

Allgemeine Geschäftsbedingungen BetterReply GmbH

1. Vertragsgegenstand

1.1. Gegenstand des Vertrages ist die entgeltliche, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Nutzung der Software im Unternehmen des Kunden über das Internet mittels Zugriff durch einen Browser sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern des Anbieters oder des vom Anbieter beauftragten Dienstleisters. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

1.2. Art, Inhalt und Umfang der vom Anbieter im Einzelnen zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag sowie der dem jeweiligen Vertrag zugrunde liegenden Leistungs- und/oder Produktbeschreibung auf der Website des Anbieters unter <https://www.better-reply.de/> und <https://www.dashboard.better-reply.de/>

1.3. Zu den wesentlichen Funktionen der Software gehören folgende Leistungen:

Die Software von Better Reply bietet Unterstützung bei der Beantwortung von Google-Bewertungen, einschließlich der Erstellung und Verwaltung von Antworten auf Kundenbewertungen. Sie analysieren Bewertungen, um wertvolle Einblicke zu gewinnen, und optimieren die Reaktionen auf Feedback. Zudem unterstützen sie bei der Integration von Bewertungsmanagement-Tools und bieten technischen Support.

1.4. Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Eigene Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

1.5. Mit der Registrierung auf der Plattform von Better Reply akzeptiert der Kunde diese AGB und den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV). Die Geltung der AGB und des AVV ist Voraussetzung für die Nutzung der Software. Beide Dokumente sind während des Registrierungsprozesses sowie jederzeit unter <https://www.better-reply.de/terms> einsehbar. Bei Abschluss eines Kaufs werden dem Kunden die zum Zeitpunkt des Kaufs gültigen Versionen der AGB und des AVV in Textform per E-Mail zugesandt.

2. Leistungserbringung und -umfang

2.1. Better Reply stellt die Software in seiner jeweils aktuellen Version zur Nutzung am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem sich die Server des Anbieters befinden ("Übergabepunkt"), zur Verfügung. Better Reply ist nicht verantwortlich für die Einrichtung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen der EDV des Kunden und dem Übergabepunkt.

2.2. Better Reply wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand bereitstellen und die erforderlichen Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten durchführen ("Wartung"). Die Wartung wird in regelmäßigen Abständen sowie bei Auftreten von Mängeln, Störungen oder Schäden durchgeführt. Längere Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

2.3. Better Reply ist berechtigt, den Inhalt seiner Leistungen, insbesondere von bereitgestellter Software im Rahmen von technologischen, nutzeroberflächenbezogenen oder inhaltlichen

Weiterentwicklungen zu verändern und anzupassen, sofern die vereinbarten Funktionalitäten hierdurch nicht eingeschränkt oder beeinträchtigt werden.

2.4. Better Reply schuldet keine individuellen Anpassungen der Software.

2.5. Sämtliche Nutzungs-, Know-how- und sonstigen Schutzrechte an der Software stehen grundsätzlich Better Reply oder seinen Lizenzgebern zu. Better Reply räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht zur vertragsgemäßen Nutzung der Software ein. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst insbesondere das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der Software auf den Geräten des Kunden. Soweit die Software ausschließlich auf den Servern des Anbieters oder eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters läuft, benötigt der Kunde darüber hinaus keine urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software und solche werden vom Anbieter auch nicht gewährt.

2.6. Der Kunde kann die Anzahl der berechtigten Nutzer der Software nach Bedarf gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters erhöhen oder reduzieren. Better Reply wird dem Kunden unverzüglich nach Vertragsschluss in elektronischer Form Zugangsdaten und/oder Anweisungen für die vereinbarte Anzahl von Nutzern übermitteln.

2.7. Better Reply stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Software unbegrenzten Speicherplatz zur Verfügung.

3. Verfügbarkeit der Software

3.1. Better Reply gewährleistet eine Verfügbarkeit am Übergabepunkt der Software von 95 % während der üblichen Geschäftszeiten (von Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr mit Ausnahme bundesweiter Feiertage). Eine entsprechende Garantie ist hiermit jedoch nicht verbunden.

3.2. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente im Rechenzentrum des Anbieters maßgeblich. Wartungszeiten zählen nicht als Ausfallzeiten der Verfügbarkeit der Software. Better Reply wird die Wartung vorzugsweise außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchführen.

3.3. Better Reply haftet nicht für Störungen der Verfügbarkeit durch Ereignisse höherer Gewalt. Der höheren Gewalt stehen Diebstahl, allgemeine Störungen des Internets oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch den Anbieter unverschuldet sind.

3.4. Better Reply haftet in keinem Fall für Störungen der Verfügbarkeit, die durch den Kunden, den Telekommunikationsdienstleister, den Zugangsprovider oder den Mobilfunkanbieter des Kunden oder sonst durch vom Anbieter nicht zu beeinflussende Dritte verursacht werden.

3.5. Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkung, ist er Better Reply zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet und nicht zur Geltendmachung seiner Gewährleistungsrechte berechtigt, soweit Better Reply infolge der Unterlassung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte.

3.6. Better Reply stellt für den Kunden einen Support-Service für Anfragen zu den Funktionen der Software bereit. Die Art und der Umfang des Supports richten sich nach dem jeweils vom Kunden abgeschlossenen Paket gemäß der aktuellen Preisliste. Je nach Paket können Anfragen über die auf der Website des Anbieters angegebene Support-Hotline zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail gestellt werden. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs, soweit dies im Rahmen des gebuchten Pakets vorgesehen ist.

4. Kundendaten und Datenverarbeitung

4.1. Better Reply wird die für ihn geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten.

4.2. Der Kunde garantiert Better Reply, dass eigene oder fremde personenbezogene oder nicht-personenbezogene Daten ("Kundendaten"), die der Kunde ggf. in die Software hochlädt, einfügt, integriert oder anderweitig hinzufügt, vom Anbieter verarbeitet und genutzt werden dürfen, soweit dies für den Betrieb der Software und die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

4.3. Soweit die Kundendaten nach dem Recht des geistigen Eigentums (insbesondere dem Urheberrecht) geschützt sind, garantiert der Kunde, dass er über die Rechte daran verfügen kann, soweit dies für den Betrieb der Software und die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist, und räumt Better Reply das Recht ein, die Kundendaten zu vervielfältigen, zu kopieren, zu bearbeiten, zu ändern, zu veröffentlichen, zu verbreiten und anderweitig zu nutzen, soweit dies für den Betrieb der Software und die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen erforderlich ist.

4.4. Wenn und soweit der Kunde personenbezogene Daten Dritter auf den IT-Systemen des Anbieters verarbeitet, verpflichten sich die Parteien, eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung durch den Anbieter abzuschließen.

4.5. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern des Anbieters oder des vom Anbieter beauftragten Dienstleisters abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

4.6. Better Reply ist berechtigt, eine Sicherungskopie der Kundendaten in einem Backup-System oder einem separaten Backup-Rechenzentrum zu speichern. Zur Beseitigung von Störungen ist Better Reply auch berechtigt, erforderlichenfalls Änderungen an den Kundendaten in Struktur oder Format vorzunehmen.

5. Vergütung

5.1. Der Kunde hat ein Entgelt entsprechend dem von ihm gewählten Paket gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Anbieters zuzüglich der geltenden Mehrwertsteuer zu entrichten. Das Entgelt kann wahlweise monatlich oder jährlich im Voraus gezahlt werden. Die genaue Höhe des Nettoentgelts sowie der Bruttobetrag ergeben sich aus der Preisliste und der Rechnung.

5.2. Bei monatlicher Zahlungsweise wird der erste Abrechnungszeitraum anteilig von Vertragsabschluss bis zum Ende des laufenden Kalendermonats berechnet. Der Preis wird entsprechend der tatsächlichen Nutzungstage im ersten Monat anteilig reduziert. Nachfolgende Abrechnungszeiträume beginnen jeweils am ersten Tag des Kalendermonats.

5.3. Bei jährlicher Zahlungsweise beginnt der Abrechnungszeitraum am Tag des Vertragsabschlusses und läuft für exakt zwölf Monate.

5.4. Bei Kündigung des Abonnements bleiben alle Funktionen und Vorteile bis zum Ende des bezahlten Zeitraums (Monat oder Jahr) erhalten. Eine automatische Verlängerung erfolgt nicht, wenn die Kündigung unter Einhaltung der in Ziffer 5.11 genannten Kündigungsfristen erfolgt.

5.5. Bei einem Downgrade des Abonnements tritt die Änderung mit Beginn des nächsten Abrechnungszyklus in Kraft. Ein eventuell entstehendes Guthaben wird gutgeschrieben, kann jedoch nicht ausgezahlt werden.

5.6. Bei einem Upgrade des Abonnements werden die bereits gezahlten, noch nicht verbrauchten Beträge des bisherigen Abonnements als Rabatt auf das neue Abonnement angerechnet. Die neuen Leistungen treten mit Buchung des Upgrades unmittelbar in Kraft. Eine Auszahlung nicht genutzter Vorteile ist nicht möglich.

5.7. Die Rechnungsstellung durch den Anbieter erfolgt je nach gewählter Zahlungsweise monatlich oder jährlich im Voraus. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen zur Zahlung fällig.

5.11. Kündigungsfristen: Bei monatlichen Abonnements kann der Vertrag mit einer Frist von 15 Tagen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Bei jährlichen Abonnements beträgt die Kündigungsfrist einen Monat vor Ablauf der Vertragslaufzeit. Die Kündigung bedarf der Schriftform, wobei eine Kündigung per E-Mail ausreichend ist.

6. Pflichten des Kunden

6.1. Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für Better Reply im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.

6.2. Für die Nutzung der Software muss die Infrastruktur des Kunden vor Ort die technischen Spezifikationen und Systemvoraussetzungen erfüllen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind: Ein Google My Business Account mit einem ordnungsgemäß eingerichteten Standort. Der Kunde muss für diesen Standort über Administrator- oder Inhaberrechte verfügen.

6.3. Der Kunde ist für sämtliche von ihm oder seinen Nutzern verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten selbst verantwortlich. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden zu gewährleisten, dass die vom Anbieter zur Verfügung gestellte Software und Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften und ohne Verletzung von Rechten Dritter genutzt werden.

6.4. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten und Codes zur Software vertraulich zu behandeln und dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter, denen die Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, diese ebenfalls vertraulich behandeln. Die Software des Anbieters darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Ein unbefugter Zugriff ist Better Reply unverzüglich mitzuteilen.

7. Gewährleistung

7.1. Better Reply gewährleistet, dass die Software den im Vertrag und in der Leistungs- und/oder Produktbeschreibung näher beschriebenen Anforderungen entspricht. Better Reply gewährleistet darüber hinaus die Anbindung der Software an das Internet am Übergabepunkt.

7.2. Sofern Mängel an der Software auftreten, sind diese Mängel seitens des Kunden unter genauer Beschreibung des Mangels und der Umstände, unter denen dieser aufgetreten ist, unverzüglich zu rügen. Der Kunde wird, wenn dies möglich ist, eine Bildschirmkopie von Fehlermeldungen und/oder dem Erscheinungsbild des Mangels anfertigen und Better Reply zur Verfügung stellen. Better Reply wird den Mangel unverzüglich beheben; der Kunde wird ihn hierbei, sofern erforderlich, unterstützen.

7.3. Ergänzend zu den vorstehenden Bestimmungen gelten die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches über die Miete.

8. Haftung

8.1. Better Reply stellt dem Kunden eine Plattform zur Verfügung, über die Antworten auf Bewertungen gepostet werden können. Better Reply übernimmt keine Haftung für den Inhalt der vom Kunden über die Plattform veröffentlichten Antworten oder sonstiger Inhalte. Der Kunde ist allein verantwortlich für

die Inhalte, die er über die Plattform veröffentlicht, und stellt sicher, dass diese rechtmäßig, zutreffend und den geltenden rechtlichen Vorgaben entsprechen.

8.2. Better Reply stellt KI-Funktionen ausschließlich als Unterstützungswerkzeug zur Verfügung. Im Falle von KI-generierten Antworten, die über die Plattform erstellt werden, ist der Kunde verpflichtet, diese vor dem Absenden sorgfältig zu überprüfen. Better Reply übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit oder Angemessenheit der KI-generierten Antworten. Die endgültige Entscheidung über die Verwendung und den Versand der Antworten liegt ausschließlich beim Kunden.

8.3. Better Reply haftet uneingeschränkt nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden des Kunden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen verursacht worden sind. Das Gleiche gilt für Personenschäden und Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.4. Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters für leicht fahrlässig verursachte Schäden auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beschränkt. In solchen Fällen ist die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

8.5. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform von jeglicher Haftung und allen Kosten freizustellen, einschließlich etwaiger gerichtlicher Kosten, falls Better Reply von Dritten aufgrund von Inhalten oder Handlungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Better Reply wird den Kunden über solche Ansprüche informieren und ihm Gelegenheit zur Abwehr geben.

8.6. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

9. Vertragslaufzeit und Beendigung

9.1. Der Vertrag wird mit der Bestätigung der Anmeldung durch den Kunden wirksam und läuft auf unbestimmte Zeit. Das Abonnement kann von beiden Parteien jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Die Kündigung wird zum Ende des aktuellen Abrechnungszeitraums wirksam.

9.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.3. Die Kündigungserklärung bedarf mindestens der Textform (z.B. per E-Mail) oder kann direkt über das Dashboard unter den Kontoeinstellungen vorgenommen werden.

9.4. Nach Beendigung des Vertrags hat Better Reply sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.

10. Widerrufsrecht

10.1. Da sich dieses Vertragsverhältnis ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB richtet, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.

11. Datenschutz und Datenverarbeitung

11.1. Die Parteien haben eine separate Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen, die die Einzelheiten der Datenverarbeitung regelt. Diese Vereinbarung ist wesentlicher Bestandteil dieses Vertrags.

12. Gerichtsstand und anwendbares Recht

12.1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Hof, Deutschland.

12.2. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

13. Salvatorische Klausel

13.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

13.2. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt diejenige wirksame und durchführbare Regelung, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen.

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