

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der visuax UG (haftungsbeschränkt) für die Nutzung der B2B-Plattform “{ keep it developed }”**

*Stand: 30. November 2025*

**Anbieterin und Vertragspartnerin:**

visuax UG (haftungsbeschränkt)

Backhausstraße 2,

DE-64395 Brensbach

Registergericht: Amtsgericht Darmstadt

Registernummer: HR B 105 436

Umsatzsteuer-ID: DE 364 244 083

Vertreten durch den Geschäftsführer: Julius Maximilian Appel

(nachfolgend „**visuax**“ oder „**wir**“)

## **1 Geltungsbereich, Zielgruppe und Vertragsschluss**

### **1.1 Geltungsbereich und Zielgruppe**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen visuax und ihren Kunden über die Nutzung der B2B-Plattform „{ keep it developed }“ (nachfolgend „**Plattform**“) sowie die Beauftragung von Softwareentwicklungs- und technischen Supportleistungen (nachfolgend „**Leistungen**“) über die Plattform.

**Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“). Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind von der Nutzung ausgeschlossen. Der Kunde bestätigt mit Vertragsschluss, als Unternehmer zu handeln.**

Es gelten ausschließlich diese AGB. Entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, visuax stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

Diese AGB werden ergänzt durch die Acceptable Use Policy (AUP), der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), die Shop Management Policy und die Team Management Policy, die bei den entsprechenden Aktionen (z.B. Einladen von Mitarbeitern, Hinzufügen eines Shops) nochmals gesondert akzeptiert werden und ebenfalls verbindlicher Bestandteil des Vertragsverhältnisses sind. Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist in unserer Datenschutzerklärung geregelt. Soweit visuax personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gelten die Bestimmungen der Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“). Diese Dokumente bilden zusammen mit diesen AGB den vollständigen Vertrag.

### **1.2 Vertragsschluss und Onboarding**

Der Vertragsschluss erfolgt in zwei Schritten:

#### **1.2.1 Registrierung des Administrator-Kontos (Step 1)**

Eine natürliche Person (nachfolgend „**Admin**“) registriert zunächst ein persönliches Nutzerkonto, indem sie die erforderlichen Daten angibt. Mit dieser Registrierung schließt der Admin einen unentgeltlichen Nutzungsvertrag über die Verwaltung des Kontos ab und akzeptiert die Acceptable Use Policy (AUP) sowie die Datenschutzerklärung von visuax.

#### **1.2.2 Registrierung des Unternehmens-Kontos (Step 2)**

Unmittelbar nach Step 1 registriert der Admin sein Unternehmen (den Kunden) auf der Plattform. Indem der Admin die Unternehmensdaten eingibt und die Checkbox „Ich bestätige, dass ich befugt bin, mein Unternehmen zu vertreten, und stimme im Namen meines Unternehmens den AGB (Terms of Service) zu“ (oder sinngemäß) anklickt, gibt er ein rechtsverbindliches Angebot zum Abschluss des Hauptnutzungsvertrags (diese AGB) im Namen des von ihm vertretenen Kunden ab. visuax nimmt dieses Angebot durch Freischaltung des Unternehmens-Kontos an. Dieser Vertrag regelt die Erbringung aller entgeltlichen und unentgeltlichen Leistungen durch visuax an den Kunden.

visuax ist nicht verpflichtet, die Vertretungsbefugnis des Admins zu überprüfen. Der Admin sichert zu, zur Vertretung des Kunden berechtigt zu sein. Jedes Unternehmen (Kunde) darf sich nur einmal auf der Plattform registrieren. visuax behält sich das Recht vor, die Berechtigung des Admins zur Vertretung

des Kunden jederzeit zu überprüfen und hierfür geeignete Nachweise (z.B. Handelsregisterauszug, Prokura, schriftliche Vollmachten) anzufordern.

Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung und im Rahmen der Buchung weiterer Leistungen abgefragten Daten vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Ändern sich die Daten nachträglich, so ist der Kunde verpflichtet, die Angaben umgehend zu aktualisieren. Auf entsprechende Anfrage von visuax muss der Kunde die Daten bestätigen.

Es besteht kein Anspruch auf Abschluss eines Nutzungsvertrags oder weiterer Leistungen. visuax behält sich das Recht vor, die Registrierung (sowohl des Admins & von Mitarbeitern als auch des Unternehmens-Kontos) oder den Abschluss einer Subscription ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Nachdem ein Kunde / Admin / Mitarbeiter gesperrt wurde, besteht kein Anspruch auf Wiederherstellung des gesperrten Accounts. Sobald ein Kunde / Admin / Mitarbeiter gesperrt wurde, darf sich dieser Kunde / Admin / Mitarbeiter auch nicht mit einem anderen Kundenkonto / Adminkonto / Mitarbeiterkonto anmelden oder erneut registrieren.

## **2 Leistungen (Ticket-System und Custom Projects)**

### **2.1 Vertragsgegenstand**

visuax erbringt für den Kunden Softwareentwicklungs- und Supportleistungen im Bereich eCommerce. Die Beauftragung erfolgt über das auf der Plattform bereitgestellte Ticket-System oder durch gesonderte Vereinbarung („**Custom Projects**“).

visuax ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten Subunternehmer (z.B. Freelancer oder spezialisierte Dienstleister) einzusetzen sowie Software von Drittanbietern (z.B. Bibliotheken, APIs, Cloud-Dienste, KI-Systeme) zur Leistungserbringung zu nutzen. visuax haftet für das Handeln der eingesetzten Subunternehmer wie für eigenes Handeln.

### **2.2 Ticket-Workflow (Werkvertrag)**

Die Beauftragung über das Ticket-System stellt den Abschluss einzelner Werkverträge (§ 631 BGB) gemäß dem folgenden Workflow dar:

#### **2.2.1 Evaluierung (Schritt 1-2)**

Der Kunde erstellt einen Task (Aufgabenbeschreibung). Dies stellt eine unverbindliche Anfrage (invitatio ad offerendum) dar. Unsere Entwickler evaluieren den Task und unterbreiten dem Kunden ein Angebot über die zur Erledigung erforderliche Anzahl an Credits (Stunden).

#### **2.2.2 Vertragsschluss (Schritt 3-4)**

Der Kunde kann dieses Angebot prüfen. Indem der Kunde die Evaluierung bestätigt („Confirm Evaluation“), schließt er einen rechtsverbindlichen, kostenpflichtigen Werkvertrag über die Erbringung der im Task beschriebenen Leistung ab. Mit der Bestätigung wird die evaluierte Anzahl an Credits vom Guthaben des Kunden abgebucht (siehe Ziffer 3).

#### **2.2.3 Leistungserbringung (Schritt 5-6)**

visuax erbringt die beauftragte Leistung.

#### **2.2.4 Anpassung der Evaluierung bei unvorhersehbaren Hindernissen**

Die von visuax erstellte Evaluierung (Credit-Schätzung) basiert auf einer fachmännischen Einschätzung der sichtbaren Anforderungen und der Annahme einer standardkonformen technischen Basis des Shops. Stellt sich während der Durchführung des Tasks heraus, dass der tatsächliche Aufwand aufgrund von verborgenen technischen Gegebenheiten im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. stark modifizierter oder fehlerhafter Programmcode, nicht dokumentierte Konflikte mit Drittanbieter-Apps oder fehlende Standard-Schnittstellen), die bei der ursprünglichen Evaluierung für visuax nicht erkennbar waren, die bestätigte Evaluierung um mehr als 10 % übersteigen würde, gilt Folgendes:

1. visuax ist berechtigt, die Bearbeitung des Tasks zu pausieren und den Kunden unverzüglich über den Mehraufwand zu informieren.
2. visuax wird dem Kunden eine Neu-Evaluierung (Nachtragsangebot) über die zusätzlich erforderlichen Credits unterbreiten.
3. Bestätigt der Kunde die Neu-Evaluierung, werden die zusätzlichen Credits abgebucht und die Arbeit fortgesetzt.
4. Lehnt der Kunde die Neu-Evaluierung ab, sind beide Parteien berechtigt, den Task abubrechen (Kündigung des Einzel-Werkvertrags). In diesem Fall werden die für diesen Task bereits reservierten Credits dem Kundenkonto wieder gutgeschrieben. Ein Anspruch des Kunden auf Fertigstellung zum ursprünglichen Preis besteht nicht. Soweit bereits erbrachte Teilleistungen für den Kunden wirtschaftlich nutzbar sind und vom Kunden behalten werden, ist visuax berechtigt, diese anteilig abzurechnen.

### **2.3 Abnahme der Werkleistung (Tasks)**

#### **2.3.1 Prüfungs- und Rügepflicht (Schritt 7)**

Nach Fertigstellung eines Tasks stellt visuax das Arbeitsergebnis dem Kunden zur Abnahme bereit („Ready for Revision“). Der Kunde ist verpflichtet, das Arbeitsergebnis unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab Bereitstellung, sorgfältig zu prüfen und entweder die Abnahme zu erklären („Mark as Done“) oder wesentliche Mängel zu rügen.

#### **2.3.2 Abnahmefiktion**

Das Werk gilt als abgenommen (fiktive Abnahme), wenn der Kunde (i) nicht innerhalb der 7-Tage-Frist die Abnahme erklärt oder wesentliche Mängel unter detaillierter Beschreibung des Mangels über die Plattform rügt; oder (ii) das Arbeitsergebnis produktiv nutzt (z.B. in seinem Live-Shop einsetzt), ohne zuvor Mängel gerügt zu haben.

#### **2.3.3 Revision (Mängelrüge)**

Stellt der Kunde innerhalb der 7-Tage-Frist fest, dass das Arbeitsergebnis erheblich von der vereinbarten Task-Beschreibung abweicht (wesentlicher Mangel), ist er berechtigt, eine (1) kostenfreie Revision zu verlangen. Der Kunde muss den Mangel detailliert über die Plattform beschreiben. visuax wird den gerügten Mangel prüfen und bei Berechtigung nachbessern. Jede weitere, darüberhinausgehende Revision oder Änderungswünsche, die über die ursprüngliche Task-Beschreibung hinausgehen („Scope Creep“), erfordern die Erstellung eines neuen, kostenpflichtigen Tasks.

## **2.4 Custom Projects (Sonderprojekte)**

Neben der Beauftragung über das Ticket-System (gem. Ziffer 2.2) können Kunden "Custom Projects" (z.B. für umfangreichere Projektvorhaben, Neuentwicklungen oder Migrationen) anfragen.

Solche Custom Projects werden individuell zwischen den Parteien verhandelt und unterliegen einem gesonderten Angebot und Vertragsschluss (z.B. durch Unterzeichnung eines "Statement of Work" - SOW). Die in einem solchen SOW (und ggf. einer ergänzenden Rahmenvereinbarung - MSA) getroffenen Bestimmungen haben im Falle von Widersprüchen Vorrang vor den Regelungen dieser AGB.

## **3 Credit-System, Vergütung und Zahlungsbedingungen**

### **3.1 Credits**

Alle Leistungen werden in „Credits“ (Stunden) abgerechnet. Der Kunde muss über ausreichende Credits verfügen oder Pay-As-You-Go aktiviert haben, um einen Task gemäß Ziffer 2.2(b) zu bestätigen. Credits haben keinen Barwert und sind nicht auf andere Konten übertragbar.

### **3.2 Erwerb von Credits**

Der Kunde kann Credits auf drei Wegen erwerben:

#### **3.2.1 Subscriptions (Abonnements)**

Monatliche oder jährliche Abonnements, die ein festes Credit-Kontingent pro Abrechnungszeitraum (Monat oder Jahr) freischalten. Credits aus Subscriptions verfallen am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums und sind nicht in den nächsten Zeitraum übertragbar. Jährliche Subscriptions werden vollständig im Voraus bezahlt und das gesamte Jahreskontingent wird zu Beginn freigeschaltet.

#### **3.2.2 „Prepaid hours“ Pakete**

Der Kauf eines festen Credit-Kontingents. Diese Credits verfallen nicht, solange der Hauptnutzungsvertrag besteht. Sie sind nicht erstattungsfähig.

#### **3.2.3 Pay-As-You-Go**

Die Nutzung von Credits, die am Ende des Nutzungstages (basierend auf den an diesem Tag bestätigten Tasks) retrospektiv abgerechnet werden.

### **3.3 Debit-Hierarchie (Reihenfolge der Abbuchung)**

Bei Bestätigung eines Tasks werden Credits in folgender Reihenfolge vom Guthaben des Kunden abgebucht:

1. Verfügbare Credits aus einer aktiven Subscription.
2. Verfügbare Credits aus „Prepaid hours“ Paketen.
3. Abrechnung über Pay-As-You-Go.

### **3.4 Preise und Zahlungsbedingungen**

Alle auf der Plattform und in Angeboten genannten Preise sind Netto-Preise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer & weiterer Abgaben.

Rechnungen für Subscriptions sind im Voraus fällig (monatlich oder jährlich). Rechnungen für Pay-As-You-Go werden täglich fällig. Rechnungen für „Prepaid hours“ sind sofort fällig. Der Kunde stimmt der Übermittlung von Rechnungen auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail oder Download im Kundenkonto) ausdrücklich zu. Einwendungen gegen die Abrechnung der erbrachten Leistungen oder die Höhe der abgebuchten Credits hat der Kunde innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Rechnung bzw. Abbuchung in Textform gegenüber visuax geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. visuax wird den Kunden in der Rechnung bzw. Abrechnungsmitteilung auf die Bedeutung der Frist gesondert hinweisen.

### **3.5 Zahlungsverzug**

Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist visuax berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von zwölf (12) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu fordern. visuax ist ferner berechtigt, nach erfolgloser Mahnung den Zugang des Kunden zur Plattform (einschließlich aller Mitarbeiter-Konten) bis zur vollständigen Zahlung der offenen Forderungen zu sperren. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt vorbehalten.

### **3.6 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte**

Der Kunde ist zur Aufrechnung gegenüber Forderungen von visuax nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von visuax schriftlich anerkannt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

### **3.7 „No Strings Attached“ Garantie**

Diese Garantie gilt ausschließlich für die allererste Buchung einer monatlichen Subscription durch einen Kunden (Unternehmen) und nur einmalig pro Kunde. Kündigt der Kunde diese erste monatliche Subscription, erstattet visuax auf Anfrage den Wert der ungenutzten Subscription-Credits für den laufenden Monat zurück, abzüglich der durch den Zahlungsvorgang entstandenen Transaktionsgebühren des Zahlungsdienstleisters.

## **4 Laufzeit, Kündigung und Vertragsbeendigung**

### **4.1 Hauptnutzungsvertrag (Konto)**

Der Hauptnutzungsvertrag (gem. 1.2b) läuft auf unbestimmte Zeit und kann vom Kunden jederzeit durch Löschung des Unternehmens-Kontos über die Plattform gekündigt werden. visuax kann den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen ordentlich kündigen.

### **4.2 Subscriptions (Abonnements)**

- a) **Monatliche Subscriptions:** Diese verlängern sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat, sofern sie nicht vom Kunden oder von visuax bis zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats gekündigt werden.
- b) **Jährliche Subscriptions:** Diese haben eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten. Sie verlängern sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, sofern sie nicht von einer Partei mit einer Frist von neunzig (90) Tagen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden.

#### **4.3 Außerordentliche Kündigung**

Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen (fristlosen) Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für visuax liegt insbesondere vor, wenn: a) der Kunde mit einer Zahlung für mehr als 30 Tage in Verzug ist; b) der Kunde schwerwiegend oder wiederholt gegen diese AGB, die AUP, die Team Management Policy oder die Shop Management Policy verstößt; c) der Kunde (z.B. als Agentur) nachweislich ohne Berechtigung von Dritten (z.B. Shop-Inhabern) den Zugang zu deren Shops ermöglicht hat; d) über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird; e) der Kunde auf Anforderung von visuax (gem. Ziffer 1.2 sowie Ziffer 9) keinen geeigneten Nachweis seiner Vertretungs- oder Verwaltungsberechtigung erbringt.

#### **4.4 Folgen der Kündigung des Hauptnutzungsvertrags**

- a) Mit Wirksamwerden der Kündigung des Hauptnutzungsvertrags (gem. 4.1) endet das Nutzungsrecht des Kunden und aller seiner Mitarbeiter. Die Konten werden gesperrt.
- b) Bereits bestätigte und abgebuchte Tasks (gem. 2.2b) werden von visuax ungeachtet der Kündigung des Hauptvertrags in jedem Fall fertiggestellt und abgenommen (gem. 2.3). Bei Entzug unseres Zugangs zum Shop entfällt die Pflicht.
- c) Eventuell noch vorhandenes Guthaben an „Prepaid hours“ Paketen (gem. 3.2b) verfällt im Falle einer Kündigung durch den Kunden oder einer außerordentlichen Kündigung durch visuax aus wichtigem Grund mit Wirksamwerden der Kündigung ersatzlos. Kündigt visuax den Vertrag ordentlich (gem. 4.1), erstattet visuax dem Kunden den Wert des zum Zeitpunkt der Beendigung noch vorhandenen Prepaid-Guthabens.
- d) Bei einer Kündigung (gleich aus welchem Grund) vor Ablauf einer jährlichen Subscription (gem. 4.2b) bleibt die Zahlungsverpflichtung des Kunden für die gesamte vereinbarte Laufzeit (z.B. 12 Monate) bestehen. Eine (anteilige) Rückerstattung bereits gezahlter Gebühren ist ausgeschlossen.
- e) Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, seine Daten (Tasks, Kommentare, Anhänge) vor Vertragsbeendigung zu sichern. visuax ist berechtigt, alle Daten des Kunden 30 Tage nach Vertragsbeendigung unwiderruflich zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

#### **4.5 Fortbestand von Bestimmungen**

Die Bestimmungen dieses Vertrags, die ihrer Natur nach über die Beendigung des Vertrags hinauswirken sollen, bleiben auch nach Vertragsbeendigung in Kraft. Dies gilt insbesondere für die Regelungen in § 7 (Haftung), § 9 (Freistellung), § 11 (Geistiges Eigentum), § 12 (Abwerbverbot), §13 (Referenznennung) sowie die Schlussbestimmungen.

### **5 Gewährleistung für Mängel (Tasks)**

visuax leistet Gewähr für die vertragsgemäße Beschaffenheit der erbrachten Werkleistungen (Tasks) nach den gesetzlichen Vorschriften, modifiziert durch die folgenden Bestimmungen:

- a) Ein Mangel liegt nur vor, wenn das Arbeitsergebnis bei Abnahme erheblich von der im Task vereinbarten Beschreibung abweicht.
- b) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche (Nacherfüllung, Schadensersatz etc.) beträgt zwölf (12) Monate ab dem Zeitpunkt der Abnahme (gem. 2.3).

- c) Die gesetzlichen Verjährungsfristen für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, das arglistige Verschweigen eines Mangels sowie für Ansprüche aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleiben unberührt.

## **6 Verfügbarkeit der Plattform (SLA)**

### **6.1 Verfügbarkeit**

visuax gewährleistet eine Verfügbarkeit der Plattform von 95 % im Jahresmittel (bezogen auf das jeweilige Vertragsjahr des Kunden).

### **6.2 Ausfallzeiten**

Als Ausfallzeit (Nicht-Verfügbarkeit) gilt, wenn wesentliche Kernfunktionen der Plattform für den Kunden ununterbrochen für einen Zeitraum von mehr als fünfzehn (15) Minuten nicht zur Verfügung stehen.

### **6.3 Ausnahmen**

Die folgenden Zeiten werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht als Ausfallzeit berücksichtigt:

#### **6.3.1 Geplante Wartungsarbeiten**

Reguläre Wartungsfenster, die dem Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt wurden.

#### **6.3.2 Notfall-Wartungsarbeiten**

Dringende Wartungsarbeiten (z.B. zur Schließung kritischer Sicherheitslücken), die dem Kunden mindestens 6 Stunden im Voraus angekündigt wurden.

#### **6.3.3 Höhere Gewalt und Drittverschulden**

Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs von visuax liegen, insbesondere systemische Ausfälle von Infrastrukturanbietern (z.B. AWS, Cloudflare), Störungen des Internets, Angriffe Dritter (DDoS) oder sonstige Fälle von Höherer Gewalt.

#### **6.3.4 Nicht vom Anbieter zu vertretende Ausfälle**

Ausfälle, die auf fehlerhafte Bedienung oder mangelnde Mitwirkung des Kunden (gem. Ziffer 8.2) oder auf Mängel in der Hard- oder Software des Kunden zurückzuführen sind.

## **6.4 Gutschrift bei Nichteinhaltung (Service Level Credits)**

### **6.4.1 Anspruchsberechtigung**

Diese Regelung gilt ausschließlich für Kunden mit einer aktiven, kostenpflichtigen Subscription (Abonnement). Sie gilt nicht für Kunden im "Free" Plan oder bei reiner Nutzung von "Prepaid hours" oder "Pay-As-You-Go".

### **6.4.2 Berechnungsbasis**

Als Berechnungsbasis für die Gutschrift dienen die "Maßgeblichen Jahres-Credits". (i) Bei jährlichen Subscriptions sind dies die im jeweiligen Vertragsjahr enthaltenen Gesamt-Credits (z.B. 240 Credits beim "Starting" Jahrestarif). (ii) Bei monatlichen Subscriptions ist dies die Summe der in den letzten

zwölf (12) abgelaufenen Vertragsmonaten enthaltenen Subscription-Credits. Bei kürzerer Laufzeit gilt die Regelung anteilig.

#### **6.4.3 Gutschrift-Staffel**

Unterschreitet die von visuax im Vertragsjahr (bereinigt um die Ausnahmen gem. 6.3) bereitgestellte Verfügbarkeit den Schwellenwert von 95 %, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift von Credits auf sein Konto, die wie folgt gestaffelt ist:

Durchschnittliche Verfügbarkeit im Vertragsjahr	Gutschrift (Prozentsatz der Maßgeblichen Jahres-Credits)
90,0 % bis < 95,0 %	2,5 %
85,0 % bis < 90,0 %	5,0 %
80,0 % bis < 85,0 %	7,5 %
Weniger als 80,0 %	10,0 %

#### **6.4.4 Geltendmachung**

Die Gutschrift erfolgt nicht automatisch. Der Kunde muss den Anspruch innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des betroffenen Vertragsjahres per E-Mail oder über das Support-System unter Angabe der festgestellten Ausfallzeiten geltend machen. visuax wird die Ansprüche auf Basis ihrer Systemprotokolle prüfen.

#### **6.4.5 Ausschließliche Abhilfe**

Die Gewährung dieser Gutschrift von Credits stellt die einzige und ausschließliche Abhilfe (Schadensersatz oder Kündigungsrecht) des Kunden wegen der Nichteinhaltung der in Ziffer 6.1 gewährleisteten Verfügbarkeit dar. Dies gilt nicht im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens visuax sowie bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Ansprüche unbeschränkt.

## **7 Haftung und Datenverlust**

### **7.1 Allgemeine Haftung**

visuax haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung von visuax auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Kardinalpflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (z.B. die Erbringung der Kernleistung oder die Gewährleistung der Verfügbarkeit gem. Ziffer 6).

Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Die Gesamthaftung von visuax ist begrenzt auf die Summe der vom Kunden in den letzten zwölf Monaten gezahlten Entgelte.

## **7.2 Haftungsbeschränkung bei Datenverlust**

visuax ist eine Plattform zur Erbringung von Engineering-Leistungen und kein Datenarchivierungs- oder Backup-Dienst.

### **7.2.1 Pflicht des Kunden zur Datensicherung**

Der Kunde ist verpflichtet, alle seine Daten (insb. Task-Beschreibungen, Kommentare, Anhänge, Arbeitsergebnisse) regelmäßig und eigenverantwortlich außerhalb der Plattform zu sichern.

### **7.2.2 Haftung für Datenverlust auf der Plattform**

Die Haftung von visuax für einen von ihr (fahrlässig) verursachten Datenverlust auf der Plattform ist auf die Höhe der typischen Wiederherstellungskosten begrenzt, die angefallen wären, wenn der Kunde seiner Datensicherungspflicht (gem. 7.2a) ordnungsgemäß nachgekommen wäre.

### **7.2.3 Haftung für Datenverlust bei Drittsystemen**

(i) visuax haftet nicht für die Verfügbarkeit, Integrität oder Funktion von Drittsystemen. (ii) Der Kunde ist verpflichtet, vor jeder Bestätigung eines Tasks (gem. 2.2b), der Änderungen an seinem Shop vornimmt, ein vollständiges und funktionsfähiges Backup seines Shops (z.B. über Shopify-Apps oder manuelle Exporte) zu erstellen. (iii) Sofern visuax durch eine mangelhafte Werkleistung (Task) fahrlässig einen Datenverlust im Shop des Kunden verursacht, ist die Haftung von visuax auf die Wiederherstellungskosten aus einem ordnungsgemäß (gem. 7.2c(ii)) erstellten Backup begrenzt.

visuax steht in keiner Verbindung zu Shopify Inc. oder seiner Tochter-Unternehmen und übernimmt keine Haftung für jedwede Probleme oder Ausfälle, die auf Shopify zurückzuführen sind.

## **7.3 Haftung für Drittsoftware**

Soweit visuax im Auftrag des Kunden Software, Skripte oder Plugins von Drittanbietern (z.B. Shopify Apps) installiert oder konfiguriert, die vom Kunden ausgewählt oder vorgegeben wurden, haftet visuax nicht für Mängel, Sicherheitslücken oder Inkompatibilitäten, die in dieser Drittsoftware begründet sind. Die Überprüfung der Drittsoftware auf Mangelfreiheit ist nicht geschuldet.

## **8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

### **8.1 Rechtmäßige Nutzung**

Der Kunde verpflichtet sich, die Plattform und die über sie beauftragten Dienste nur für rechtmäßige Zwecke und in Übereinstimmung mit diesen AGB sowie der Acceptable Use Policy (AUP) zu nutzen.

### **8.2 Mitwirkungspflichten**

Der Kunde ist verpflichtet, visuax alle für die Erbringung der Leistungen (insb. Tasks) erforderlichen Informationen, Daten und Zugänge (z.B. Shopify-Berechtigungen) rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, auf Rückfragen von visuax oder ihren Entwicklern, die über das Ticket-System zur Konkretisierung eines Tasks gestellt werden, zeitnah zu reagieren.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder verspätet nach, ist visuax für hieraus resultierende Verzögerungen bei der Leistungserbringung nicht verantwortlich. visuax ist berechtigt, den durch die Verzögerung oder den zusätzlichen Koordinationsaufwand entstandenen Mehraufwand dem Kunden (z.B. in Form von Credits) zusätzlich in Rechnung zu stellen.

### **8.3 Fair-Use-Grundsatz**

Sofern visuax in Leistungsbeschreibungen (z.B. in Plänen oder auf der Website) die Nutzung bestimmter Ressourcen als "unbegrenzt", "unlimitiert" oder "innerhalb von Fair Use" (z.B. für die Anzahl von Shops, Projekten, Tasks oder Anhängen) bezeichnet, unterliegt diese Nutzung dem Fair-Use-Grundsatz. Der Kunde verpflichtet sich, diese Ressourcen nicht in einer Weise zu nutzen, die den stabilen Betrieb der Plattform für andere Kunden beeinträchtigt oder eine missbräuchliche Nutzung darstellt (z.B. durch automatisierte Massen-Anfragen, die über eine normale geschäftliche Nutzung weit hinausgehen).

### **8.4 Exportkontrolle und Sanktionen**

Der Kunde sichert zu, dass er (i) nicht in einem Land ansässig ist, gegen das die Europäische Union, die USA oder andere relevante Jurisdiktionen ein umfassendes Handelsembargo verhängt haben; (ii) nicht auf einer Sanktionsliste (z.B. „Consolidated List“ der EU, „SDN List“ der USA) geführt wird; und (iii) die Plattform und die Arbeitsergebnisse nicht für militärische Zwecke oder Rüstungsgüter missbräuchlich verwenden wird. visuax ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund sofort zu kündigen, wenn der Kunde gegen diese Zusicherung verstößt.

## **9 Freistellung durch den Kunden**

### **9.1 Haftung für Shop-Zugänge**

Der Kunde (insb., wenn er als Agentur für eigene Endkunden handelt) sichert zu, dass er über alle erforderlichen Rechte und Vollmachten verfügt, um visuax Zugang zu den auf der Plattform hinzugefügten Shops (z.B. Shopify-Shops) zu gewähren und Arbeiten an diesen Shops in Auftrag zu geben.

visuax ist nicht verpflichtet, diese Berechtigung zu überprüfen. visuax behält sich das Recht vor, die Berechtigung jederzeit zu überprüfen und hierfür geeignete Nachweise (z.B. Prokura, schriftliche Vollmachten) anzufordern.

Der Kunde stellt visuax und ihre Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter (insbesondere von Shop-Inhabern oder Endkunden) sowie von sämtlichen daraus resultierenden Schäden, Kosten und angemessenen Aufwendungen für die Rechtsverteidigung vollumfänglich frei, die darauf beruhen, dass der Kunde visuax Zugang zu einem Shop gewährt oder Arbeiten in Auftrag gegeben hat, ohne hierzu berechtigt zu sein. Diese Freistellungsverpflichtung ist auch wesentlicher Bestandteil der Shop Management Policy, die der Kunde beim Hinzufügen eines Shops nochmals gesondert akzeptiert.

### **9.2 Haftung für Inhalte und Rechtsverletzungen**

Der Kunde stellt visuax ferner von allen Ansprüchen Dritter, insbesondere von Ansprüchen wegen Urheberrechts-, Markenrechts- und Persönlichkeitsrechtsverletzungen, die gegen visuax in Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Inhalte und Daten (z.B. in Tasks, Anhängen, gem. Ziffer 11.d) erhoben werden, vollumfänglich frei. Diese Freistellung umfasst auch die Übernahme von sämtlichen daraus resultierenden Schäden, Kosten und angemessenen Aufwendungen für die Rechtsverteidigung.

## **10 Team Management (Mitarbeiter-Konten)**

Der Kunde sichert zu, dass er nur Personen als Mitarbeiter auf die Plattform einlädt, sofern er dazu berechtigt ist (z.B. im Rahmen eines bestehenden Beschäftigungs- oder Auftragsverhältnisses).

Der Kunde ist verpflichtet, vor dem Versenden der Einladungs-E-Mail sicherzustellen, dass der einzuladende Mitarbeiter mit dem Empfang der Einladung einverstanden ist. Für den Fall, dass der Mitarbeiter Ansprüche gegen visuax aufgrund unaufgeforderter Zusendung der Einladung (z.B. nach UWG oder DSGVO) geltend macht, stellt der Kunde visuax insoweit von allen Ansprüchen im Zusammenhang mit der Zusendung der Einladung frei. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche gegen den Kunden aus diesem Sachverhalt behält sich visuax vor.

Der Zugang zum Mitarbeiter-Konto ist nur unbeschränkt geschäftsfähigen natürlichen Personen sowie nur im eigenen Namen erlaubt. Mitarbeiter müssen zum Zeitpunkt der Anmeldung das 18. Lebensjahr vollendet haben.

Der Kunde ist vollumfänglich für alle Handlungen verantwortlich, die von den von ihm eingeladenen Mitarbeiter-Konten („Employee“) auf der Plattform vorgenommen werden. Das Handeln eines Mitarbeiters wird dem Kunden wie eigenes Handeln zugerechnet. Dies umfasst insbesondere die volle finanzielle Verantwortung für alle Kosten, die durch Mitarbeiter-Konten verursacht werden (z.B. durch Bestätigung von Tasks oder Nutzung von Pay-As-You-Go).

## **11 Geistiges Eigentum (Nutzungsrechte)**

### **11.1 Plattform**

Alle Rechte an der Plattform selbst (Software, Design, Datenbank) verbleiben ausschließlich bei visuax. visuax räumt dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares, auf die Vertragslaufzeit begrenztes Recht ein, die Plattform für eigene Geschäftszwecke gemäß diesen AGB zu nutzen.

### **11.2 Arbeitsergebnisse (Tasks)**

An den im Rahmen eines Tasks (gem. Ziffer 2) individuell für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen (z.B. Software-Code, Designs, Dokumentationen) räumt visuax dem Kunden mit vollständiger Bezahlung des jeweiligen Tasks (durch Abbuchung der Credits) ein nicht-ausschließliches, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes Nutzungsrecht für alle bekannten Nutzungsarten für die eigenen Geschäftszwecke des Kunden ein.

### **11.3 Vorbehalt von visuax**

visuax ist ungeachtet der Rechteeinräumung nach 11.b ausdrücklich berechtigt, das bei der Leistungserbringung erworbene Know-how sowie generische Code-Bestandteile, Methoden, Routinen und Algorithmen für beliebige andere Zwecke, einschließlich der Leistungserbringung für andere Kunden, uneingeschränkt weiterzunutzen und zu verwerten.

### **11.4 Datennutzung**

Der Kunde räumt visuax das einfache, weltweite und zeitlich unbeschränkte Recht ein, die im Rahmen der Nutzung der Plattform entstehenden Daten (z.B. Task-Beschreibungen, Code-Snippets, anonymisierte Metadaten) zu speichern und zu verarbeiten. visuax ist insbesondere berechtigt, diese Daten in anonymisierter oder aggregierter Form zu nutzen, um:

1. die Plattform und die Dienste zu analysieren und zu verbessern;
2. Statistiken und Benchmarks zu erstellen; sowie
3. 3 eigene Algorithmen und Modelle der künstlichen Intelligenz (Machine Learning) zu trainieren, zu validieren und weiterzuentwickeln, um beispielsweise die Genauigkeit von Aufwandsschätzungen oder die Qualität von Code-Vorschlägen zu erhöhen.

### **11.5 Feedback und Verbesserungsvorschläge**

Soweit der Kunde visuax Vorschläge, Ideen oder Feedback zur Verbesserung der Plattform, der Features oder der Leistungen mitteilt, überträgt er visuax hieran unentgeltlich, unwiderruflich und zeitlich unbegrenzt alle Nutzungsrechte zur beliebigen Weiterverwendung, Umsetzung, Änderung und Verwertung in Produkten und Dienstleistungen von visuax. Ein Anspruch des Kunden auf Vergütung oder Namensnennung besteht nicht.

## **12 Abwerbeverbot**

### **12.1 Verbot**

Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dessen Beendigung keine Mitarbeiter oder Subunternehmer (z.B. Freelancer) von visuax, die im Rahmen der Leistungserbringung für den Kunden tätig waren oder mit denen der Kunde über die Plattform in Kontakt kam, direkt oder indirekt (z.B. über verbundene Unternehmen) abzuwerben, zu beschäftigen oder direkt zu beauftragen.

### **12.2 Ausnahme**

Dieses Verbot gilt nicht, wenn die Anstellung oder Beauftragung des Mitarbeiters oder Subunternehmers auf eine öffentliche, nicht gezielt an diesen Personenkreis gerichtete Stellenausschreibung des Kunden erfolgt (z.B. Zeitungsanzeige, Online-Jobportal), auf die sich die Person eigeninitiativ beworben hat.

### **12.3 Vertragsstrafe**

Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen dieses Verbot verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe an visuax. Die Höhe der Vertragsstrafe beträgt pauschal 40.000,00 EUR (vierzigtausend Euro) pro abgeworbene Person. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass visuax kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch visuax bleibt unberührt; die verwirkte Vertragsstrafe wird auf einen solchen Schadensersatzanspruch angerechnet.

## **13 Referenznennung**

Der Kunde räumt visuax das Recht ein, den Firmennamen und das Firmenlogo des Kunden sowie die Namen und Logos der vom Kunden auf der Plattform hinzugefügten Shops auf der Website von visuax (z.B. [www.keeptitdeveloped.com](http://www.keeptitdeveloped.com)) und in anderen Marketingmaterialien (z.B. Präsentationen, Broschüren) als Referenz zu nennen.

Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit für die Zukunft widersprechen. Der Widerspruch kann formlos per E-Mail an visuax oder, sofern technisch verfügbar, über die Einstellungen im Unternehmens-Konto erklärt werden.

## **14 Änderungen der AGB und Preise**

### **14.1 AGB-Änderungen**

visuax behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden spätestens vier (4) Wochen vor ihrem Inkrafttreten per E-Mail oder über die Plattform angekündigt. Widerspricht der Kunde den geänderten AGB nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung, gelten die neuen AGB als angenommen (Zustimmungsfiktion). visuax wird auf diese Frist und die Rechtsfolgen des Schweigens in der Ankündigung gesondert hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs behält sich visuax das Recht zur ordentlichen Kündigung vor.

### **14.2 Preisänderungen**

visuax ist berechtigt, die Preise für Subscriptions und Pay-As-You-Go für die Zukunft zu ändern. Preisänderungen für laufende Subscriptions werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor dem Ende seiner laufenden Vertragslaufzeit (Monat oder Jahr) angekündigt und werden erst zur nächsten Verlängerung wirksam.

## **15 Höhere Gewalt**

### **15.1 Definition**

Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von visuax liegen und die auch durch vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhindert werden können. Hierzu zählen insbesondere Krieg, terroristische Anschläge, Aufruhr, Naturkatastrophen, Feuer, Epidemien oder Pandemien, behördliche Maßnahmen, rechtmäßige Arbeitskämpfe (Streik und Aussperrung) sowie Störungen oder Ausfälle der öffentlichen Stromversorgung, der Internet-Infrastruktur oder von Telekommunikationsnetzen, die nicht im alleinigen Verantwortungsbereich von visuax liegen (z.B. Ausfälle bei internationalen Seekabeln oder zentralen Cloud-Infrastrukturanbietern).

### **15.2 Leistungsbefreiung**

Ist visuax an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen (insbesondere an der Einhaltung von voraussichtlichen Lieferterminen oder der Bearbeitung von Tasks) durch Ereignisse höherer Gewalt gehindert, so ist visuax für die Dauer der Hinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Leistungspflicht befreit. Etwaige Liefertermine verschieben sich automatisch um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich der angemessenen Anlaufzeit. Der Eintritt des Verzugs ist für diese Dauer ausgeschlossen.

### **15.3 Mitteilungspflicht**

visuax wird den Kunden unverzüglich über den Eintritt und das voraussichtliche Ende eines solchen Ereignisses informieren (z.B. per E-Mail oder System-Benachrichtigung auf der Plattform).

### **15.4 Kündigungsrecht**

Dauert das Ereignis höherer Gewalt länger als sechzig (60) Tage ununterbrochen an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Einzelauftrag (Task) oder (sofern die gesamte Leistungserbringung unmöglich ist) den Vertrag schriftlich zu kündigen. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall ausgeschlossen.

## **16 Online-Streitbeilegung**

visuax weist hiermit auf die Online-Streitbeilegungs-(OS)-Seite der Europäischen Kommission mit folgendem Link hin: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

visuax ist für die Inhalte dieser Seite oder auch die Möglichkeit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens über diese Seite nicht verantwortlich. Wir sind weder bereit noch verpflichtet, am Online-Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen

## **17 Schlussbestimmungen**

### **17.1 Ausschluss fremder AGB**

Die Geltung allgemeiner Vertrags- oder Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich ausgeschlossen. Dies gilt auch dann, wenn visuax den Bedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen hat und/oder Leistungen widerspruchsfrei erbringt.

### **17.2 Vertragsübernahme**

visuax ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten (insbesondere auf verbundene Unternehmen oder im Rahmen einer Rechtsnachfolge, z.B. Umwandlung in eine GmbH) zu übertragen. Der Kunde wird über eine solche Vertragsübernahme mindestens vier (4) Wochen im Voraus informiert.

### **17.3 Anwendbares Recht**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

### **17.4 Gerichtsstand**

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von visuax (derzeit Brensbach).

### **17.5 Erfüllungsort**

Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist der Sitz von visuax.

### **17.6 Sprache**

Maßgebliche Vertragssprache ist Deutsch. Sofern dem Kunden Übersetzungen dieser AGB zur Verfügung gestellt werden, dient dies allein der Information. Bei Widersprüchen oder Auslegungszweifeln zwischen der deutschen und einer anderssprachigen Fassung ist ausschließlich die deutsche Fassung maßgeblich.

### **17.7 Textform, Nebenabreden**

Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform (z.B. E-Mail). Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

### **17.8 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am

nächsten kommt. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend auch für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

### **17.9 Gleichbehandlung**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.