



Allgemeine Geschäftsbedingungen – SmartWarten

Mit der Annahme des Angebots erkennt der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dr. Matthias Liebeck und Dr. Alexander Askinadze, malask GbR (im Folgenden malask GbR) für die Bereitstellung der individuellen und virtuellen Warteschlange als Online-Produkte/SaaS (Software as a service) -Lösung (im Folgenden SMARTWARTEN.DE) als verbindlich an.

1. Regelungsgegenstand

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschreiben die Leistungsbedingungen für die Funktionalität der SaaS-Lösung von SMARTWARTEN.DE.
- 1.2. SMARTWARTEN.DE liefert oder leistet ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen. Entgegenstehende Bedingungen erkennt SMARTWARTEN.DE nicht an.
- 1.3. Zusätzliche Leistungen können in eigenständigen, auf der Grundlage dieser AGB zu schließenden Verträgen verabredet werden.

2. Nutzungsrecht

- 2.1. Für die vereinbarten Online-Produkte und/oder SaaS-Lösungen wird ein zeitlich befristetes, nicht übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht für die Dauer der vereinbarten Laufzeit des Vertrags eingeräumt. Das Nutzungsrecht ist auf die nachfolgend beschriebene Nutzung beschränkt.
- 2.2. Der Kunde erwirbt das Recht, von jedem beliebigen Rechner, der für diese Zwecke geeignet ist, auf den Verwaltungsbereich der Software zuzugreifen. Die Dauer des Nutzungsrechts bestimmt sich nach der dem Vertragsverhältnis zu Grunde liegenden Vereinbarung, sie wird dem Kunden bei Vertragsbeginn mitgeteilt und endet spätestens mit Ablauf des Vertragsverhältnisses.

3. Registrierung

- 3.1. Der Kunde versichert gegenüber SMARTWARTEN.DE seine Volljährigkeit.
- 3.2. Der Kunde erhält im Rahmen der Registrierung einen Benutzernamen und ein Passwort.
- 3.3. Für die vertrauliche Behandlung des Benutzernamens und des Passwortes ist der Kunde allein verantwortlich. Er ist zudem verantwortlich für jede in seinem Namen erfolgte Nutzung der SMARTWARTEN.DE Online-Dienste. Der Kunde verpflichtet sich, SMARTWARTEN.DE von einer unbefugten Nutzung der Online-Dienste unter seinem Namen unverzüglich zu unterrichten.
- 3.4. Der Kunde ist für jede Nutzung unter Verwendung seiner Zugangsdaten, einschließlich der Verwendung der Zugangsdaten durch Dritte bei Gebrauch von Benutzernamen und Passwort, verantwortlich.



4. Leistungsumfang

- 4.1. SMARTWARTEN.DE stellt den Service seinen Kunden unter <https://www.smartwarten.de> bereit.
- 4.2. Der Verwaltungsbereich der Software bietet dem Kunden eine Benutzeroberfläche für die Verwaltung von virtuellen Warteschlangen. Die entsprechenden Tools, welche die Verwaltung der Warteschlangen ermöglichen, werden von SMARTWARTEN.DE erstellt und auf dem Server von SMARTWARTEN.DE in Form einer Webanwendung/SaaS-Lösung angeboten (im Folgenden Backend). Das Backend ist mit modernen Browsern benutzbar.
- 4.3. Der Kunde ist berechtigt im Backend für jede virtuelle Warteschlange den Zugriff für Dritte (Kunden, Mitarbeiter, Mitglieder – im Folgenden Warteschlangenmanager) zur Steuerung der Warteschlange zu ermöglichen. Die Warteschlangenmanager können sich von ihren internetfähigen Endgeräten in eine spezielle „Steuerungsansicht“ einer Warteschlange einloggen. Die Steuerungsansicht erlaubt es den Warteschlangenmanagern die aktuelle Information der Warteschlange einzusehen. Zudem kann der Warteschlangenmanager den nächsten Kunden aufrufen.
- 4.4. Für jede Warteschlange wird dem Kunden ein QR-Code zum Ausdruck zur Verfügung gestellt. Endkunden (Personen, die sich in die virtuelle Warteschlange einreihen wollen) werden durch das Einscannen des QR-Codes mit ihren internetfähigen Endgeräten auf eine von SMARTWARTEN.DE erstellte Webanwendung in ihrem Browser weitergeleitet (im Folgenden Frontend). Das Frontend ist mit modernen Browsern benutzbar. Im Frontend können die Endkunden ein digitales Warteticket erhalten. Das digitale Ticket wird im Frontend mit aktuellen Informationen zum Wartezustand der Warteschlange angezeigt. Die Angabe der Anzahl der Tickets vor dem eigenen Ticket im Frontend aktualisiert sich, sobald der Warteschlangenmanager in seiner Steuerungsansicht der Warteschlange den nächsten Endkunden aufruft. Der Endkunde muss auf seinem Endgerät und in seinem persönlichen Frontend die Änderungen der aktuellen Nummer selbst aktiv verfolgen, um zu sehen, wann sein Ticket kommt und rechtzeitig vor Ort sein zu können.
- 4.5. Die Kunden erklären sich damit einverstanden, dass alle Texte, Bilder und sonstige Inhalte innerhalb SMARTWARTEN.DE in der alleinigen Verantwortung der Person(-en) oder Institutionen stehen, die diese Inhalte zur Wiedergabe auf SMARTWARTEN.DE übertragen haben.
- 4.6. SMARTWARTEN.DE hat jederzeit das Recht zur Verbesserung der Leistungen des Service. Laufende Änderungen der Inhalte gehören zur Dienstleistung von SMARTWARTEN.DE und stellen keine Änderungen der Leistungen dar.
- 4.7. Zur Durchführung von Wartungsarbeiten und zur Beseitigung von Störungen darf SMARTWARTEN.DE den Service unterbrechen.

5. Technische Erreichbarkeit

- 5.1. Der Zugang des Kunden zum Internet und von dort zum SMARTWARTEN.DE Server sowie die dazu erforderlichen Telekommunikationsverbindungen sind nicht Bestandteil des Services von SMARTWARTEN.DE. Gleiches gilt für das Angebot von Waren und Dienstleistungen über den Server. Somit bestehen Rechte und



Pflichten des Kunden ausschließlich gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner.

- 5.2. Die für den Zugang zum Service notwendige Hard- und Software hat der Kunde auf eigene Kosten bereitzustellen. Er trägt die Telekommunikationskosten für die Verbindung seines Endgeräts (z.B. Computer, Smartphone, Tablet etc.), falls solche Kosten anfallen.
- 5.3. SMARTWARTEN.DE bemüht sich, den Zugang zu den Online-Produkten permanent zu ermöglichen. Die jederzeitige Verfügbarkeit wird jedoch ausdrücklich nicht garantiert. Insbesondere kann aus technischen Gründen, etwa wegen erforderlicher Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten der Zugriff zeitweise beschränkt sein. Gleichwohl wird sich SMARTWARTEN.DE bemühen, zu 98 % (gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen) der vereinbarten Vertragslaufzeit erreichbar zu sein. Die planmäßig eingerichteten Servicefenster bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen. Zur Beseitigung von Störungen und zur Durchführung von Wartungsarbeiten und Updates behält sich SMARTWARTEN.DE das Recht zur Unterbrechung des Service vor.

6. Nutzungsbedingungen

- 6.1. Der Kunde ist allein verantwortlich für sämtliche von ihm an SMARTWARTEN.DE übertragene Inhalte und die daraus resultierenden Konsequenzen.
- 6.2. Der Kunde darf insbesondere
 - 6.2.1. Den Service nicht unbefugt manipulieren;
 - 6.2.2. den Service nicht für kindergefährdende, pornographische, gewaltverherrlichende, rassistische, nationalsozialistische, diskriminierende, homophobe, sexistische, oder ähnliche Inhalte nutzen;
 - 6.2.3. bei der Anmeldung keine falschen oder missverständlichen Angaben zu machen oder sich unter Vorgabe einer falschen Identität anzumelden;
- 6.3. Der Kunde erhält kein allgemeines, sondern ein beschränktes Zugangsrecht. Der Kunde verpflichtet sich, bei den von SMARTWARTEN.DE angebotenen Online-Services nicht gegen Gesetze oder sonstige Regulierungen zu verstoßen. Bei Verstößen gegen Gesetze, die guten Sitten, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder aus sonstigen Gründen darf SMARTWARTEN.DE den Kunden nach eigenem Ermessen von den Online-Diensten ausschließen. SMARTWARTEN.DE behält sich insoweit die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.
- 6.4. Der Kunde räumt SMARTWARTEN.DE für die Dauer des Vertragsverhältnisses das Recht ein, in den sozialen Medien und auf seiner Webseite vom Kundenverhältnis unter Benutzung des Kundennamen zu berichten. Falls der Kunde ein Logo zur Verfügung stellt, so darf dieses auch zum gleichen Zweck verwendet werden.

7. Ablehnung, Kündigung, Sperrung des Portalzugangs, Löschung von Inhalten



- 7.1. SMARTWARTEN.DE hat das Recht, den Zugang zum Service zu verweigern. Grund hierfür kann eine von SMARTWARTEN.DE gesetzte Maximalzahl an 10000 Endkunden pro Warteschlange oder ein unpassendes Unternehmensprofil des Kunden sein.
- 7.2. Wenn der Kunde eindeutig gegen diese AGB oder gegen geltendes Recht verstößt, darf SMARTWARTEN.DE den Zugang zu den Online-Services für bestimmte Zeit sperren. Darüber hinaus hat SMARTWARTEN.DE das Recht den Vertrag mit sofortiger Wirkung entschädigungslos zu kündigen.

8. Abonnement

- 8.1. Sie können bei SmartWarten Jahres- oder Monatsabonnements erwerben.
- 8.2. Des Jahres – bzw. Monatsabonnement kommt mit Ihrer verbindlichen Bestellung zustande. Mit dem Vertragsschluss wird der jährliche oder monatliche Zahlungsanspruch erstmals sofort fällig.
- 8.3. Das Monatsabonnement wird zunächst für die Dauer eines Monats abgeschlossen und verlängert sich ohne fristgemäße Kündigung durch einer der beiden Parteien jeweils um einen Monat.
- 8.4. Das Jahresabonnement wird für die Dauer eines Jahres zu einem Jahrespreis abgeschlossen und verlängert sich ohne fristgemäße Kündigung durch einer der beiden Parteien automatisch jeweils um ein weiteres Jahr.

9. Kündigung des Abonnements

- 9.1. Bei Jahresabonnements kann die Kündigung jederzeit mit einer Frist von einem Monat über den Kundenservice (kuendigung@smartwarten.de) zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit erklärt werden.
- 9.2. Bei Monatsabonnements kann die Kündigung jederzeit mit einer Frist von 2 Wochen über den Kundenservice (kuendigung@smartwarten.de) zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit erklärt werden.
- 9.3. Es erfolgt eine Bestätigung der Kündigung per E-Mail, in welcher Ihnen das genaue Enddatum des Abonnements genannt wird.
- 9.4. Im Falle der Kündigung eines Vertrags mit vereinbarter Kündigungsfrist oder Mindestnutzungsdauer hat der Kunde bis zum Ende der vertraglichen Restlaufzeit weiterhin Anspruch auf die vertraglich vereinbarten Leistungen.
- 9.5. Eine Annahmeverweigerung oder Nichtnutzung von Lieferungen und Dienstleistungen gilt nicht als Kündigung. Ohne rechtzeitig eingehende Kündigung verlängert sich die Vertragsdauer automatisch.

10. Haftung

- 10.1. SMARTWARTEN.DE haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch SMARTWARTEN.DE oder ihrer Erfüllungsgehilfen ist die Haftung auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 10.2. SMARTWARTEN.DE haftet nicht für Schäden, die durch Fehler, Verzögerungen oder Unterbrechungen in der Übermittlung, durch unrichtige Inhalte, Verlust oder Löschung von Daten, durch Viren oder in sonstiger Weise bei der Nutzung des Online-Dienstes entstehen können, es sei denn, dass solche Schäden von SMARTWARTEN.DE vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden.



- 10.3. SMARTWARTEN.DE haftet nicht für technische Störungen, die ihre Ursache nicht im Verantwortungsbereich der SMARTWARTEN.DE haben, ferner nicht für Schäden, die auf höherer Gewalt beruhen.
- 10.4. Der Kunde haftet gegenüber SMARTWARTEN.DE für sämtliche Schäden, die er zu vertreten hat; auch für solche, die sich aus der Verletzung der sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergebenden Pflichten ergeben. Der Kunde stellt SMARTWARTEN.DE von der Haftung für Schäden gegenüber Dritten frei, die wegen Verletzung von Rechten Dritter oder gesetz- oder vertragswidrigen Verhaltens des Kunden gegen SMARTWARTEN.DE geltend gemacht werden können.
- 10.5. Das Vertragsverhältnis besteht während der im Angebot bestimmten Zeit.
- 10.6. Mit Vertragsende erlischt das Zugriffsrecht des Kunden.

11. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 11.1. SMARTWARTEN.DE behält sich das Recht vor, ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Berücksichtigung ihrer Interessen zu ändern.
- 11.2. SMARTWARTEN.DE wird den Kunden über die Änderungen dieser AGB per E-Mail oder mit einer Meldung nach dem Login in das Backend informieren. Ist der Kunde mit der aktuellen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einverstanden, so hat er dies unverzüglich per Post oder E-Mail mitzuteilen. Ist der Kunde mit den Änderungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einverstanden, erhält er ein Sonderkündigungsrecht.

12. Datenschutz

- 12.1. SMARTWARTEN.DE gewährleistet die Einhaltung des gesetzlichen Datenschutzes.
- 12.2. SMARTWARTEN.DE ist berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen Regelungen des Telemediengesetzes (TMG) und der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) personenbezogene Daten und Nutzungsdaten des Kunden zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung eines Vertragsverhältnisses über die Nutzung des Service erforderlich sind.
- 12.3. Bei Fragen rund um den Schutz Ihrer Daten wenden Sie sich bitte an datenschutz@smartwarten.de.

13. Änderung oder Beendigung des Dienstes

- 13.1. SMARTWARTEN.DE ist jederzeit berechtigt Änderungen an den Services vorzunehmen.
- 13.2. SMARTWARTEN.DE ist jederzeit berechtigt den Betrieb der Services ganz oder teilweise einzustellen. Im Falle der Beendigung der Services, verpflichtet sich SMARTWARTEN.DE alle Inhalte und personenbezogenen Daten zu löschen. Vom Kunden bereits im Voraus geleistete Nutzungsgebühren werden anteilig zurückgewährt.



14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Sollte eine Bestimmung des Vertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so bleiben die übrigen Klauseln des Vertrags oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer Gültigkeit unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.
- 14.2. Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein Verzicht auf die Schriftform wird im Übrigen ausgeschlossen.
- 14.3. Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen SMARTWARTEN.DE und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 14.4. Sofern beide Parteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind, wird als Gerichtsstand für alle sich ergebenden Rechtsstreitigkeiten Düsseldorf vereinbart. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Düsseldorf, Stand 23. Februar 2023