# Bedingungen Für Die Erbringung von Serviceleistungen Im Zusammenhang mit der Installation und dem Betrieb von Bargeldlosen Terminals der OC Payment GmbH

## 1. Vertragsgegenstand

1.1 Diese Bedingungen sind integraler Bestandteil des Hauptvertrags. Sie enthalten die Bestimmungen für die Erbringung von Kundenservice-Leistungen im Zusammenhang mit der Installation und dem Betrieb von bargeldlosen Zahlungsterminals einschließlich des für den Betrieb erforderlichen Zubehörs (gemeinsam als „Produkt“ bezeichnet). Die Erbringung einer unter dieser Vereinbarung zu erbringende Leistung setzt die Erteilung eines separaten Auftrags voraus. Neben den Regelungen des Hauptvertrags gelten für die jeweilige Leistung diese Bedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zum Hauptvertrag enthalten können. Bei eventuellen Widersprüchen gehen die Regelungen des Hauptvertrags vor.

1.2 Sämtliche Serviceleistungen gegenüber dem Kunden im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung werden unter Einhaltung der PCI-Standards und aller anderen relevanten Bank- und Sicherheitsstandards erbracht.

1.3 Die Vertragsbeziehungen der Parteien regeln sich nach Maßgabe der in nachstehender Reihenfolge aufgeführten Vertragsdokumente (in absteigender Reihenfolge): Der Hauptvertrag, diese Bedingungen für die Erbringung von Kundenservice-Leistungen im Zusammenhang mit der Installation und dem Betrieb von bargeldlosen Zahlungsterminals, die jeweilige Beauftragung sowie die zum jeweiligen Service gehörende Leistungsbeschreibung. Lücken sind durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen auszufüllen, wobei jedoch die Regelungen des vorrangigen Dokumentes bzgl. des betroffenen Regelungsgegenstandes abschließend sind. Bei Widersprüchen zwischen Anlagen und dem jeweiligen Vertrag gehen die Regelungen des Vertrages denen der Anlagen vor. Bei mehreren Vereinbarungen gleicher Ebene hat die jüngere Vereinbarung Vorrang vor der älteren.

## 2. Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Bedingungen gelten folgende Definitionen und Begriffsbestimmungen:

**Arbeitstag** ist jeder Kalendertag außer Samstag, Sonntag, sofern es sich nicht um einen am Ort der Leistungserbringung oder am Sitz des Kunden gesetzlich anerkannten Feiertag handelt.

**Bedingungen** sind die vorliegenden Bedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung.

**Kunde** ist ein Unternehmen oder Einzelkaufmann, das/der mit OC Payment einen Hauptvertrag über Kundenservice-Leistungen abschließt.

**Leistung** (auch **Einzelleistung**) ist jede Leistung, die OC Payment unter diesem Vertrag an den Kunden erbringt.

**OC Payment** ist im Handelsregister unter der Handelsregisternummer HRB 75518 eingetragen. OC Payment ist geschäftsansässig in der Domstr. 20, 50668 Köln.

**Produkt** ist das jeweilige Zahlungsterminal einschließlich des für den Betrieb erforderlichen Zubehörs.

**POS-Terminals** sind elektronische Geräte, die am Verkaufsort zur Abwicklung bargeldloser Zahlungen eingesetzt werden.

**Software** bezeichnet die für den Betrieb der POS-Terminals erforderlichen Programme einschließlich aller dazugehörigen Komponenten, die auf den Terminals installiert sind, um deren Funktionalität sicherzustellen.

## 3. Beauftragung von Leistungen

3.1 Ein Vertrag über die Erbringung einer Leistung kommt zustande, wenn der Kunde einen Auftrag gemäß den Bedingungen des Hauptvertrags per E-Mail an die vertraglich vereinbarte Adresse übermittelt oder durch Anruf bei der Hotline erteilt und OC Payment diesen Auftrag entweder durch eine Bestätigung per E-Mail an die sendende Adresse oder konkludent durch Beginn der Leistungserbringung annimmt.

3.2 Aufträge wird OC Payment in der Regel innerhalb der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten annehmen bzw. mit der Ausführung des Auftrags beginnen oder diese in begründeten Fällen ablehnen. In Ausnahmefällen wird OC Payment dem Kunden eine Frist nennen, innerhalb der über die Annahme des Auftrags entschieden wird.

## 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:

(a) Benennung einer Kontaktperson.

(b) Schaffung der Installationsvoraussetzungen für Hard- und Software (u.a. funktionierende Netzwerkverbindung, Stromversorgung), soweit dies erforderlich und nicht Gegenstand der Leistungen unter diesem Vertrag ist.

(c) Übermittlung einer detaillierten Beschreibung der Aufgabenstellung/ Problembeschreibung zeitgleich mit der Beauftragung.

(d) Beantwortung von Fragen oder Bereitstellung von Daten, soweit es zur Klärung des Sachverhalts erforderlich ist.

(e) Teilnahme an Funktionstests.

(f) Dokumentation der ordnungsgemäßen Leistungserbringung vor Ort durch Unterzeichnung des Serviceprotokolls.

(g) Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus der jeweiligen Servicebeschreibung ergeben.

## 5. Beauftragte Leistungen

5.1 Beauftragte Leistungen werden innerhalb der vertraglich mit dem Kunden vereinbarten Frist nach ihrer Platzierung und der Annahme durch OC Payment erbracht. Gesonderte Vereinbarungen können zwischen den Parteien getroffen werden.

5.2 Die Leistungserbringung erfolgt je nach Leistungsinhalt entweder remote oder an der im Hauptvertrag zwischen dem Kunden und OC Payment vereinbarten Adresse. Abweichende Leistungsorte sind in der Beauftragung anzugeben und werden durch die Bestätigung der Beauftragung vereinbart.

5.3 Sollte eine Leistung nicht innerhalb der vereinbarten Fristen erbracht werden können, wird OC Payment den Kunden unverzüglich unter Angabe der Gründe informieren, unabhängig davon, wer für die Verzögerung verantwortlich ist. OC Payment wird in diesem Fall Vorschläge zur Behebung der Leistungsverzögerung unterbreiten.

5.4 Weitere Leistungsdetails können bei der Bestellung vereinbart werden.

5.5 Die Leistung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sie gemäß der für die jeweilige Leistung geltenden Leistungsbeschreibung durchgeführt und – sofern es sich um werkvertragliche Leistungen handelt – vom Kunden abgenommen wurde.

## 6. Preisgestaltung

6.1 Die Preise für die Erbringung der Leistungen unter dem Hauptvertrag ergeben sich aus dem jeweiligen aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnis, sofern nicht mit dem Kunden im Einzelfall gesondert vereinbart.

6.2 Der Kunde erstattet OC Payment darüber hinaus zusätzliche Kosten, die für die Erbringung der Leistung entstehen, gegen Vorlage eines Nachweises, sofern diese Kosten vom Kunden genehmigt wurden. Im Falle, dass die Kosten nicht genehmigt werden, ist OC Payment nicht zur Erbringung der Leistung verpflichtet.

## 7. Zahlungsbedingungen

Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach ordnungsgemäßer Rechnungsstellung fällig. Die Rechnungen werden an die vertraglich vereinbarte E-Mail-Adresse übermittelt.

## 8. Leistungserbringung

8.1 Einzelheiten zur Leistungserbringung ergeben sich aus der vertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung.

8.2 Sofern der Hersteller der Zahlungsterminals Wartungsleistungen für eine Terminal-Serie nach eigenem Ermessen ganz oder teilweise einstellt oder die Wartung der installierten Software auf Fehlerbehebungen oder in anderer Weise beschränkt, wird OC Payment Kundenservice-Leistungen, die von der Einstellung ganz oder teilweise betroffen sind, in gleichem Umfang beschränken.

## 9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen, personenbezogenen und sonstigen sensiblen Daten und Informationen, die sie aufgrund dieses Vertrags und/oder durch die Erbringung der Dienstleistungen von der jeweiligen anderen Vertragspartei erhalten ("vertrauliche Informationen"), zu schützen. Beide Parteien stellen sicher, dass nur Mitarbeiter, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind, Zugang zu den vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei haben. Keine Partei darf vertrauliche Informationen ohne vorherige Zustimmung der anderen Partei an Dritte weitergeben oder anderweitig offenlegen, es sei denn, sie ist rechtlich zur Offenlegung verpflichtet oder in diesem Vertrag wurde etwas anderes vereinbart

9.2 Die Pflicht zur Vertraulichkeit bleibt auch nach Beendigung der Zusammenarbeit zwischen den Parteien weiter bestehen. Die Pflicht zur Vertraulichkeit bezieht sich nicht auf solche Informationen, die ohne Verstoß gegen die Pflicht zur Vertraulichkeit nach dem Abwicklungsvertrag allgemein bekannt sind oder werden, rechtmäßig von Dritten erworben wurden, ohne dass die Dritten gegen eine Pflicht zur Vertraulichkeit gegenüber der offen legenden Partei verstoßen haben, unabhängig von den vertraulichen Informationen der offen legenden Partei erarbeitet

wurden, in einem Gerichts- oder Verwaltungsverfahren oder aus sonstigen rechtlich zwingenden Gründen offen gelegt werden müssen oder die der Empfänger bereits vor Erhalt durch die offen legende Partei im Besitz hatte.

9.3 Der Kunde willigt ein, dass OC Payment die für die Durchführung der von ihr im Rahmen dieser Vereinbarung geschuldeten Leistungen erforderlichen Daten an beauftragte Dritte weiterleitet.

9.4 Die Vertragsparteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten, etwa im Auftrag des Auftraggebers, gelten die vertraglichen Vereinbarungen.

## 10. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber OC Payment für Sach-, Vermögens- und Personenschäden, die er oder die Personen, deren er sich zur Durchführung seiner vertraglichen Verpflichtungen bedient, fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben.

## 11. Haftung von OC Payment

11.1 Die Haftung von OC Payment auf Schadensersatz besteht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit haftet OC Payment nur bei Verletzung von wesentlichen Pflichten, die die Erreichung des Zwecks des Vertrages sichern bzw. deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf die der Kunde vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Im Übrigen ist die Haftung von OC Payment für leichte Fahrlässigkeit, vorbehaltlich der Haftung für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und für Schäden, für die OC Payment aufgrund einer Beschaffenheitsgarantie oder des Produkthaftungsgesetzes einzustehen hat, ausgeschlossen.

11.2 In jedem Fall ist die Haftung von OC Payment im Falle leichter Fahrlässigkeit auf den üblicher- und typischerweise in derartigen Fällen vorhersehbaren und von OC Payment verursachten unmittelbaren Schaden begrenzt.

11.3 Eine Haftung von OC Payment für entgangenen Gewinn ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

11.4 Unabhängig von der vorstehenden Regelungen haftet OC Payment nicht für:

(a) Schäden, die auf ungeeignete, unsachgemäße oder sonst nach dem Vertrag nicht vorausgesetzte Verwendung, fehlerhafte Bedienung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, chemische/elektrochemische oder elektronische Einflüsse, Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten seitens des Kunden oder Dritter ohne vorherige Genehmigung von OC Payment zurückzuführen sind.

(b) Netzwerk-Engpässe, -Ausfälle und -Fehlfunktionen, welche durch die Deutsche Telekom oder andere Netzwerkanbieter und deren Nebenstellenanlagen verursacht werden.

(c) Ausfälle oder Behinderungen, welche durch Autorisierungssysteme verursacht werden.

(d) die ordnungsgemäße Funktion der Übermittlung von Daten oder für die inhaltliche Richtigkeit der übermittelten Daten zwischen den Terminals des Kunden und dem Netzwerk von OC Payment.

(e) die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, OC Payment hat deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der Kunde hat sichergestellt, dass diese Daten aus anderem Datenmaterial (z. B. durch Aufbewahrung von Belegen, Unterlagen etc. oder durch ein Back-up) mit vertretbarem Aufwand rekonstruierbar sind.

## 12. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt befreit die OC Payment für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. OC Payment ist verpflichtet, dem Kunden im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich die erforderlichen Informationen über die Art, den Umfang und die Dauer der Störung zu geben und seine vertraglichen Verpflichtungen nach Treue und Glauben entsprechend anzupassen.

## 13. Vertragsdauer und Kündigung

13.1 Vertragsdauer und Kündigungsmöglichkeiten richten sich nach den Bestimmungen des Hauptvertrages.

13.2 Die Regelungen betreffend Bestimmungen, die ihrer Natur nach oder gesetzlich die Beendigung dieser Vereinbarung überdauern, bleiben vollumfänglich in Kraft und wirksam.

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

## 14. Vertragsübertragung und Subunternehmer

14.1 OC Payment behält sich vor, alle ihr aus diesem Vertrag zustehenden Rechte und Pflichten auf hierfür geeignete Dritte, die über die erforderlichen Lizenzen und Erlaubnisse verfügen, zu übertragen. OC Payment wird eine geplante Übertragung an einen Dritten dem Kunden mit einer Frist von vier Wochen vorab anzeigen. Ein Sonderkündigungsrecht des Kunden besteht nicht.

14.2 OC Payment lässt jedoch im umgekehrten Fall keine Übernahme dieses Vertrages durch Dritte zu.

14.3 OC Payment ist berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden einzelne Leistungen aus diesem Vertrag auf Subunternehmen zu übertragen.

## 15. VERTRAGSÄNDERUNG

15.1 Änderungen dieser Bedingungen wird OC Payment dem Kunden mindestens zwei Monate, bevor sie in Kraft treten sollen, mitteilen (Änderungsmitteilung). Die geänderten Bedingungen müssen nicht in Textform vorgelegt werden. Es reicht der Hinweis, dass sie auf entsprechende Nachfrage an den Kunden übersandt werden und dass die Möglichkeit des Herunterladens von einer Internetseite besteht.

15.2 Die Zustimmung des Kunden zu der Änderung gilt – vorbehaltlich einer Kündigung des Kunden gemäß Ziffer 15.3 dieser Bedingungen – als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem in der Änderungsmitteilung angegebenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen angezeigt hat. OC Payment wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Folgen seines Schweigens hinweisen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Kunde den Widerspruch vor dem in der Änderungsmitteilung angegebenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen an OC Payment abgesendet hat.

15.3 Der Kunde kann die Vertragsbeziehung nach Zugang der Änderungsmitteilung auch bis zu dem in der Änderungsmitteilung angegebenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen kostenfrei und fristlos kündigen. Auf das Recht zur kostenfreien und fristlosen Kündigung wird OC Payment in der Änderungsmitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Legt der Kunde Widerspruch ein, so ist OC Payment berechtigt, die Vertragsbeziehung fristlos zu kündigen.