen wird;
- zusätzliche Leistungen, die zur Übertragung der Daten des Kunden an den Kunden erforderlich sein können, gegen angemessene Vergütung erbringen, sofern der Kunde diese Leistungen ausdrücklich und anfordert und hierüber rechtzeitig eine gesonderte Vereinbarung mit JustRelate abschließt.

12. Kontakt

JustRelate ist erreichbar

- per E-Mail unter: info@justrelate.com
- postalisch unter: JustRelate, Kitzingstr. 15, 12277 Berlin

13. Treuepflichten

13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig zur Loyalität. Während der Laufzeit des Vertrags und für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach dessen Beendigung ist es untersagt, Mitarbeiter oder ehemalige Mitarbeiter von JustRelate und/oder eines Verbundenen Unternehmens einzustellen oder anderweitig zu beschäftigen, die während der Laufzeit des Vertrags mit der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services für den Kunden betraut sind oder waren.

13.2. Für jeden Verstoß gegen Ziffer 13.1 Satz 2 ist JustRelate nach eigener Wahl berechtigt,

- diesen Vertrag fristlos zu kündigen; oder

- die Zahlung einer Vertragsstrafe zu verlangen; soweit im anwendbaren Länderanhang nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, wird die Höhe der Vertragsstrafe von JustRelate nach billigem Ermessen festgesetzt und im Streitfall durch das zuständige Gericht überprüft.

14. Schlussbestimmungen

14.1. JustRelate ist berechtigt, den Kunden zu Werbezwecken und in Pressemitteilungen als Referenzkunden zu benennen.

14.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Vertragspartner verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken des Vertrags.

Länderanhang Deutschland

Stand: 2026-10-15

1. Sachlicher Geltungsbereich

1.1. Dieser Länderanhang ist Bestandteil der Vertragsbedingungen, die ihrerseits Bestandteil des zwischen JustRelate Group GmbH, JustRelate Deutschland GmbH und/oder einem anderen deutschen Verbundenen Unternehmen und dem Kunden geschlossenen Vertrags sind.

1.2. Begriffe, die in diesem Länderanhang nicht anderweitig definiert sind, haben die ihnen in den Vertragsbedingungen zugewiesene Bedeutung.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Indexbasierte Preisanpassung

Die Preise unterliegen einer jährlichen Indexierung wie folgt:

Alle Preise werden jährlich zum Jahrestag des Datum des Inkrafttretens ohne vorherige Ankündigung entsprechend der prozentualen Veränderung des vom Statistischen Bundesamt (**„Destatis“**) veröffentlichten deutschen Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen der Informationstechnologie (IT-Dienstleistungen) oder eines diesen ersetzenden Nachfolgeindex angepasst.

Die angepassten Preise werden unter Anwendung der prozentualen Veränderung des Index berechnet. Für die erste Preisanpassung wird die prozentuale Veränderung durch Vergleich des für den jüngsten verfügbaren Referenzzeitraum veröffentlichten Index mit dem für die Erstlaufzeit geltenden Index ermittelt. Für jede weitere Preisanpassung wird die prozentuale

Veränderung durch Vergleich des für den jüngsten verfügbaren Referenzzeitraum veröffentlichten Index mit dem bei der vorherigen Anpassung verwendeten Index ermittelt.

Wird der maßgebliche Index eingestellt, wesentlich geändert oder gilt er nicht mehr als repräsentativ für die mit der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services verbundenen Kosten, kann JustRelate einen vergleichbaren, von Destatis oder einer anderen zuständigen deutschen öffentlichen Statistikbehörde veröffentlichten Nachfolgeindex anwenden, der die wirtschaftliche Entwicklung in den Bereichen Informationstechnologie, Cloud Computing, Software-as-a-Service, Hosting, Messaging, Customer Relationship Management und verwandten digitalen Dienstleistungen am besten abbildet.

Eine Anpassung nach dieser Bestimmung wird automatisch wirksam und erfordert keine Änderung des Vertrags.

2.2. Zahlungsverzug

Die folgenden Mahngebühren, Pauschalen für Beitreibungskosten und/oder Verzugszinsen können in Rechnung gestellt werden; das Recht von JustRelate, Ersatz für darüber hinausgehende Schäden zu verlangen, bleibt unberührt:

- angemessene Mahngebühren ohne weitere Ankündigung; und/oder
- Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB ohne weitere Ankündigung.

3. Haftungsbeschränkung

Beispiele für zwingende gesetzliche Vorschriften, nach denen die Haftung von JustRelate nicht durch Ziffer 10 der Vertragsbedingungen beschränkt wird:

- Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte (Produkthaftungsgesetz – ProdHaftG)

4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

4.1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht).

4.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Berlin; JustRelate ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Geschäftssitz zu verklagen.

Länderanhang Frankreich

Stand: 2026-10-15

1. Sachlicher Geltungsbereich

1.1. Dieser Länderanhang ist Bestandteil der Vertragsbedingungen, die ihrerseits Bestandteil des zwischen JustRelate France SAS und/oder einem anderen französischen Verbundenen Unternehmen und dem Kunden geschlossenen Vertrags sind.

1.2. Begriffe, die in diesem Länderanhang nicht anderweitig definiert sind, haben die ihnen in den Vertragsbedingungen zugewiesene Bedeutung.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Indexbasierte Preisanpassung

Die Preise unterliegen einer jährlichen Indexierung wie folgt:

Alle Preise werden jährlich zum Jahrestag des Datums des Inkrafttretens ohne vorherige Ankündigung automatisch entsprechend der prozentualen Veränderung des SYNTEC-Index oder eines diesen ersetzenden Nachfolgeindex angepasst.

Die angepassten Preise werden unter Anwendung der prozentualen Veränderung des Index berechnet. Für die erste Preisanpassung wird die prozentuale Veränderung durch Vergleich des für den jüngsten verfügbaren Referenzzeitraum veröffentlichten Index mit dem für die Erstlaufzeit geltenden Index ermittelt. Für jede weitere Preisanpassung wird die prozentuale Veränderung durch Vergleich des für den jüngsten verfügbaren Referenzzeitraum veröffentlichten Index mit dem bei der vorherigen Anpassung verwendeten Index ermittelt.

Wird der maßgebliche Index eingestellt, wesentlich geändert oder gilt er nicht mehr als repräsentativ für die mit der Bereitstellung der JustRelate Cloud Services verbundenen Kosten, kann JustRelate einen vergleichbaren Nachfolgeindex anwenden, der die wirtschaftliche Entwicklung in den Bereichen Informationstechnologie, Cloud Computing, Software-as-a-Service, Hosting, Messaging, Customer Relationship Management und verwandten digitalen Dienstleistungen am besten abbildet.

Eine Anpassung nach dieser Bestimmung wird automatisch wirksam und erfordert keine Änderung des Vertrags.

2.2. Zusätzliche außerordentliche Preisanpassung

Zusätzlich zu der in Ziffer 5.3 der Vertragsbedingungen geregelten indexbasierten Preisanpassung gilt Folgendes: Abweichend von den ergänzenden Bestimmungen des Art. 1195 des französischen Code Civil vereinbaren die Vertragspartner, dass im Falle einer bei

Abschluss des Vertrags nicht vorhersehbaren Änderung der Umstände die Bedingungen für eine Anpassung des Vertrags nach dem nachstehend beschriebenen Verfahren angepasst werden:

Auslösende Ereignisse: Jeder Vertragspartner kann eine Neuverhandlung der finanziellen Bedingungen des Vertrags verlangen, wenn ein externes Ereignis (einschließlich, aber nicht beschränkt auf: eine Erhöhung oder Senkung der Energiekosten, eine Erhöhung oder Senkung der von Hosting-Anbietern oder Drittanbietern von Cloud-Infrastruktur berechneten Preise oder Änderungen von Cybersicherheitsstandards, die neue Investitionen erfordern) zu einer Erhöhung oder Senkung der Herstellungskosten um mindestens 15 % gegenüber den anfänglichen Kosten zum Zeitpunkt der Unterzeichnung führt.

Neuverhandlungsverfahren: Der Vertragspartner, der sich auf diese Klausel berufen möchte, teilt dem anderen Vertragspartner die betreffende Erhöhung oder Senkung per Einschreiben mit Rückschein unter Beifügung der erforderlichen Nachweise mit. Die Vertragspartner haben anschließend ab Zugang 30 Kalendertage Zeit, nach Treu und Glauben eine neue finanzielle Regelung auszuhandeln. Während des gesamten Verhandlungszeitraums verpflichtet sich der Kunde, die Rechnungen von JustRelate weiterhin zu den ursprünglichen Bedingungen zu bezahlen.

Scheitern der Neuverhandlung: Wird innerhalb des vorgenannten Zeitraums keine Einigung erzielt, gilt die Änderung als nicht angenommen; jeder Vertragspartner kann die betroffenen Leistungen anschließend mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen, ohne dass Gebühren für eine vorzeitige Kündigung oder Entschädigungen anfallen.

2.3. Zahlungsfrist

Zahlungen sind innerhalb von 30 Kalendertagen ab Fälligkeit ohne Abzug zu leisten.

2.4. Zahlungsverzug

Die folgenden Mahngebühren, Pauschalen für Beitreibungskosten und/oder Verzugszinsen können in Rechnung gestellt werden; das Recht von JustRelate, Ersatz für darüber hinausgehende Schäden zu verlangen, bleibt unberührt:

- Verzugszinsen in der in Art. L. 441-10 des französischen Code de Commerce vorgesehenen Höhe, entsprechend dem Refinanzierungssatz der Europäischen Zentralbank zuzüglich 10 Prozentpunkten; und/oder
- die nach den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen vorgesehene Pauschale für Beitreibungskosten (derzeit EUR 40 gemäß Art. D. 441-5 des französischen Code de Commerce), unbeschadet eines Anspruchs auf weitergehenden Ersatz, wenn nachgewiesen wird, dass die tatsächlich entstandenen Beitreibungskosten diesen Betrag übersteigen.

3. Haftungsbeschränkung

In jedem Fall ist die kumulierte Gesamthaftung jedes Vertragspartners aus sämtlichen Haftungsgründen innerhalb eines Vertragsjahres auf den Betrag begrenzt, den der Kunde in den zwölf Monaten vor dem Ereignis, das den Schaden des betroffenen Vertragspartners verursacht hat, tatsächlich gezahlt hat.

4. Treuepflichten – Höhe der Vertragsstrafe

Für jeden Verstoß gegen Ziffer 13.1 Satz 2 der Vertragsbedingungen beträgt die Vertragsstrafe pauschal zwölf Bruttomonatsgehälter des betroffenen Mitarbeiters; das Recht auf Ersatz eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt unberührt.

5. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

5.1. Es gilt ausschließlich französisches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht).

5.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Lille.