

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der etracker GmbH

1	Geltungsbereich .....	2
2	Definitionen.....	2
3	Vertragsschluss .....	3
3.1	Vertragsinhalt .....	3
3.2	Ablauf des Vertragsschlusses.....	3
3.3	Registrierungsdaten .....	3
3.4	Vertragsleistung .....	4
4	Preise und Zahlungsbedingungen .....	4
4.1	Preise .....	4
4.2	Rechnungsstellung.....	4
4.3	Fälligkeit und Verzug.....	4
4.4	Aufrechnung .....	5
4.5	Einwendungen.....	5
4.6	Lizenzwechsel / Upgrades .....	5
5	etracker Software .....	5
6	Datenschutz und Datensicherheit .....	6
6.1	Datenschutz .....	6
6.2	Auftragsverarbeitung gemäß EU-DSGVO und BDSG neu.....	7
6.3	Datensicherheit .....	7
6.4	Sorgfalt des Kunden.....	7
6.5	etracker Datenschutz-Signet.....	7
7	Schutzrechte.....	8
8	Weitere Rechte und Pflichten des Kunden .....	9
9	Mängel.....	9
10	Sonstige Haftung .....	9
10.1	Haftung von etracker .....	9
10.2	Rechtsverletzungen durch den Kunden.....	10
11	Laufzeit und Kündigung.....	10
12	Besondere Bestimmungen für Signalize Produkte.....	11
12.1	Gegenstand.....	11
12.2	Besondere Pflichten des Kunden.....	11
13	Streitschlichtung .....	12
14	Widerrufsrecht für Verbraucher .....	13
15	Schlussbestimmungen .....	14

## 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge und Leistungsbeziehungen zwischen der etracker GmbH, Erste Brunnenstraße 1, 20459 Hamburg, Deutschland (nachfolgend „etracker“ genannt) und ihren Kunden über die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen, die etracker seinen Kunden anbietet. Für individuelle Leistungen wie Softwareentwicklung, Beratung und Schulungen gelten die gesondert einbezogenen Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) für Individualleistungen von etracker. AGB und AVB gelten gegenüber Unternehmern in der jeweils zuletzt einbezogenen Fassung auch für künftige Verträge zwischen etracker und dem Kunden, auch wenn sie bei späteren Verträgen, Beauftragungen oder Leistungen nicht mehr erwähnt werden.

Entgegenstehenden oder abweichenden Bedingungen und Vertragsangeboten des Kunden wird hiermit seitens etracker widersprochen. Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dies mit etracker im Rahmen einer zwischen den Parteien geschlossenen Individualvereinbarung vereinbart ist.

etracker bietet unterschiedliche Dienste und Leistungen an. Für einzelne Angebote können ergänzende Geschäftsbedingungen und Lizenzbestimmungen gelten, die, soweit einbezogen, den Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgehen.

## 2 Definitionen

Im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Definitionen:

- **Account:** Das virtuelle Zugangskonto des Kunden für das jeweilige Vertragsverhältnis. Über den Account erfolgen die Abrechnung, die Zuordnung der Leistungen und des Vertragsmodells sowie die persönlichen Einstellungen des Kunden.
- **etracker Dienste:** Die Gesamtheit der von etracker im Rahmen der Vertragsbeziehung erbrachten Dienste bzw. zur Verfügung gestellten Produkte gemäß der für die jeweilige Leistung gültigen Leistungsbeschreibung. Hierzu zählen die Produkte etracker Analytics, etracker Optimiser und Signalize sowie alle weiteren Produkte und Services, die etracker für seine Kunden anbietet.
- **Anmeldung:** Die elektronische Registrierung oder die Bestellung des Kunden für das jeweilige Vertragsverhältnis.
- **Tracking Code:** Ein Code-Stück („Snippet“) oder SDK, welches in die Website bzw. App des Kunden integriert wird und mittels welchem für die etracker Dienste erforderliche Informationen erhoben oder weitere Leistungen erbracht werden können.
- **etracker Software:** Die dem Kunden von etracker im Rahmen der Vertragsbeziehung zur Nutzung bereitgestellte Software. Der Tracking Code ist Bestandteil der etracker Software.
- **Kunde:** Unternehmer oder Verbraucher, mit denen etracker eine Geschäftsbeziehung unterhält.

- **Personenbezogene Daten:** Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer identifizierbaren oder identifizierten natürlichen Person.
- **Unternehmer:** Natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- **Verbraucher:** Natürliche Personen, die mit etracker in Geschäftsbeziehungen treten, ohne dass ihnen hierbei eine gewerbliche oder selbstständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann.

## 3 Vertragsschluss

### 3.1 Vertragsinhalt

Die Angebote von etracker sind freibleibend, soweit sie nicht als verbindlich bezeichnet sind. Vertragsgegenstand sind Produkte und Leistungen von etracker wie sie in der jeweiligen Produktbeschreibung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit dem Kunden angeboten werden.

### 3.2 Ablauf des Vertragsschlusses

Mit seiner Anmeldung erklärt der Kunde verbindlich, die etracker Dienste und/oder die etracker Software zu den jeweils von etracker angebotenen und vom Kunden ausgewählten Vertragskonditionen nutzen zu wollen (Vertragsangebot des Kunden). Das Vertragsangebot des Kunden wird an etracker übermittelt, wenn er seine Vertragsdaten im Rahmen der Registrierung angegeben hat und die Registrierung durch einen Klick auf einen Bestätigungslink abschließt.

etracker kann dem Kunden den Zugang seiner Online-Anmeldung bzw. Bestellung bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt keine verbindliche Annahme der Anmeldung oder Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann jedoch mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

Der Vertrag zwischen dem Kunden und etracker kommt mit der Annahme des Vertragsangebots des Kunden durch etracker oder mit Zugang der Kennungsdaten beim Kunden zustande. etracker ist nicht zur Annahme von Vertragsangeboten verpflichtet. Bei einer Hinzubuchung über den Account kommt der Vertrag über solche weiteren Dienste durch Bestätigung von etracker oder durch die Bereitstellung des gebuchten Dienstes innerhalb von 5 Werktagen ab dem Bereitstellungswunsch des Kunden zustande.

Eingabefehler im Rahmen der Registrierung kann der Kunde durch das Betätigen der Zurück-Schaltfläche und durch Abänderung der jeweils eingegebenen Informationen korrigieren. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Der Vertragstext wird von uns nicht gespeichert und kann nach Abschluss des Bestellvorganges nicht mehr abgerufen werden. Der Kunde kann diese Geschäftsbedingungen und die Daten seiner Buchung/Bestellung vor dem Abschicken ausdrucken und erhält eine Vertragsbestätigung nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.

### 3.3 Registrierungsdaten

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Anmeldung wahrheitsgemäße Angaben zu machen und diese Daten stets aktuell zu halten. Sind oder werden diese Daten im Verlauf der Vertragslaufzeit unrichtig, wird der Kunde diese in seinem Account unverzüglich aktualisieren bzw. korrigieren. Die

Vertragskommunikation erfolgt in der Regel per E-Mail. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm in seinen Stammdaten angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist und dass er Einstellungen für seine Systeme und sein E-Mail-Postfach so vornimmt, dass er vertragsbezogene Nachrichten von etracker erhalten kann.

### **3.4 Vertragsleistung**

etracker schuldet die jeweils vertragsgegenständliche Leistung entsprechend der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung.

etracker ist zu Änderungen und Anpassungen seines Leistungsangebots berechtigt, sofern die Vertragsleistung für den Kunden dadurch nicht beeinträchtigt wird. Dies beinhaltet insbesondere auch Verbesserungen der Software und Erweiterungen des Funktionsumfangs sowie Anpassungen an den Stand der Technik. Darüber hinaus ist etracker zur Anpassung der Vertragsleistungen zur Übereinstimmung mit den jeweils dafür anzuwendenden gesetzlichen Anforderungen sowie zur Anpassung an den Stand der Technik sowie die jeweils geltenden Anforderungen und Standards von Datenschutz und Datensicherheit berechtigt. Die Verfügbarkeit der etracker Dienste beträgt, soweit nicht anders in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegeben, mindestens 99 % pro Jahr. etracker ist bei unvorhersehbaren Ereignissen berechtigt, etracker Dienste zu Zwecken der Wartung oder Instandsetzung zu unterbrechen, soweit dies für den stabilen und sicheren Dienstbetrieb erforderlich ist. Eine Garantie im Rechtssinne wird durch etracker nur aufgrund einer in Textform erfolgenden Garantieabrede unter Verwendung der Bezeichnung „Garantie“ gewährt. Das Erreichen eines über die vereinbarte Vertragsleistung hinausgehenden wirtschaftlichen oder werblichen Erfolgs ist nicht Bestandteil unserer Leistung.

## **4 Preise und Zahlungsbedingungen**

### **4.1 Preise**

Die Preise für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen ergeben sich aus den jeweiligen Bestellformularen/Angeboten und aus den jeweils gültigen Preislisten wie sie auf den etracker Websites ([www.etracker.com](http://www.etracker.com)/[www.signalize.com](http://www.signalize.com)) abrufbar sind. etracker akzeptiert die im Account des Kunden bzw. im Bestellprozess ersichtlichen Zahlungsmethoden. etracker ist berechtigt, im Einzelfall bestimmte Zahlungsmethoden abzulehnen, sofern etracker hieran ein berechtigtes Interesse hat. Die Zahlung durch Scheck bedarf der individuellen vorherigen Absprache mit etracker.

### **4.2 Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden erfolgt in elektronischer Form, soweit nicht etwas anderes mit dem Kunden vereinbart ist. Der Versand der Rechnung erfolgt ausschließlich per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte Adresse.

### **4.3 Fälligkeit und Verzug**

Laufende Entgelte sind für die jeweilige Leistungsperiode im Voraus ohne Abzüge zahlbar. Nutzungsabhängige Entgelte werden monatlich nach Leistungserbringung abgerechnet. Der Kunde erhält Rechnungen für nutzungsabhängige Entgelte (soweit solche von etracker berechnet werden) jeweils für den vorangegangenen Kalendermonat per E-Mail zugesandt. Rechnungsbeträge sind mit Rechnungsstellung fällig und innerhalb von 21 Tagen zahlbar. Die Nichtinanspruchnahme der Vertragsleistungen durch den Kunden befreit diesen nicht von seiner Zahlungsverpflichtung hinsichtlich laufender Entgelte.

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist etracker berechtigt, seinen Bezug weiterer Leistungen,

insbesondere den Zugang zu den etracker Diensten, nach Ankündigung bis zum vollständigen Ausgleich der offenen Forderungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt während der Sperrung zur Zahlung laufender Entgelte verpflichtet.

Nach erfolgloser angemessener Fristsetzung ist etracker berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Für Rücklastschriften und nicht eingelöste Schecks hat der Kunde etracker die dadurch entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat. Weitergehende Ansprüche und Rechte von etracker bleiben unberührt.

#### **4.4 Aufrechnung**

Gegen Forderungen von etracker kann der Kunde nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen oder mit Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist nur insoweit zulässig, als der Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Die vorstehenden Einschränkungen von Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechten gelten nicht für Gegenansprüche des Kunden im Rahmen der Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts.

#### **4.5 Einwendungen**

Einwendungen gegen die Rechnung sind innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber etracker (siehe Adresse in Abs. 1) in Textform (schriftlich oder per E-Mail), an [billing@etracker.com](mailto:billing@etracker.com) oder per Fax an die Rufnummer +49 40 55 56 59 59 zu erheben. Macht der Kunde Einwendungen nicht innerhalb von sechs Wochen ab Rechnungszugang geltend, so gilt die Rechnung als genehmigt. etracker wird den Kunden auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung in den Rechnungen besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

#### **4.6 Lizenzwechsel / Upgrades**

Ein Upgrade innerhalb der von etracker jeweils angebotenen Produkte/Lizenzen ist jederzeit möglich. Der Kunde kann jeweils ein umfangreicheres Leistungspaket des von ihm genutzten Produktes auswählen. Ein im Account des Kunden vorgenommener Wechsel ist bindend und gilt als neuerlicher Vertragsabschluss zu den jeweils für die gewählte Lizenz geltenden Bedingungen, insbesondere mit der für die neue Lizenz geltenden Vertragslaufzeit, die mit der Umstellung auf die neue Lizenz beginnt. Nicht verbrauchte Nutzungsentgelte des alten Vertrages werden auf die Entgelte des neuen Vertrages angerechnet. Ein Downgrade (Wahl eines weniger umfangreichen Leistungspakets) ist während einer laufenden Vertragsperiode nur für Signalize möglich. Eventuelle Guthaben werden mit den nächsten Folge-Rechnungen verrechnet. Eine Auszahlung bzw. Rückerstattung ist ausgeschlossen.

## **5 etracker Software**

etracker hat auf seiner Website unter [www.etracker.com](http://www.etracker.com) bzw. [www.signalize.com](http://www.signalize.com) Leistungsbeschreibungen bereitgestellt, anhand derer bzw. anhand einer etwaig gewährten Testphase sich der Kunde von der Geeignetheit und Brauchbarkeit der etracker Dienste für seine Zwecke und Absichten überzeugen kann.

Der Kunde erkennt an, dass beim Website- und App-Tracking nach dem derzeitigen Stand der Technik technisch bedingte Ungenauigkeiten und Abweichungen nicht ausgeschlossen werden können.

Der Kunde hat vor der Integration der etracker Leistungen und/oder der Installation von etracker Software eine Sicherungskopie seiner auf dem Installations-Computer bzw. Server befindlichen Daten und der Website, in welche die etracker Leistungen integriert werden, anzufertigen. Falls der Kunde während oder nach der Integration der etracker Leistungen oder während der Installation von etracker Software feststellt, dass ein Fehler auftritt, sollte er zur Schadensminderung unverzüglich die Installation abbrechen bzw. rückgängig machen.

## 6 Datenschutz und Datensicherheit

### 6.1 Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit spielen bei etracker eine besonders große Rolle. etracker verarbeitet personenbezogene Daten daher nur, soweit dies für die Abwicklung der Vertragsbeziehungen zwischen Kunden und etracker notwendig ist oder etracker zu einer Offenbarung (z. B. bei einer Nennung eines Unternehmens als Referenzkunde) berechtigt ist. Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, sofern die Weitergabe nicht zur Erbringung oder Abrechnung (beinhaltend den Forderungseinzug) der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist oder eine Rechtspflicht zur Offenbarung besteht. Sämtliche Mitarbeiter von etracker sind dem Gesetz entsprechend auf die Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet.

Der Kunde wird hiermit gemäß Artikel 13 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) davon unterrichtet, dass etracker seine vollständige Anschrift sowie weitere, im Laufe des Vertragsverhältnisses etracker gegenüber gemachte Angaben speichert und verarbeitet. Details zu unserem Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten entnehmen Sie bitte den weitergehenden Informationen in unserer Datenschutzerklärung: <https://www.etracker.com/datenschutz/> bzw. <https://signalize.com/datenschutz/>.

Es ist dem Kunden untersagt, ohne die ordnungsgemäße Einwilligung des Betroffenen mit den etracker Diensten erhobene Daten mit personenbezogenen Daten Dritter, insbesondere Nutzungsdaten, zusammenzuführen oder in sonstiger Weise für personenbezogene Datenauswertungen zu verwenden, sofern und soweit eine solche Verarbeitung nicht aufgrund einer anderweitigen einschlägigen Rechtsgrundlage rechtmäßig ist. Für die richtige Umsetzung einer datenschutzrechtlich zulässigen Nutzung der etracker Funktionen und eine erforderliche Unterrichtung der Betroffenen Personen ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde wird auf den Websites, auf welchen die etracker Dienste eingesetzt werden, an prominenter Stelle die Betroffenen Personen über die Datenverarbeitung mit den etracker Diensten informieren. Dies sollte zumindest durch den im etracker Account bzw. Signalize Account unter „Einstellungen“ bereitgestellten Datenschutzhinweis, welcher insbesondere auch die bereitgestellte Verknüpfung zu einer Widerspruchsmöglichkeit beinhalten muss, erfolgen. Bitte verwenden Sie ausschließlich den in Ihrem eigenen etracker Account bzw. Signalize Account bereitgestellten Datenschutzhinweis, da dieser eine individuell für die Website des Kunden angepasste Verknüpfung enthält und andere Verknüpfungen für die Seite/Applikationen des Kunden nicht funktionsfähig sind.

Verwendet der Kunde etracker Dienste auch zur Verarbeitung personenbezogener Daten, hat er die Besucher der Website deutlich auf diesen Umstand hinzuweisen und ggf. – soweit datenschutzrechtlich erforderlich – die Zustimmung der Betroffenen vor der Datenverarbeitung einzuholen. Der Kunde hat ferner eine Löschung der Daten nach Wegfall des Speicherzweckes sicherzustellen.

## **6.2 Auftragsverarbeitung gemäß EU-DSGVO und BDSG neu**

Gemäß der EU-DSGVO sind für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden („Auftragsverarbeitung“) in der Europäischen Union bestimmte Vertragsvorschriften einzuhalten. Der Abschluss einer schriftlichen bzw. elektronischen Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung zwischen etracker und dem Kunden ist daher für die Nutzung der etracker Dienste verpflichtend. etracker stellt dem Kunden die Möglichkeit zum Abschluss eines solchen Vertrages im Zuge seiner Anmeldung bereit. Für den Abschluss und Bestand einer solchen Vereinbarung ist alleine der Kunde verantwortlich.

## **6.3 Datensicherheit**

etracker hat dem Gesetz entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung von bei etracker gespeicherten personenbezogenen Daten vor Missbrauch und unbefugtem Zugriff getroffen. Für die Datensicherheit außerhalb des Einflussbereichs von etracker, z. B. bei der Datenübertragung durch den Kunden über das Internet über nicht von etracker kontrollierte Dienste und Schnittstellen, ist etracker nicht verantwortlich. Für die Sicherheit und Sicherung der vom Kunden über das Internet übermittelten oder aus dem Internet technisch erreichbaren Daten ist der Kunde selbst verantwortlich.

Der Kunde trägt für die regelmäßige, sachgemäße und gefahrensprechende Sicherung der für ihn wichtigen Daten selbst Sorge. etracker haftet nicht für den Verlust von Daten, soweit dieser nicht von etracker grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt wurde.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass seine mit den etracker Diensten verbundenen Server und Endgeräte über den aktuellen Stand der Technik entsprechende Sicherheitsvorkehrungen (z. B. Virens Scanner mit aktuellen Virensignaturen, Firewalls) verfügen und dass Sicherheitsaktualisierungen der Betriebssoftware und Anwendungen dieser Computer-Systeme aufgespielt sind, sofern dem keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen. Der Kunde ist für eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende und zweckmäßige Organisation des Datenschutzes sowie der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen sowie seine Maßnahmen zur Informationssicherheit selbst verantwortlich.

## **6.4 Sorgfalt des Kunden**

Nutzerkonten sind nicht übertragbar und dürfen Dritten nicht zur Nutzung überlassen werden. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die etracker Dienste durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Sensible Daten wie z. B. Benutzernamen und Passwörter, Tokens für Schnittstellen oder Daten für den Direktzugriff auf Auswertungen (Direct Login-URLs/ -Bookmarks) sind geheim zu halten und in keinem Fall an Dritte weiterzugeben. Der Kunde hat Mitarbeiter, welche Zugriff auf die Passwörter zu den etracker Diensten haben, in nachweislicher Form zur Geheimhaltung zu verpflichten. Im Falle eines Missbrauchs oder Missbrauchsverdachts wird der betroffene Kunde das vorhandene Passwort unverzüglich ändern und etracker unverzüglich per E-Mail an die Adresse [privacy@etracker.com](mailto:privacy@etracker.com) oder per Fax an die Rufnummer +49 40 55 56 59 59 über den Missbrauch oder Missbrauchsverdacht benachrichtigen. Wird durch eine Verletzung der Geheimhaltung die Benutzung der etracker Dienste durch Dritte möglich, trägt der Kunde den durch die Verletzung entstehenden Schaden.

## **6.5 etracker Datenschutz-Signet**

Der Kunde von etracker Analytics ist berechtigt, während der Dauer der Leistungsperiode das etracker Datenschutz-Signet in seine Internetseiten einzubinden. Damit kann der Kunde gegenüber seinen Website-Besuchern auf das datenschutzkonforme Tracking mit etracker hinweisen und schafft zugleich Vertrauen bei seinen Besuchern. Es darf ausschließlich nur die im Account des Kunden



unter „Einstellungen/Account/Datenschutz-Signet“ bereitgestellte Einbindungsmethode verwendet werden.

## 7 Schutzrechte

etracker räumt dem Kunden mit Vertragsschluss das auf die Vertragslaufzeit beschränkte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Nutzungsrecht an den vertragsgegenständlichen Leistungen von etracker ein, soweit dies zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist. Das Nutzungsrecht erlischt, wenn der Kunde mit einer gegenüber etracker geschuldeten Vergütung in Verzug gerät.

Der Kunde darf die mittels der etracker Dienste gewonnenen Daten und Auswertungen nur für den eigenen Gebrauch verwenden. Der Kunde darf Leistungen von etracker Dritten nicht ohne in Textform erklärte Zustimmung von etracker zum Gebrauch überlassen. Eine kommerzielle Verwertung der Analyse-Ergebnisse für Dritte ist nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung mit etracker möglich.

Dem Kunden ist es nicht gestattet

- die etracker Software oder die Dokumentation zu ändern, Übersetzungen, Rückführungen bis zum Quellcode, Dekompilierungen oder Deassemblierungen vorzunehmen oder davon abgeleitete Arbeiten zu erstellen; Informationen im Sinne des § 69 e des deutschen Urheberrechts-Gesetzes, die zur Herstellung der Interoperabilität unabhängig voneinander entwickelter Computerprogramme mit der Software erforderlich sind, können auf Anfrage von etracker gegen Zahlung der jeweils gültigen Preise von etracker erworben werden;
- die Leistungen von etracker zu übertragen, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen, zu vertreiben oder zur Dienstleistung an Dritte oder für Dritte zu verwenden, Rechte an der etracker Software, der Dokumentation oder sonstigen Leistungen von etracker in jeglicher Form an Dritte zu gewähren, soweit nicht etracker zuvor in Textform die Zustimmung hierzu erteilt hat, entsprechende Entgelte bezahlt worden sind und alle übrigen Auflagen von etracker erfüllt sind; oder
- die Bezeichnungen, Etiketten oder Markierungen bezüglich des Copyrights und sonstiger geistiger Eigentumsrechte von der etracker Software, der Dokumentation oder sonstiger Leistungen von etracker zu entfernen, zu ändern oder unleserlich zu machen.

Dem Kunden etwaig von etracker zur Verfügung gestellter HTML- oder sonstiger Code (insbesondere der Tracking Code und/oder der Signalize Code) muss vom Kunden unverändert und bestimmungsgemäß verwendet werden.

Soweit etracker die Vertragsprodukte und/oder Leistungen technisch geschützt hat (z. B. Firewalls oder Sicherheitsschlüssel), ist es dem Kunden nicht gestattet, die Sicherheitsvorkehrungen zu entfernen oder zu umgehen.

Alle Rechte an der etracker Software und den etracker Diensten verbleiben bei etracker und/oder den Lieferanten und Partnern von etracker.



## 8 Weitere Rechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde schafft die für die Nutzung der etracker Dienste auf seiner/n Seite/n erforderlichen Voraussetzungen selbst und auf eigene Kosten. Das betrifft insbesondere Netzwerkanbindungen (Internetanbindung), Telekommunikationsanbindung, Hard- und Software (insbesondere aktuelle und kompatible Browsertechnologie) sowie hinreichend sachkundiges Personal. Die Einbindung (Integration) und Installation der etracker Leistungen (insbesondere die Einbindung des Tracking Codes/Signalize Codes in die Webseite(n) des Kunden) erfolgt durch den Kunden selbst.

Es ist dem Kunden untersagt, ohne die gesonderte in Textform erteilte Zustimmung von etracker Reportabfragen automatisiert über andere als die von etracker zu diesem Zweck freigegebenen Schnittstellen, z. B. über Scripte oder „Tools“ vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen.

Geschäftskunden benennen bei der Anmeldung einen Mitarbeiter, der während der gewöhnlichen Geschäftszeiten (werktags 10-18 Uhr) kurzfristig erreichbar und für alle Fragen der Zusammenarbeit mit etracker verantwortlich ist.

etracker wird den Kunden über die Nachrichtenfunktion seines Accounts oder per E-Mail wichtige Mitteilungen übermitteln. Der Kunde ist daher verpflichtet, in regelmäßigen Abständen zu prüfen, ob Nachrichten für ihn in seinem Account oder in seinem bei der Anmeldung angegebenen E-Mail-Konto vorliegen.

## 9 Mängel

Der Kunde hat etracker etwaige Mängel unverzüglich in Textform anzuzeigen und etracker durch möglichst genaue Fehlerbeschreibungen bei der Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung in angemessener und zumutbarer Weise zu unterstützen. Gesetzliche Ansprüche von Verbrauchern bleiben davon unberührt.

## 10 Sonstige Haftung

### 10.1 Haftung von etracker

etracker haftet nicht für Beeinträchtigungen, Beschränkungen oder Leistungshindernisse sowie Unterbrechungen oder Störungen der etracker Dienste, die auf Umständen außerhalb des Verantwortungsbereiches von etracker beruhen.

etracker haftet für Schäden unbegrenzt, die etracker aufgrund von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) zu vertreten hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig sind sowie solche, auf deren Einhaltung der Kunde als Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Schadensersatzansprüche (ausgenommen Mängelansprüche) von Unternehmern, die auf einer einfachen fahrlässigen Pflichtverletzung von etracker beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres nach Eintritt des Schadens. Für leichte Fahrlässigkeit haftet etracker im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Erfolgt die schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung von etracker auf solche typischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren, maximal jedoch auf den Betrag der jährlichen Gesamtvergütung, welche der Kunde für das die Haftung begründende Produkt zum Zeitpunkt des Schadenseintritts an etracker entrichtet. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, wobei die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie für etwaig übernommene Garantien unberührt

bleibt. Gegenüber gewerblichen Kunden ist die Haftung auf entgangenen Gewinn ausgeschlossen.

Die vorbezeichneten Haftungsregelungen gelten sinngemäß auch zugunsten der Organe, Mitarbeiter und Beauftragten von etracker sowie entsprechend für Ansprüche auf Aufwendungsersatz.

## 10.2 Rechtsverletzungen durch den Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung der etracker Dienste nicht gegen geltende Rechtsvorschriften oder Vertragsbestimmungen zu verstoßen. Der Kunde wird insbesondere keine Rechte Dritter (z. B. Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte (insbesondere Markenrechte) oder sonstige Rechte) verletzen.

Der Kunde hält etracker von Schäden frei, die durch vom Kunden zu vertretende Rechtsverletzungen entstehen. Die Freihaltung beinhaltet auch die Kosten der Rechtsverteidigung in angemessenem, höchstens jedoch in dem gesetzlich insbesondere nach dem Rechtsanwalts-Vergütungsgesetz (RVG) und dem Gerichtskostengesetz (GKG) zulässigen Umfang.

## 11 Laufzeit und Kündigung

Der Kunde wählt bei Vertragsschluss eine Vertragslaufzeit (Leistungsperiode). Bei einer Vertragslaufzeit von zwölf Monaten und mehr kann der Vertrag von beiden Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der jeweils gewählten Leistungsperiode gekündigt werden. Bei einer Vertragslaufzeit von weniger als zwölf Monaten kann der Vertrag von beiden Seiten jederzeit zum Ende der jeweils gewählten Leistungsperiode gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit zum Ende jeder Leistungsperiode wiederum automatisch um die bei Vertragsschluss gewählte Leistungsperiode.

Eine von der Leistungsperiode abweichende Zahlungsweise (beispielsweise monatlich) verändert die Dauer der Leistungsperiode nicht.

Die Kündigung kann ausschließlich durch Erklärung in Textform erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. etracker steht ein außerordentliches Kündigungsrecht (neben anderen Kündigungsrechten aufgrund dieser Geschäftsbedingungen) insbesondere zu, wenn

- der Kunde bei der Anmeldung oder während der Vertragsdauer falsche Angaben gemacht hat oder macht, die für die Vertragsbeziehung wesentlich sind;
- der Kunde bei Zahlungsverzug nach erfolgloser Fristsetzung nicht geleistet hat (vgl. Ziffer 4.3.);
- der Kunde die etracker Software oder sonstige Vertragsleistungen von etracker verändert oder in sonstiger Weise manipuliert;
- der Kunde auf seiner Website rassistische, pornografische, gewaltverherrlichende oder -verharmlosende, sittenwidrige oder rechtsverletzende Inhalte darstellt oder mithilfe der etracker Dienste verbreitet;

- der Kunde Schutzrechte von etracker oder den Vertragspartnern von etracker verletzt;
- der Kunde gegen die allgemeinen Geschäftsbedingungen oder wesentliche Vertragspflichten nicht nur unerheblich verstößt.

Vorausbezahlte Entgelte werden nur im Falle einer von etracker zu vertretenden außerordentlichen Kündigung zurückerstattet.

Ab dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung ist etracker berechtigt, sämtliche während der Vertragsdauer gespeicherten Daten unwiderruflich zu löschen.

Mit dem Vertragsende ist der Kunde nicht mehr berechtigt, die gekündigten Leistungen, insbesondere die etracker Software zu nutzen. Etwaig überlassene Hard- und Software sind mit dem Ende des Vertragsverhältnisses unverzüglich an etracker zurückzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsende die auf seinen Systemen bzw. Systemen Dritter für ihn installierte etracker Software unverzüglich zu löschen und in seine Website integrierte Code-Bestandteile von etracker (insbesondere den Tracking Code/Signalize Code) zu entfernen. Entfernt der Kunde den Tracking Code/Signalize Code nicht, so hat er an etracker während des Zeitraums, in welchem der Tracking Code/Signalize Code nach Vertragsende nicht entfernt wurde, an etracker die Vergütung nach Maßgabe der Vergütungsregelungen des abgelaufenen Vertrags weiter zu entrichten. etracker wird den Kunden im Rahmen der Kündigungsbestätigung auf diesen Umstand in Textform hinweisen.

## 12 Besondere Bestimmungen für Signalize Produkte

### 12.1 Gegenstand

Mit Signalize stellt etracker dem Kunden eine Lösung zur direkten Nutzeransprache und Interaktion über browserbasierte Benachrichtigungsfunktionen bereit. Die tatsächliche Übermittlung von Benachrichtigungen hängt von den individuellen Browsereinstellungen sowie der vom jeweiligen Endbenutzer gewählten Browsertechnologie ab. etracker schuldet daher nicht das tatsächliche Auslösen der Benachrichtigung beim Nutzer in jedem Einzelfall.

### 12.2 Besondere Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Funktion Signalize und die in diesem Zusammenhang von etracker bereitgestellten Dienste, Leistungen und Funktionen ausschließlich auf rechtmäßige Art und Weise zu nutzen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, diese Funktion weder zur Verbreitung von Schadsoftware, rechtswidrigen Inhalten oder unerwünschter oder in anderer Form verbotener Werbung zu verwenden noch die von unter diesem Zusammenhang bereitgestellten Dienste und Leistungen so abzuändern oder zu verwenden, dass vom Nutzer gewählte Voreinstellungen in Bezug auf das Anzeigen von Benachrichtigungen ignoriert oder übergangen werden.

Soweit er mit Signalize personenbezogene Daten im Sinne der datenschutzrechtlichen Vorschriften verarbeitet, verpflichtet sich der Kunde, die jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Wir empfehlen grundsätzlich eine bewusste, eindeutige und informierte Einwilligung des Nutzers als Grundlage der Datenverarbeitung. Wir stellen dem Kunden einen Mustertext für die Datenschutzerklärung in Bezug auf Signalize zur Verfügung, für dessen rechtlichen Inhalt und Bestand wir keine Haftung übernehmen. Sofern der Nutzer die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Signalize auf der Basis anderweitiger Rechtsvorschriften, insbesondere einer Interessenabwägung nach Maßgabe von Art. 6 Absatz 1 lit. e EU-DSGVO durchführt, ist der Kunde auch insoweit für das Vorliegen aller erforderlichen Voraussetzungen und die Rechtmäßigkeit

seiner Datenverarbeitung allein verantwortlich. Für Rechtsverletzungen des Kunden gilt Nr. 10.2 dieser AGB.

### **13 Streitschlichtung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> aufrufbar ist. Wir sind grundsätzlich nicht bereit und auch nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Wir sind jedoch bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus unserer Vertragsbeziehung auf einvernehmliche Weise beizulegen. Melden Sie sich bei uns, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können. Unsere E-Mail-Adresse lautet: [info@etracker.com](mailto:info@etracker.com).

## 14 Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbrauchern steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu:

### WIDERRUFSBELEHRUNG

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der etracker GmbH, Erste Brunnenstraße 1, 20459 Hamburg, Telefon: +49 40 55 56 59 50, Fax: +49 40 55 56 59 59, E-Mail: info@etracker.com, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

### Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag nach Maßgabe der vorstehenden Ziffern widerrufen wollen, dann können Sie dieses Formular ausfüllen und an uns zurücksenden. Die Verwendung des Formulars ist aber nicht zwingend.

An

etracker GmbH, Erste Brunnenstraße 1, 20459 Hamburg, Fax: +49 40 55 56 59 59,  
E-Mail: info@etracker.com

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

## 15 Schlussbestimmungen

Zur Auslegung des Vertragsinhalts und der Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ist stets die deutschsprachige Fassung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen heranzuziehen.

etracker ist berechtigt, Dritte zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten heranzuziehen. Die Verantwortlichkeit von etracker bleibt davon unberührt.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dem Verbraucher hierdurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird.

Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt oder wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand innerhalb der Bundesrepublik Deutschland hat, ist Hamburg Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und etracker.

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Wirksamkeit ihrer übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.