

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung der Plattform Croco

Version: 1.0

Stand: 13. Juli 2026

Anbieter

CrossLink GmbH

Keplerstraße 105/5

8020 Graz

Österreich

Firmenbuchnummer: FN 665428x

Firmenbuchgericht: Landesgericht Graz

UID: ATU82734016

E-Mail: office@crosslink.at

Web: <https://crosslink.at>

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) regeln die Bereitstellung und Nutzung der Plattform **Croco** sowie sämtlicher damit verbundener Dienstleistungen der CrossLink GmbH (nachfolgend „CrossLink“ oder „Anbieter“).

(2) Croco ist eine cloudbasierte Kommunikations- und Kollaborationsplattform für Unternehmen und Organisationen. Die Plattform ermöglicht die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb eines Mandanten sowie – soweit technisch vorgesehen und von den beteiligten Parteien freigegeben – zwischen unterschiedlichen Domains.

(3) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des Unternehmensgesetzbuches (UGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Ein Vertragsabschluss mit Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) ist nicht vorgesehen.

(4) Abweichende oder entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Mandanten finden keine Anwendung, es sei denn, CrossLink stimmt deren Geltung ausdrücklich und schriftlich zu.

(5) Ergänzend zu diesen AGB gelten insbesondere

- die Datenschutzerklärung,
- die Servicebeschreibung,
- gegebenenfalls ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV),
- sowie weitere ausdrücklich einbezogene Vertragsbestandteile.

Diese Dokumente ergänzen sich gegenseitig. Im Falle von Widersprüchen gelten Individualvereinbarungen vor diesen AGB.

(6) Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung dieser AGB.

§ 2 Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser AGB gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

2.1 CrossLink / Anbieter

„CrossLink“ oder „Anbieter“ bezeichnet die **CrossLink GmbH**, die die Plattform Croco betreibt und dem Mandanten als Software-as-a-Service zur Verfügung stellt.

2.2 Croco / Plattform / Dienst

„Croco“, „Plattform“ oder „Dienst“ bezeichnet die von CrossLink bereitgestellte cloubasierte Kommunikations- und Kollaborationsplattform einschließlich der jeweils verfügbaren Webanwendungen, mobilen Anwendungen, Desktop-Anwendungen, Schnittstellen, Funktionen und begleitenden Dienstleistungen.

2.3 Mandant

„Mandant“ bezeichnet die rechtliche und organisatorische Einheit innerhalb von Croco, mit der der Vertrag geschlossen wird. Der Mandant ist Vertragspartner von CrossLink, verwaltet sein Abonnement, erhält Rechnungen und kann eine oder mehrere Domains betreiben.

2.4 Mandantenkonto

„Mandantenkonto“ bezeichnet das zentrale Konto eines Mandanten innerhalb von Croco. Über das Mandantenkonto werden insbesondere Abonnements, Rechnungsdaten, Domains, Benutzer, Rollen und zentrale Einstellungen verwaltet.

2.5 Domain

„Domain“ bezeichnet die höchste organisatorische Kommunikationseinheit innerhalb eines Mandanten. Benutzer werden einer Domain zugeordnet. Ein Mandant kann, abhängig vom gewählten Tarif, eine oder mehrere Domains betreiben.

Domains dienen insbesondere der Trennung von Kommunikation, Benutzern, Berechtigungen und Inhalten. Eine Kommunikation zwischen Domains ist nur möglich, soweit dies technisch vorgesehen ist und durch die beteiligten Parteien freigegeben wurde.

2.6 Benutzer

„Benutzer“ bezeichnet eine natürliche Person, der durch den Mandant oder einen hierzu berechtigten Administrator Zugriff auf Croco eingeräumt wird. Benutzer handeln im Verantwortungsbereich des jeweiligen Mandanten.

2.7 Mandantenadministrator

„Mandantenadministrator“ bezeichnet einen Benutzer mit administrativen Berechtigungen auf Mandantenebene. Mandantenadministratoren können insbesondere Domains verwalten, Benutzer einladen

oder entfernen, Rollen zuweisen, Einstellungen ändern und abonnementbezogene Vorgänge durchführen.

2.8 Domainadministrator

„Domainadministrator“ bezeichnet einen Benutzer mit administrativen Berechtigungen innerhalb einer bestimmten Domain. Domainadministratoren können insbesondere Benutzer, Rollen, Berechtigungen und Einstellungen der jeweiligen Domain verwalten.

2.9 Rollen und Berechtigungen

„Rollen“ bezeichnen innerhalb von Croco definierte Berechtigungsgruppen. Rollen können auf unterschiedlichen Ebenen bestehen, insbesondere auf Mandantenebene, Domänebene oder innerhalb eines Kommunikationskontextes.

„Berechtigungen“ bezeichnen einzelne Rechte oder Zugriffsmöglichkeiten innerhalb von Croco, die einem Benutzer unmittelbar oder über eine Rolle eingeräumt werden können.

2.10 Kommunikationskontext

„Kommunikationskontext“ bezeichnet einen abgegrenzten Bereich innerhalb von Croco, in dem Benutzer Informationen austauschen können. Hierzu zählen insbesondere Direktnachrichten, Gruppen, Kanäle, themenbezogene Bereiche oder vergleichbare Kommunikationsformen.

Der Zugriff auf Inhalte eines Kommunikationskontextes ist auf die jeweils berechtigten Teilnehmer beschränkt. Es besteht keine allgemeine zentrale Funktion, mit der Administratoren beliebige Inhalte außerhalb eines Kommunikationskontextes einsehen oder entschlüsseln können.

2.11 Kommunikationsinhalte

„Kommunikationsinhalte“ bezeichnet sämtliche Inhalte, die Benutzer innerhalb von Croco erstellen, übermitteln, speichern oder teilen. Hierzu zählen insbesondere Nachrichten, Dateien, Medien, Reaktionen, Anhänge, Kommentare und vergleichbare Inhalte.

2.12 Kundendaten

„Kundendaten“ bezeichnet sämtliche Daten, Inhalte und Informationen, die durch den Mandanten oder dessen Benutzer im Rahmen der Nutzung von Croco verarbeitet werden. Dazu zählen insbesondere Kommunikationsinhalte, Benutzerinformationen, Einstellungen, Rollen, Berechtigungen, Domainstrukturen und technische Nutzungsdaten.

2.13 Domainübergreifende Kommunikation

„Domainübergreifende Kommunikation“ bezeichnet die Kommunikation zwischen Benutzern unterschiedlicher Domains. Sie erfolgt nur, soweit dies innerhalb von Croco technisch vorgesehen ist und durch die beteiligten Benutzer, Domains oder Administratoren freigegeben wurde.

2.14 Abonnement

„Abonnement“ bezeichnet den vom Mandanten gebuchten Tarif für die Nutzung von Croco. Der konkrete Leistungsumfang, die Anzahl zulässiger Domains, Speichergrenzen, Preisbestandteile und sonstige planbezogene Beschränkungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Servicebeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung.

2.15 Servicebeschreibung

„Servicebeschreibung“ bezeichnet das von CrossLink bereitgestellte Dokument oder die jeweilige Angebotsbeschreibung, aus der sich der konkrete Leistungsumfang, die Tarife, Preise, Speichergrenzen, Supportleistungen und sonstigen Nutzungsbedingungen des jeweiligen Abonnements ergeben.

2.16 Beta-Funktionen

„Beta-Funktionen“ bezeichnet Funktionen, die von CrossLink als Test-, Vorschau-, Beta- oder experimentelle Funktionen bereitgestellt werden. Beta-Funktionen können unvollständig sein, geändert oder entfernt werden und sind nicht Bestandteil eines garantierten Leistungsumfangs.

2.17 Höhere Gewalt

„Höhere Gewalt“ bezeichnet Ereignisse außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von CrossLink, die die Bereitstellung von Croco vorübergehend oder dauerhaft erschweren oder unmöglich machen. Hierzu zählen insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terror, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikationsnetzen, Stromausfälle, Angriffe auf IT-Systeme sowie Störungen bei Drittanbietern oder Rechenzentrumsbetreibern.

§ 3 Vertragsgegenstand

3.1 Bereitstellung von Croco

- (1) CrossLink stellt dem Mandanten die Plattform Croco als cloudbasierten Software-as-a-Service-Dienst zur Verfügung.
- (2) Der Mandant erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und widerrufliches Recht, Croco im Rahmen dieser AGB, der Servicebeschreibung und des jeweils gebuchten Abonnements zu nutzen.
- (3) Eine Überlassung von Software zur dauerhaften Installation, eine Übertragung von Quellcode oder die Einräumung weitergehender Rechte an Croco ist nicht Vertragsgegenstand, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

3.2 Zweck der Plattform

- (1) Croco dient der digitalen Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb eines Mandanten, innerhalb von Domains sowie — soweit technisch vorgesehen und freigegeben — zwischen unterschiedlichen Domains.
- (2) Die Plattform ermöglicht insbesondere die Verwaltung von Mandanten, Domains, Benutzern, Rollen, Berechtigungen und Kommunikationskontexten sowie den Austausch von Kommunikationsinhalten.
- (3) Croco ist für den Einsatz durch Unternehmen und Organisationen konzipiert. Die Nutzung durch Verbraucher ist nicht vorgesehen.

3.3 Leistungsumfang

- (1) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweils gebuchten Abonnement, der Servicebeschreibung, dem Angebot oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen CrossLink und dem Mandanten.
- (2) Die Servicebeschreibung kann insbesondere Regelungen enthalten zu:

- verfügbaren Tarifen,
- Preisen,
- zulässiger Anzahl von Domains,
- zulässiger Anzahl von Benutzern,
- Speichergrenzen,
- maximalen Dateigrößen,
- Branding-Funktionen,
- Supportleistungen,
- technischen Einschränkungen,
- zukünftigen Erweiterungen oder Zusatzleistungen.

(3) Soweit einzelne Funktionen, Kapazitäten oder Leistungsgrenzen in der Servicebeschreibung nicht ausdrücklich enthalten sind, besteht kein Anspruch des Mandanten auf deren Bereitstellung.

3.4 Keine garantierte Verfügbarkeit

- (1) CrossLink betreibt Croco mit angemessener technischer und organisatorischer Sorgfalt.
- (2) Aufgrund der Natur internetbasierter Dienste, technischer Abhängigkeiten und notwendiger Wartungsarbeiten kann eine jederzeit unterbrechungsfreie, fehlerfreie oder verzögerungsfreie Nutzung von Croco jedoch nicht gewährleistet werden.
- (3) Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit, ein bestimmtes Reaktionsniveau oder ein verbindliches Service Level Agreement wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- (4) Ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung erfolgt die Bereitstellung von Croco nach bestem Bemühen.

3.5 Weiterentwicklung der Plattform

- (1) CrossLink ist berechtigt, Croco fortlaufend weiterzuentwickeln, zu verbessern, anzupassen oder technisch zu verändern.
- (2) CrossLink kann Funktionen ändern, ersetzen, erweitern oder entfernen, sofern dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird.
- (3) Ein Anspruch des Mandanten auf die Bereitstellung bestimmter zukünftiger Funktionen, Integrationen, Schnittstellen oder Produktentwicklungen besteht nicht.
- (4) Öffentliche Aussagen, Roadmaps, Produktankündigungen oder Planungen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als Vertragsbestandteil vereinbart wurden.

3.6 Beta-Funktionen

- (1) CrossLink kann dem Mandanten Beta-Funktionen zur Verfügung stellen.
- (2) Beta-Funktionen dienen der Erprobung und Weiterentwicklung der Plattform. Sie können unvollständig sein, Fehler enthalten, geändert, eingeschränkt oder vollständig entfernt werden.
- (3) Beta-Funktionen sind nicht Bestandteil eines garantierten Leistungsumfangs, sofern CrossLink sie nicht ausdrücklich in die Servicebeschreibung oder eine gesonderte Vereinbarung aufnimmt.
- (4) Der Mandant nutzt Beta-Funktionen auf eigenes Risiko.

3.7 Keine Inhaltskontrolle durch CrossLink

- (1) Croco stellt eine technische Plattform zur Kommunikation und Zusammenarbeit bereit. Die über Croco ausgetauschten Kommunikationsinhalte stammen ausschließlich vom Mandanten und dessen Benutzern.
- (2) CrossLink macht sich Kommunikationsinhalte nicht zu eigen und führt keine allgemeine inhaltliche Kontrolle der über Croco ausgetauschten Inhalte durch.
- (3) Der Mandant ist für sämtliche Kommunikationsinhalte, Benutzerhandlungen und die Nutzung von Croco innerhalb seines Mandantenkontos verantwortlich.
- (4) Dies gilt auch für Inhalte, die durch Benutzer einer Domain im Rahmen domainübergreifender Kommunikation mit anderen Domains ausgetauscht werden.

3.8 Verantwortung des Mandanten

- (1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Croco nur im Einklang mit diesen AGB, der Servicebeschreibung, anwendbarem Recht und den Nutzungsrichtlinien zu verwenden.
- (2) Der Mandant ist insbesondere verantwortlich für:
 - die Auswahl und Verwaltung seiner Benutzer,
 - die Zuweisung von Rollen und Berechtigungen,
 - die Konfiguration seiner Domains,
 - die Verwaltung seiner Kommunikationskontexte,
 - die Einhaltung interner Unternehmensrichtlinien,
 - die Rechtmäßigkeit der von seinen Benutzern verarbeiteten Inhalte.
- (3) CrossLink schuldet keine Prüfung, ob die konkrete Nutzung von Croco durch den Mandanten für dessen rechtliche, organisatorische oder technische Anforderungen geeignet ist.

3.9 Drittleistungen und technische Abhängigkeiten

- (1) Die Nutzung von Croco kann von technischen Voraussetzungen abhängig sein, die außerhalb des Einflussbereichs von CrossLink liegen. Dazu zählen insbesondere Internetzugang, Endgeräte, Browser, Betriebssysteme, Netzwerke, E-Mail-Systeme, Authentifizierungsdienste und Dienste Dritter.
- (2) CrossLink ist nicht verantwortlich für Störungen, Einschränkungen oder Schäden, die auf solche externen Voraussetzungen oder Drittleistungen zurückzuführen sind.
- (3) Sofern CrossLink Drittleistungen in die Bereitstellung von Croco einbindet, bleibt CrossLink für die eigene Leistungserbringung nach Maßgabe dieser AGB verantwortlich.

§ 4 Registrierung und Vertragsschluss

4.1 Anfrage und Angebot

- (1) Die Nutzung von Croco setzt den Abschluss eines Vertrags zwischen dem Mandanten und CrossLink voraus.
- (2) Der Vertrag kann insbesondere durch ein individuelles Angebot, eine Bestellung, eine Registrierung über die Website oder eine sonstige von CrossLink bereitgestellte Bestellmöglichkeit zustande kommen.
- (3) CrossLink kann dem Mandanten ein individuelles Angebot übermitteln. Ein solches Angebot ist, sofern

nicht anders angegeben, für die darin genannte Frist bindend.

(4) Nimmt der Mandant ein Angebot von CrossLink an, kommt der Vertrag mit Zugang der Annahmeerklärung bei CrossLink oder mit Bereitstellung des Mandantenkontos zustande.

4.2 Registrierung

(1) Zur Nutzung von Croco kann die Einrichtung eines Mandantenkontos erforderlich sein.

(2) Der Mandant hat bei der Registrierung vollständige und richtige Angaben zu machen. Dies betrifft insbesondere:

- Unternehmensname,
- Rechtsform,
- Rechnungsadresse,
- Ansprechpartner,
- E-Mail-Adresse,
- Telefonnummer, sofern erforderlich,
- UID-Nummer, sofern vorhanden,
- sonstige für Vertrag, Rechnung oder Betrieb erforderliche Angaben.

(3) Der Mandant ist verpflichtet, diese Angaben während der Vertragslaufzeit aktuell zu halten.

(4) CrossLink ist berechtigt, die Bereitstellung eines Mandantenkontos von einer Prüfung der Angaben, einer Identitäts- oder Unternehmensprüfung oder der Annahme eines Angebots abhängig zu machen.

4.3 Vertragspartner

(1) Vertragspartner von CrossLink ist ausschließlich der Mandant.

(2) Benutzer, Domainadministratoren und Mandantenadministratoren handeln im Verantwortungsbereich des Mandanten, sofern sie Croco im Rahmen des Mandantenkontos nutzen.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass seine Benutzer, Administratoren und sonstigen berechtigten Personen diese AGB, die Nutzungsrichtlinien sowie sonstige einbezogene Vertragsbestandteile einhalten.

4.4 Annahme durch CrossLink

(1) Ein Anspruch auf Abschluss eines Vertrags oder Bereitstellung eines Mandantenkontos besteht nicht.

(2) CrossLink kann Registrierungen, Bestellungen oder Anfragen ablehnen, insbesondere wenn:

- Zweifel an der Richtigkeit der Angaben bestehen,
- der Mandant nicht als Unternehmer handelt,
- Zahlungs- oder Missbrauchsrisiken bestehen,
- gesetzliche, regulatorische oder sicherheitsrelevante Gründe entgegenstehen,
- technische oder betriebliche Gründe entgegenstehen,
- der Mandant oder dessen Nutzung gegen diese AGB oder anwendbares Recht verstoßen könnte.

(3) CrossLink ist nicht verpflichtet, eine Ablehnung zu begründen.

4.5 Zugangsdaten und Authentifizierung

- (1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass Zugangsdaten, Authentifizierungsverfahren und Administratorzugänge vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.
- (2) Zugangsdaten dürfen nur von den jeweils berechtigten Benutzern verwendet werden und sind vertraulich zu behandeln.
- (3) Der Mandant hat CrossLink unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten missbraucht wurden oder ein unbefugter Zugriff auf das Mandantenkonto erfolgt ist.
- (4) Sofern Croco die Anmeldung über OAuth oder vergleichbare externe Authentifizierungsverfahren ermöglicht, bleibt der Mandant dafür verantwortlich, den Zugriff über diese Dienste ordnungsgemäß zu verwalten und abzusichern.
- (5) CrossLink ist nicht verantwortlich für Störungen, Fehlkonfigurationen, Sperrungen oder Sicherheitsvorfälle, die auf externe Authentifizierungsdienste, Identitätsanbieter oder vom Mandanten verwaltete Zugangssysteme zurückzuführen sind.

4.6 Einrichtung des Mandantenkontos

- (1) Nach Vertragsschluss richtet CrossLink das Mandantenkonto ein oder ermöglicht dem Mandanten die Einrichtung über die bereitgestellten Funktionen.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Domains, Benutzer, Rollen, Berechtigungen und Kommunikationskontexte entsprechend seinen organisatorischen Anforderungen einzurichten.
- (3) CrossLink schuldet keine individuelle Einrichtung, Migration, Schulung, Beratung oder Anpassung, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

4.7 Testzugänge und Pilotphasen

- (1) CrossLink kann dem Mandanten Testzugänge, Pilotphasen oder zeitlich begrenzte Evaluierungen bereitstellen.
- (2) Für Testzugänge und Pilotphasen gelten diese AGB entsprechend, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- (3) Testzugänge können hinsichtlich Laufzeit, Funktionsumfang, Benutzeranzahl, Speicher, Support oder sonstiger Nutzungsmöglichkeiten eingeschränkt sein.
- (4) CrossLink kann Testzugänge jederzeit ändern, einschränken oder beenden, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- (5) Ein Anspruch auf Überführung eines Testzugangs in ein kostenpflichtiges Abonnement besteht nicht.

§ 5 Mandanten, Domains und Benutzer

5.1 Mandantenstruktur

- (1) Croco ist mandantenbasiert aufgebaut. Der Mandant bildet die rechtliche und organisatorische Einheit, unter der das Abonnement geführt wird.
- (2) Rechnungen, Vertragskommunikation, Abonnementverwaltung und sonstige vertragsbezogene Vorgänge erfolgen auf Ebene des Mandanten.
- (3) Ein Mandant kann abhängig vom gebuchten Abonnement eine oder mehrere Domains betreiben.

(4) Der Mandant ist für sämtliche Aktivitäten verantwortlich, die über sein Mandantenkonto, seine Domains, seine Administratoren oder seine Benutzer erfolgen.

5.2 Domains als Kommunikationseinheiten

(1) Domains sind innerhalb von Croco die höchsten organisatorischen Kommunikationseinheiten.

(2) Eine Domain dient der Trennung und Strukturierung von Benutzern, Kommunikationskontexten, Rollen, Berechtigungen und Kommunikationsinhalten.

(3) Der Mandant entscheidet eigenverantwortlich, wie er Domains innerhalb seines Mandantenkontos verwendet. Domains können insbesondere für Unternehmensteile, Abteilungen, Standorte, Projekte, Marken, Kundengruppen oder sonstige organisatorische Einheiten eingesetzt werden.

(4) CrossLink schuldet keine bestimmte organisatorische Ausgestaltung von Domains und ist nicht dafür verantwortlich, ob die vom Mandanten gewählte Struktur für dessen interne Zwecke geeignet ist.

5.3 Erstellung und Verwaltung von Domains

(1) Die Erstellung, Änderung, Deaktivierung oder Löschung von Domains erfolgt durch den Mandanten oder durch hierzu berechnigte Administratoren.

(2) Die Anzahl der verfügbaren Domains kann vom gewählten Abonnement, der Servicebeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung abhängig sein.

(3) Der Mandant hat sicherzustellen, dass Domains nicht missbräuchlich, irreführend, rechtswidrig oder unter Verletzung von Rechten Dritter verwendet werden.

(4) CrossLink ist berechnigt, die Erstellung oder Nutzung bestimmter Domains abzulehnen, einzuschränken oder zu sperren, wenn hierfür berechnigte technische, rechtliche, sicherheitsrelevante oder betriebliche Gründe bestehen.

5.4 Benutzerzuordnung

(1) Benutzer werden innerhalb von Croco einer Domain zugeordnet.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Benutzer ordnungsgemäß anzulegen, einzuladen, zu verwalten und gegebenenfalls zu entfernen.

(3) Der Mandant stellt sicher, dass nur berechnigte Personen Zugriff auf Croco und die jeweiligen Domains erhalten.

(4) Endet die Berechnigung eines Benutzers, insbesondere aufgrund eines Ausscheidens aus dem Unternehmen oder einer Änderung seiner Aufgaben, hat der Mandant den Zugriff unverzüglich zu entziehen oder entsprechend anzupassen.

5.5 Benutzerkonten

(1) Benutzerkonten sind personenbezogen und dürfen nicht von mehreren Personen gemeinsam verwendet werden.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass Benutzer ihre Zugangsdaten vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben.

(3) Der Mandant hat Benutzer über ihre Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung von Croco angemessen zu informieren.

(4) CrossLink ist nicht verpflichtet, die Identität, Berechnigung oder interne Funktion einzelner Benutzer zu

überprüfen.

5.6 Administratoren

- (1) Der Mandant kann Benutzer mit administrativen Berechtigungen ausstatten.
- (2) Mandantenadministratoren können Berechtigungen auf Ebene des Mandanten ausüben, soweit ihnen diese innerhalb von Croco zugewiesen wurden.
- (3) Domainadministratoren können Berechtigungen innerhalb der jeweiligen Domain ausüben, soweit ihnen diese innerhalb von Croco zugewiesen wurden.
- (4) Der Mandant ist für die Auswahl, Kontrolle und Überwachung seiner Administratoren verantwortlich.
- (5) Handlungen von Administratoren gelten als Handlungen des Mandanten, sofern sie innerhalb des Mandantenkontos erfolgen.

5.7 Verantwortung für Berechtigungen

- (1) Der Mandant ist allein dafür verantwortlich, Rollen und Berechtigungen so zu konfigurieren, dass sie seinen organisatorischen, rechtlichen und sicherheitsbezogenen Anforderungen entsprechen.
- (2) CrossLink stellt technische Möglichkeiten zur Rollen- und Berechtigungsverwaltung bereit, schuldet jedoch keine Prüfung oder Bewertung der vom Mandanten vorgenommenen Konfiguration.
- (3) Fehlkonfigurationen, unzureichende Berechtigungsbeschränkungen oder eine zu weitgehende Rechtevergabe liegen im Verantwortungsbereich des Mandanten.

5.8 Domainübergreifende Zuordnung und Kommunikation

- (1) Die Zugehörigkeit eines Benutzers zu einer Domain bedeutet nicht automatisch, dass dieser Benutzer mit Benutzern anderer Domains kommunizieren kann.
- (2) Domainübergreifende Kommunikation setzt voraus, dass sie innerhalb von Croco technisch vorgesehen und durch die beteiligten Parteien entsprechend freigegeben wurde.
- (3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, domainübergreifende Kommunikationsmöglichkeiten so zu konfigurieren und zu überwachen, dass sie seinen internen Anforderungen entsprechen.
- (4) CrossLink ist nicht verantwortlich für organisatorische oder geschäftliche Folgen, die sich aus einer vom Mandanten oder seinen Benutzern freigegebenen domainübergreifenden Kommunikation ergeben.

5.9 Verantwortlichkeit für Benutzerhandlungen

- (1) Der Mandant haftet für Handlungen und Unterlassungen seiner Benutzer, Administratoren und sonstigen berechtigten Personen nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Der Mandant hat sicherzustellen, dass seine Benutzer Croco nicht rechtswidrig, missbräuchlich oder entgegen diesen AGB nutzen.
- (3) Verstöße einzelner Benutzer können Maßnahmen gegen den Benutzer, die betroffene Domain oder den gesamten Mandanten rechtfertigen, sofern dies zur Abwehr von Risiken, Schäden oder Rechtsverletzungen erforderlich ist.

5.10 Keine Pflicht zur internen Überwachung durch CrossLink

- (1) CrossLink ist nicht verpflichtet, die interne Nutzung von Croco durch den Mandanten, dessen Domains oder Benutzer fortlaufend zu überwachen.

(2) CrossLink prüft insbesondere nicht, ob Benutzer intern ordnungsgemäß berechtigt sind, ob Kommunikationskontexte korrekt konfiguriert wurden oder ob Rollen den internen Richtlinien des Mandanten entsprechen.

(3) Gesetzliche Prüf-, Auskunfts-, Mitwirkungs- oder Handlungspflichten von CrossLink bleiben unberührt.

§ 6 Rollen und Berechtigungen

6.1 Rollenmodell

(1) Croco stellt ein Rollen- und Berechtigungssystem bereit, mit dem der Mandant Zugriffsrechte und Handlungsmöglichkeiten innerhalb der Plattform verwalten kann.

(2) Rollen können insbesondere auf folgenden Ebenen bestehen:

- Mandantenebene,
- Domänebene,
- Ebene einzelner Kommunikationskontexte.

(3) Die konkrete Ausgestaltung der verfügbaren Rollen, Berechtigungen und Konfigurationsmöglichkeiten richtet sich nach dem jeweils gebuchten Abonnement, der Servicebeschreibung sowie den innerhalb von Croco bereitgestellten technischen Funktionen.

(4) CrossLink kann das Rollen- und Berechtigungssystem weiterentwickeln, erweitern oder anpassen, sofern dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird.

6.2 Mandantenrollen

(1) Mandantenrollen betreffen Berechtigungen auf Ebene des Mandanten.

(2) Benutzer mit entsprechenden Mandantenrollen können insbesondere berechtigt sein,

- Mandanteneinstellungen zu verwalten,
- Domains anzulegen, zu ändern oder zu entfernen,
- Abonnements und Rechnungsdaten einzusehen oder zu verwalten,
- Benutzer einzuladen oder zu entfernen,
- Rollen und Berechtigungen zuzuweisen,
- sicherheitsrelevante Einstellungen vorzunehmen.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Mandantenrollen nur solchen Personen zuzuweisen, die hierfür organisatorisch und rechtlich berechtigt sind.

(4) Handlungen von Benutzern mit Mandantenrollen gelten im Verhältnis zu CrossLink als Handlungen des Mandanten.

6.3 Domainrollen

(1) Domainrollen betreffen Berechtigungen innerhalb einer bestimmten Domain.

(2) Benutzer mit entsprechenden Domainrollen können insbesondere berechtigt sein,

- Domäneinstellungen zu verwalten,
- Benutzer innerhalb der Domain einzuladen, zu entfernen oder zu verwalten,

- Rollen und Berechtigungen innerhalb der Domain zu vergeben,
- Kommunikationskontexte innerhalb der Domain zu erstellen oder zu verwalten,
- domainbezogene Kommunikations- und Sicherheitseinstellungen vorzunehmen.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass Domainrollen nur im erforderlichen Umfang vergeben werden.

(4) Der Mandant hat insbesondere sicherzustellen, dass Domainadministratoren nur solche Berechtigungen erhalten, die mit den internen Zuständigkeiten des Mandanten vereinbar sind.

6.4 Rollen innerhalb von Kommunikationskontexten

(1) Innerhalb einzelner Kommunikationskontexte können eigene Rollen und Berechtigungen bestehen.

(2) Solche Rollen können insbesondere regeln, welche Benutzer innerhalb eines Kommunikationskontextes

- Nachrichten lesen oder schreiben können,
- Dateien hochladen oder entfernen können,
- weitere Benutzer hinzufügen oder entfernen können,
- Einstellungen ändern können,
- Rollen innerhalb des Kommunikationskontextes vergeben können,
- Inhalte moderieren oder verwalten können.

(3) Der Zugriff auf Kommunikationsinhalte richtet sich nach der jeweiligen Teilnahme und Berechtigung innerhalb des Kommunikationskontextes.

(4) Administratoren können Kommunikationsinhalte nur einsehen, wenn sie selbst berechtigter Teilnehmer des jeweiligen Kommunikationskontextes sind oder durch eine innerhalb von Croco vorgesehene und berechtigte Handlung Teilnehmer werden.

(5) Es besteht keine allgemeine zentrale Funktion, mit der Mandantenadministratoren oder Domainadministratoren beliebige Kommunikationsinhalte außerhalb eines Kommunikationskontextes einsehen oder entschlüsseln können.

6.5 Benutzerdefinierte Rollen

(1) Croco kann dem Mandanten ermöglichen, eigene Rollen zu erstellen, bestehende Rollen anzupassen oder Berechtigungen frei zu kombinieren.

(2) Der Mandant ist für die Erstellung, Benennung, Verwaltung und regelmäßige Überprüfung benutzerdefinierter Rollen verantwortlich.

(3) CrossLink übernimmt keine Verantwortung dafür, ob vom Mandanten erstellte Rollen dessen internen Organisations-, Compliance-, Datenschutz- oder Sicherheitsanforderungen entsprechen.

(4) Der Mandant hat insbesondere sicherzustellen, dass benutzerdefinierte Rollen nicht zu unbeabsichtigten Zugriffen, übermäßigen Berechtigungen oder sonstigen Sicherheitsrisiken führen.

6.6 Prinzip der minimalen Berechtigung

(1) Der Mandant wird angehalten, Rollen und Berechtigungen nach dem Prinzip der minimal erforderlichen Berechtigung zu vergeben.

(2) Benutzer sollen nur jene Rechte erhalten, die sie zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen.

(3) CrossLink schuldet keine Prüfung, ob der Mandant dieses Prinzip einhält.

6.7 Änderungen an Rollen und Berechtigungen

(1) Änderungen an Rollen und Berechtigungen können unmittelbare Auswirkungen auf Zugriffsmöglichkeiten, Kommunikationskontexte und Kommunikationsinhalte haben.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, die Folgen solcher Änderungen vor ihrer Umsetzung zu prüfen.

(3) CrossLink ist nicht verantwortlich für Datenzugriffe, Funktionsverluste, Kommunikationsstörungen oder organisatorische Folgen, die auf eine fehlerhafte oder unbeabsichtigte Konfiguration von Rollen oder Berechtigungen durch den Mandanten zurückzuführen sind.

6.8 Widerruf und Entzug von Berechtigungen

(1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Berechtigungen unverzüglich zu entziehen oder anzupassen, wenn sie nicht mehr erforderlich sind.

(2) Dies gilt insbesondere bei

- Ausscheiden eines Benutzers,
- Änderung der Funktion eines Benutzers,
- Wechsel in eine andere Domain,
- Verlust einer internen Berechtigung,
- Verdacht auf Missbrauch,
- Sicherheitsvorfällen.

(3) CrossLink ist nicht verpflichtet, Benutzerrechte eigenständig zu überprüfen oder automatisch an interne organisatorische Änderungen des Mandanten anzupassen.

6.9 Verantwortung bei domainübergreifender Kommunikation

(1) Rollen und Berechtigungen können Auswirkungen auf domainübergreifende Kommunikation haben.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Benutzer nur solche domainübergreifenden Kommunikationsmöglichkeiten erhalten, die intern gewünscht und rechtlich zulässig sind.

(3) CrossLink ist nicht verantwortlich für Inhalte, Kontakte oder geschäftliche Folgen, die sich aus durch den Mandanten, dessen Administratoren oder dessen Benutzer freigegebener domainübergreifender Kommunikation ergeben.

6.10 Sicherheitsrelevante Berechtigungen

(1) Berechtigungen mit sicherheitsrelevanter Wirkung sind mit besonderer Sorgfalt zu vergeben.

(2) Hierzu zählen insbesondere Berechtigungen zur

- Verwaltung von Mandanten,
- Verwaltung von Domains,
- Einladung oder Entfernung von Benutzern,
- Änderung von Rollen und Berechtigungen,
- Änderung von Authentifizierungs- oder Sicherheitseinstellungen,

- Freigabe domainübergreifender Kommunikation,
- Löschung oder Veränderung von Kommunikationskontexten.

(3) Der Mandant ist verpflichtet, solche Berechtigungen regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen.

6.11 Keine Haftung für interne Berechtigungskonzepte

(1) CrossLink stellt die technischen Funktionen zur Verwaltung von Rollen und Berechtigungen bereit.

(2) CrossLink schuldet jedoch keine rechtliche, organisatorische oder sicherheitstechnische Bewertung des vom Mandanten gewählten Berechtigungskonzepts.

(3) Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Umsetzung interner Zugriffskonzepte, Freigabeprozesse und Verantwortlichkeiten liegt ausschließlich beim Mandanten.

§ 7 Kommunikationskontexte und domainübergreifende Kommunikation

7.1 Kommunikationskontexte

(1) Kommunikationskontexte sind abgegrenzte Bereiche innerhalb von Croco, in denen Benutzer Nachrichten, Dateien, Medien oder sonstige Kommunikationsinhalte austauschen können.

(2) Kommunikationskontexte können insbesondere als Direktnachrichten, Gruppen, Kanäle, themenbezogene Bereiche oder vergleichbare Kommunikationsformen ausgestaltet sein.

(3) Der konkrete Funktionsumfang eines Kommunikationskontextes kann sich je nach Art des Kommunikationskontextes, Berechtigung, Domain, Abonnement oder technischer Ausgestaltung unterscheiden.

(4) CrossLink ist berechtigt, Arten von Kommunikationskontexten weiterzuentwickeln, umzubenennen, zusammenzuführen, zu erweitern oder zu verändern, sofern dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird.

7.2 Erstellung und Verwaltung von Kommunikationskontexten

(1) Kommunikationskontexte können durch Benutzer, Administratoren oder andere hierzu berechtigte Personen erstellt werden.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, festzulegen, welche Benutzer Kommunikationskontexte erstellen, verwalten, ändern oder löschen dürfen.

(3) Die Verwaltung eines Kommunikationskontextes kann insbesondere folgende Handlungen umfassen:

- Hinzufügen oder Entfernen von Teilnehmern,
- Vergabe von Rollen innerhalb des Kommunikationskontextes,
- Änderung von Berechtigungen,
- Änderung von Namen, Beschreibungen oder Einstellungen,
- Verwaltung von Dateien und Kommunikationsinhalten,
- Löschung oder Archivierung des Kommunikationskontextes, soweit technisch vorgesehen.

(4) CrossLink prüft nicht, ob die Erstellung, Verwaltung oder Löschung eines Kommunikationskontextes

intern vom Mandanten genehmigt wurde.

7.3 Teilnahme und Zugriff

- (1) Der Zugriff auf Kommunikationsinhalte innerhalb eines Kommunikationskontextes setzt voraus, dass der jeweilige Benutzer zur Teilnahme an diesem Kommunikationskontext berechtigt ist.
- (2) Die Berechtigung zur Teilnahme kann sich insbesondere aus einer Einladung, einer Rollenzuweisung, einer Domaineinstellung, einer Administratorhandlung oder einer sonstigen innerhalb von Croco vorgesehenen Freigabe ergeben.
- (3) Benutzer können Kommunikationsinhalte grundsätzlich nur innerhalb jener Kommunikationskontexte einsehen, an denen sie berechtigt teilnehmen.
- (4) Mandantenadministratoren und Domainadministratoren erhalten nicht allein aufgrund ihrer administrativen Funktion automatisch Zugriff auf sämtliche Kommunikationsinhalte.
- (5) Ein Administrator kann Kommunikationsinhalte nur einsehen, wenn er selbst berechtigter Teilnehmer des jeweiligen Kommunikationskontextes ist oder durch eine innerhalb von Croco vorgesehene und berechtigte Handlung Teilnehmer wird.

7.4 Keine zentrale Inhaltsentschlüsselung

- (1) Croco ist so ausgestaltet, dass Kommunikationsinhalte innerhalb eines Kommunikationskontextes nicht über eine allgemeine zentrale Lesefunktion für beliebige Administratoren zugänglich sind.
- (2) Es besteht keine allgemeine Funktion, mit der Mandantenadministratoren, Domainadministratoren oder sonstige Benutzer Kommunikationsinhalte außerhalb ihrer jeweiligen Teilnahme an einem Kommunikationskontext zentral einsehen oder entschlüsseln können.
- (3) Der Mandant nimmt zur Kenntnis, dass sich daraus technische und organisatorische Folgen ergeben können, insbesondere im Zusammenhang mit interner Kontrolle, Nachvollziehbarkeit, Compliance, Wiederherstellung oder Zugriff auf Kommunikationsinhalte.
- (4) CrossLink schuldet keine nachträgliche Entschlüsselung, Offenlegung oder Wiederherstellung von Kommunikationsinhalten, soweit dies aufgrund der technischen Architektur oder der Berechtigungslage nicht möglich ist.

7.5 Verantwortung für Kommunikationsinhalte

- (1) Der Mandant ist für sämtliche Kommunikationsinhalte verantwortlich, die durch seine Benutzer innerhalb von Croco erstellt, übermittelt, gespeichert oder geteilt werden.
- (2) Dies gilt unabhängig davon, ob Kommunikationsinhalte innerhalb einer Domain oder im Rahmen domainübergreifender Kommunikation ausgetauscht werden.
- (3) Der Mandant hat sicherzustellen, dass Kommunikationsinhalte nicht gegen geltendes Recht, Rechte Dritter, diese AGB oder die Nutzungsrichtlinien verstoßen.
- (4) CrossLink macht sich Kommunikationsinhalte nicht zu eigen und führt keine allgemeine inhaltliche Kontrolle der Kommunikationsinhalte durch.

7.6 Domainübergreifende Kommunikation

- (1) Croco kann domainübergreifende Kommunikation zwischen Benutzern unterschiedlicher Domains ermöglichen.

- (2) Domainübergreifende Kommunikation erfolgt nur, soweit sie technisch vorgesehen ist und durch die beteiligten Benutzer, Domains oder Administratoren freigegeben wurde.
- (3) Die Freigabe domainübergreifender Kommunikation kann insbesondere durch Kontaktanfragen, Einladungen, Bestätigungen, Berechtigungseinstellungen oder andere innerhalb von Croco vorgesehene Mechanismen erfolgen.
- (4) Eine Domain ist nicht verpflichtet, Kontaktanfragen oder sonstige Anfragen zur domainübergreifenden Kommunikation anzunehmen.
- (5) CrossLink ist nicht Partei der domainübergreifenden Kommunikation und übernimmt keine Verantwortung für deren geschäftlichen, organisatorischen oder rechtlichen Zweck.

7.7 Kontaktanfragen zwischen Domains

- (1) Soweit Croco Kontaktanfragen zwischen Domains unterstützt, dienen diese der kontrollierten Aufnahme domainübergreifender Kommunikation.
- (2) Eine Kontaktanfrage kann von berechtigten Benutzern oder Administratoren gestellt, angenommen, abgelehnt oder widerrufen werden, sofern dies technisch vorgesehen ist.
- (3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, intern festzulegen, wer Kontaktanfragen stellen, annehmen oder verwalten darf.
- (4) Die Annahme einer Kontaktanfrage kann dazu führen, dass bestimmte Benutzer oder Kommunikationskontexte für domainübergreifende Kommunikation freigegeben werden.
- (5) Der Mandant hat die Folgen einer Annahme, Ablehnung oder Beendigung solcher Kontaktanfragen eigenverantwortlich zu prüfen.

7.8 Verantwortung der beteiligten Domains

- (1) Bei domainübergreifender Kommunikation bleibt jede beteiligte Domain für ihre eigenen Benutzer, Rollen, Berechtigungen und Kommunikationsinhalte verantwortlich.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass seine Benutzer nur solche Informationen mit anderen Domains teilen, deren Weitergabe zulässig und gewünscht ist.
- (3) CrossLink ist nicht verantwortlich für vertrauliche, geschäftliche, personenbezogene oder sonstige Informationen, die Benutzer des Mandanten im Rahmen freigegebener domainübergreifender Kommunikation offenlegen.
- (4) Der Mandant ist verpflichtet, seine Benutzer angemessen über interne Vertraulichkeits-, Datenschutz- und Kommunikationsregeln zu informieren.

7.9 Widerruf und Beendigung domainübergreifender Kommunikation

- (1) Domainübergreifende Kommunikationsmöglichkeiten können durch berechtigte Benutzer oder Administratoren widerrufen, eingeschränkt oder beendet werden, sofern dies technisch vorgesehen ist.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, domainübergreifende Kommunikationsfreigaben regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf zu ändern oder zu beenden.
- (3) Die Beendigung einer domainübergreifenden Kommunikation führt nicht zwingend zur Löschung bereits ausgetauschter Kommunikationsinhalte.
- (4) Bereits übermittelte Inhalte können weiterhin in Kommunikationskontexten, Protokollen oder Sicherungen vorhanden sein, soweit dies technisch vorgesehen, vertraglich erlaubt oder gesetzlich

erforderlich ist.

7.10 Vertraulichkeit innerhalb von Kommunikationskontexten

- (1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, innerhalb seiner Organisation festzulegen, welche Informationen in welchen Kommunikationskontexten geteilt werden dürfen.
- (2) CrossLink übernimmt keine Verantwortung dafür, ob Benutzer Kommunikationsinhalte entsprechend internen Geheimhaltungs-, Compliance- oder Informationssicherheitsrichtlinien des Mandanten teilen.
- (3) Der Mandant hat seine Benutzer insbesondere darauf hinzuweisen, dass domainübergreifende Kommunikation zur Offenlegung von Informationen gegenüber Benutzern anderer Domains führen kann.

7.11 Dateien und Medien

- (1) Kommunikationskontexte können das Teilen von Dateien, Medien oder sonstigen Anhängen ermöglichen.
- (2) Für hochgeladene oder geteilte Dateien gelten dieselben Verantwortlichkeiten wie für sonstige Kommunikationsinhalte.
- (3) Der Mandant ist insbesondere dafür verantwortlich, dass hochgeladene Dateien keine rechtswidrigen Inhalte, Schadsoftware, vertraulichen Informationen ohne entsprechende Berechtigung oder Inhalte enthalten, die Rechte Dritter verletzen.
- (4) CrossLink ist nicht verpflichtet, Dateien vor dem Hochladen, Speichern oder Teilen allgemein inhaltlich zu prüfen.

7.12 Löschung und Entfernung von Kommunikationsinhalten

- (1) Kommunikationsinhalte können durch Benutzer, Administratoren oder andere berechtigte Personen gelöscht, entfernt oder verändert werden, soweit dies innerhalb von Croco technisch vorgesehen ist.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Lösch- und Änderungsrechte angemessen zu vergeben.
- (3) Die Löschung von Kommunikationsinhalten innerhalb der Benutzeroberfläche bedeutet nicht zwingend, dass diese Inhalte sofort aus sämtlichen technischen Systemen, Protokollen, Sicherungskopien oder temporären Speicherbereichen entfernt werden.
- (4) Einzelheiten zur Speicherung, Aufbewahrung und Löschung personenbezogener Daten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung und gegebenenfalls dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

7.13 Keine Pflicht zur Moderation durch CrossLink

- (1) CrossLink ist nicht verpflichtet, Kommunikationskontexte, domainübergreifende Kommunikation oder Kommunikationsinhalte fortlaufend zu moderieren, zu überwachen oder zu prüfen.
- (2) CrossLink kann jedoch Maßnahmen ergreifen, wenn konkrete Hinweise auf rechtswidrige Inhalte, Missbrauch, Sicherheitsrisiken, Verstöße gegen diese AGB oder Verstöße gegen die Nutzungsrichtlinien vorliegen.
- (3) Solche Maßnahmen können insbesondere die Einschränkung, Entfernung oder Sperrung einzelner Inhalte, Benutzer, Kommunikationskontexte, Domains oder Mandanten umfassen, soweit dies erforderlich und angemessen ist.

7.14 Beweissicherung und Mitwirkung

- (1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, für eigene rechtliche, organisatorische oder geschäftliche Zwecke erforderliche Informationen rechtzeitig zu exportieren, zu sichern oder anderweitig zu dokumentieren.
- (2) CrossLink schuldet keine allgemeine Beweissicherung, Archivierung oder rechtliche Aufbereitung von Kommunikationsinhalten für den Mandanten.
- (3) Gesetzliche Auskunfts-, Mitwirkungs- oder Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

§ 8 Pflichten des Mandanten

8.1 Rechtmäßige Nutzung

- (1) Der Mandant verpflichtet sich, Croco ausschließlich im Einklang mit geltendem Recht, diesen AGB, der Servicebeschreibung, den Nutzungsrichtlinien und sonstigen einbezogenen Vertragsbestandteilen zu nutzen.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass auch seine Benutzer, Administratoren und sonstigen berechtigten Personen diese Vorgaben einhalten.
- (3) Der Mandant darf Croco nicht für rechtswidrige, missbräuchliche, betrügerische, sicherheitsgefährdende oder sonst unzulässige Zwecke verwenden.

8.2 Verantwortung für Benutzer

- (1) Der Mandant ist für sämtliche Benutzer verantwortlich, die über sein Mandantenkonto oder seine Domains Zugriff auf Croco erhalten.
- (2) Der Mandant hat sicherzustellen, dass Benutzer nur im erforderlichen Umfang Zugriff erhalten.
- (3) Der Mandant hat Benutzer über deren Pflichten bei der Nutzung von Croco angemessen zu informieren.
- (4) Der Mandant hat Benutzerzugänge unverzüglich zu sperren oder zu entfernen, wenn deren Berechtigung entfällt oder ein Missbrauchsverdacht besteht.

8.3 Schutz von Zugangsdaten

- (1) Der Mandant ist verpflichtet, Zugangsdaten, Administratorzugänge, Authentifizierungsverfahren und sonstige Zugriffsmöglichkeiten angemessen zu schützen.
- (2) Zugangsdaten dürfen nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben oder gemeinsam genutzt werden.
- (3) Der Mandant hat CrossLink unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten kompromittiert wurden oder ein unbefugter Zugriff auf Croco erfolgt ist.
- (4) Der Mandant ist dafür verantwortlich, angemessene interne Sicherheitsmaßnahmen für die Nutzung von Croco einzurichten.

8.4 Zulässige Inhalte

- (1) Der Mandant hat sicherzustellen, dass Kommunikationsinhalte, Dateien, Medien, Namen, Logos, Domainbezeichnungen, Profilinformationen und sonstige über Croco verarbeitete Inhalte rechtmäßig sind.
- (2) Insbesondere dürfen über Croco keine Inhalte verarbeitet, gespeichert oder übermittelt werden, die
 - gegen geltendes Recht verstoßen,
 - Rechte Dritter verletzen,

- Geschäftsgeheimnisse unbefugt offenlegen,
- urheberrechtswidrig sind,
- beleidigend, verleumderisch oder kreditschädigend sind,
- betrügerisch oder irreführend sind,
- Schadsoftware enthalten,
- Spam oder unerwünschte Massenkommunikation darstellen,
- die Sicherheit oder Integrität von Croco gefährden,
- gegen die Nutzungsrichtlinien verstoßen.

(3) CrossLink ist nicht verpflichtet, Inhalte vorab zu prüfen, kann jedoch bei konkreten Hinweisen auf unzulässige Inhalte angemessene Maßnahmen ergreifen.

8.5 Verbot missbräuchlicher Nutzung

(1) Der Mandant darf Croco nicht missbräuchlich nutzen.

(2) Unzulässig sind insbesondere:

- Angriffe auf Systeme, Netzwerke oder Benutzer,
- DDoS-Angriffe oder sonstige Überlastungsversuche,
- unbefugtes Eindringen oder der Versuch dazu,
- Umgehung von Zugriffsbeschränkungen,
- Auslesen, Scraping oder automatisierte Nutzung außerhalb vorgesehener Funktionen,
- Verbreitung von Schadsoftware,
- Phishing, Betrug oder Identitätstäuschung,
- Spam oder unerwünschte Massenkommunikation,
- Nutzung zur Verletzung von Rechten Dritter,
- Nutzung zur Umgehung gesetzlicher Pflichten.

(3) Der Mandant darf Croco nicht in einer Weise verwenden, die den Betrieb, die Sicherheit, die Verfügbarkeit oder die Integrität der Plattform beeinträchtigen kann.

8.6 Technische Schutzmaßnahmen

(1) Der Mandant darf technische Schutzmaßnahmen, Zugriffskontrollen, Sicherheitsfunktionen oder Nutzungslimits von Croco nicht umgehen, deaktivieren oder manipulieren.

(2) Der Mandant darf keine Maßnahmen setzen, die geeignet sind, unbefugten Zugriff auf Daten, Systeme, Kommunikationskontexte, Domains oder Mandanten anderer Kunden zu ermöglichen.

(3) Der Mandant darf keine Sicherheitslücken ausnutzen. Entdeckte Sicherheitslücken sind CrossLink unverzüglich und vertraulich zu melden.

8.7 Nutzung von Schnittstellen und Automatisierung

(1) Soweit Croco Schnittstellen, Automatisierungsfunktionen, Webhooks oder sonstige technische Integrationsmöglichkeiten bereitstellt, dürfen diese nur im vorgesehenen Umfang und nach Maßgabe der Servicebeschreibung verwendet werden.

(2) Der Mandant darf Schnittstellen nicht verwenden, um Croco zu überlasten, Nutzungslimits zu umgehen, Daten unbefugt auszulesen oder Sicherheitsmechanismen zu umgehen.

(3) CrossLink ist berechtigt, Schnittstellenzugriffe einzuschränken oder zu sperren, wenn dies aus technischen, sicherheitsrelevanten, rechtlichen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist.

8.8 Verantwortung für Endgeräte und Infrastruktur des Mandanten

(1) Der Mandant ist selbst für die Bereitstellung und Sicherheit seiner Endgeräte, Netzwerke, Browser, Betriebssysteme, Internetzugänge, E-Mail-Systeme und Authentifizierungsdienste verantwortlich.

(2) CrossLink ist nicht verantwortlich für Störungen, Sicherheitsvorfälle oder Datenverluste, die auf Systeme, Geräte, Netzwerke oder Konfigurationen des Mandanten zurückzuführen sind.

(3) Der Mandant hat sicherzustellen, dass seine technische Umgebung die Nutzung von Croco ermöglicht und angemessen abgesichert ist.

8.9 Mitwirkungspflichten

(1) Der Mandant hat CrossLink alle Informationen bereitzustellen, die für Vertragserfüllung, Abrechnung, Support, Sicherheit und rechtmäßigen Betrieb erforderlich sind.

(2) Der Mandant hat bei der Untersuchung von Störungen, Sicherheitsvorfällen, Missbrauch oder Rechtsverletzungen angemessen mitzuwirken.

(3) Erforderliche Mitwirkungshandlungen sind rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß zu erbringen.

(4) Verzögerungen oder Nachteile, die auf fehlende, verspätete oder unrichtige Mitwirkung des Mandanten zurückzuführen sind, gehen nicht zulasten von CrossLink.

8.10 Pflichten bei Sicherheitsvorfällen

(1) Der Mandant hat CrossLink unverzüglich zu informieren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Sicherheitsvorfall im Zusammenhang mit Croco bestehen.

(2) Dies gilt insbesondere bei

- Verdacht auf unbefugten Zugriff,
- Verlust oder Kompromittierung von Zugangsdaten,
- fehlerhafter Berechtigungsvergabe mit Sicherheitsrelevanz,
- unbefugter Offenlegung von Kommunikationsinhalten,
- missbräuchlicher Nutzung durch Benutzer,
- Schadsoftware oder Angriffen auf die Plattform.

(3) Der Mandant hat zumutbare Maßnahmen zu ergreifen, um Schäden zu begrenzen und weitere Vorfälle zu verhindern.

8.11 Einhaltung gesetzlicher und interner Anforderungen

(1) Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, zu prüfen, ob Croco für seine konkreten gesetzlichen, regulatorischen, vertraglichen oder internen Anforderungen geeignet ist.

(2) Dies gilt insbesondere für besondere Branchenanforderungen, berufliche Verschwiegenheitspflichten, Aufbewahrungspflichten, Dokumentationspflichten, Exportkontrollen, Informationssicherheitsanforderungen und Compliance-Vorgaben.

(3) CrossLink schuldet keine rechtliche Beratung und keine Prüfung der Nutzung von Croco im Hinblick auf die besonderen Anforderungen des Mandanten.

8.12 Freistellung

(1) Der Mandant hält CrossLink von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Nutzung von Croco durch den Mandanten, dessen Benutzer, Administratoren oder sonstige berechnigte Personen geltend gemacht werden.

(2) Die Freistellung umfasst insbesondere angemessene Kosten der Rechtsverteidigung.

(3) Dies gilt nicht, soweit der Mandant die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

(4) CrossLink wird den Mandanten über geltend gemachte Ansprüche informieren und ihm Gelegenheit zur Mitwirkung an der Verteidigung geben, soweit dem keine berechtigten Interessen von CrossLink entgegenstehen.

§ 9 Verfügbarkeit und Wartung

9.1 Bereitstellung nach bestem Bemühen

(1) CrossLink betreibt Croco mit angemessener technischer und organisatorischer Sorgfalt und bemüht sich um eine möglichst zuverlässige und sichere Bereitstellung der Plattform.

(2) Sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, erfolgt die Bereitstellung von Croco nach bestem Bemühen.

(3) Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit, unterbrechungsfreie Erreichbarkeit, fehlerfreie Funktion, bestimmte Reaktionszeit oder ein verbindliches Service Level Agreement wird ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung nicht geschuldet.

9.2 Technische Verfügbarkeit

(1) Die Nutzung von Croco kann zeitweise eingeschränkt oder unmöglich sein, insbesondere aufgrund von

- Wartungsarbeiten,
- Updates,
- Sicherheitsmaßnahmen,
- technischen Störungen,
- Netzwerkproblemen,
- Ausfällen von Rechenzentrumsinfrastruktur,
- Angriffen auf IT-Systeme,
- Fehlern in Softwarekomponenten,
- Störungen bei Drittanbietern,
- höherer Gewalt.

(2) CrossLink wird zumutbare Maßnahmen ergreifen, um Störungen im eigenen Verantwortungsbereich zu beheben.

(3) CrossLink übernimmt keine Verantwortung für Störungen, die außerhalb des eigenen Einflussbereichs liegen.

9.3 Wartungsarbeiten

- (1) CrossLink ist berechtigt, Wartungsarbeiten, Updates, Sicherheitsmaßnahmen und technische Änderungen an Croco durchzuführen.
- (2) Wartungsarbeiten können zu vorübergehenden Einschränkungen oder Unterbrechungen der Plattform führen.
- (3) CrossLink wird planbare Wartungsarbeiten nach Möglichkeit so durchführen, dass Auswirkungen auf den Mandanten möglichst gering bleiben.
- (4) Soweit zumutbar, wird CrossLink planbare Wartungsarbeiten vorab ankündigen. Eine Pflicht zur vorherigen Ankündigung besteht jedoch nicht, wenn kurzfristige oder dringende Maßnahmen erforderlich sind.

9.4 Sicherheitsrelevante Maßnahmen

- (1) CrossLink ist berechtigt, jederzeit sicherheitsrelevante Maßnahmen zu ergreifen, wenn dies zum Schutz von Croco, Kundendaten, Benutzern, Mandanten, Domains oder der technischen Infrastruktur erforderlich ist.
- (2) Solche Maßnahmen können insbesondere umfassen:
 - Einspielen von Sicherheitsupdates,
 - vorübergehende Einschränkung einzelner Funktionen,
 - Sperrung bestimmter Zugriffe,
 - Deaktivierung unsicherer Schnittstellen,
 - Trennung betroffener Systeme,
 - Einschränkung oder Sperrung einzelner Benutzer, Domains oder Mandanten,
 - Änderung technischer Konfigurationen.
- (3) Sicherheitsrelevante Maßnahmen können ohne vorherige Ankündigung erfolgen, wenn eine vorherige Ankündigung den Zweck der Maßnahme gefährden würde oder aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist.

9.5 Hosting und Infrastruktur

- (1) Croco wird von CrossLink selbst betrieben. Die zugrunde liegende Infrastruktur wird nach derzeitigem Stand in Systemen im Rechenzentrumsumfeld der Infomaniak Network SA betrieben.
- (2) CrossLink kann die technische Infrastruktur, Rechenzentrumsumgebung, Systemarchitektur oder eingesetzte Komponenten ändern, sofern dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird und datenschutzrechtliche Anforderungen eingehalten werden.
- (3) Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten, zu Unterauftragsverarbeitern und zu technischen und organisatorischen Maßnahmen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung und gegebenenfalls aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

9.6 Störungen und Support

- (1) Der Mandant kann Störungen oder Probleme über die von CrossLink bereitgestellten Supportkanäle melden.
- (2) CrossLink wird gemeldete Störungen nach eigenem Ermessen priorisieren, insbesondere nach Schweregrad, Auswirkungen auf den Betrieb, Sicherheitsrelevanz und Anzahl betroffener Mandanten.

(3) Reaktions- oder Behebungszeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

(4) Angaben zu Supportumfang, Supportkanälen und etwaigen angestrebten Antwortzeiten können sich aus der Servicebeschreibung ergeben.

9.7 Notfallmaßnahmen

(1) Bei schwerwiegenden Störungen, Angriffen, Sicherheitsrisiken oder drohenden Schäden ist CrossLink berechtigt, unverzüglich Notfallmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Notfallmaßnahmen können auch dann erfolgen, wenn sie vorübergehend zu Einschränkungen der Nutzung von Croco führen.

(3) CrossLink wird den Mandanten über wesentliche Auswirkungen solcher Maßnahmen informieren, soweit dies zumutbar ist und keine sicherheitsrelevanten oder rechtlichen Gründe entgegenstehen.

9.8 Keine Verantwortung für externe Faktoren

(1) CrossLink ist nicht verantwortlich für Einschränkungen, Verzögerungen oder Ausfälle, die auf externe Faktoren zurückzuführen sind.

(2) Hierzu zählen insbesondere:

- Internetverbindungen des Mandanten,
- lokale Netzwerke,
- Firewalls,
- Proxies,
- VPNs,
- Browser,
- Betriebssysteme,
- Endgeräte,
- E-Mail-Systeme,
- externe Authentifizierungsdienste,
- Identitätsanbieter,
- Telekommunikationsnetze,
- Störungen bei Drittanbietern.

(3) Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, die für die Nutzung von Croco erforderlichen technischen Voraussetzungen bereitzustellen und aufrechtzuerhalten.

9.9 Änderungen aus technischen Gründen

(1) CrossLink ist berechtigt, technische Änderungen vorzunehmen, wenn diese aus Sicherheits-, Stabilitäts-, Wartungs-, Kompatibilitäts-, Skalierungs- oder Betriebsgründen erforderlich oder zweckmäßig sind.

(2) Solche Änderungen können insbesondere betreffen:

- Benutzeroberflächen,
- technische Schnittstellen,

- Authentifizierungsverfahren,
- Speicherstrukturen,
- Berechtigungssysteme,
- Kommunikationsfunktionen,
- Dateiverarbeitung,
- Systemarchitektur.

(3) CrossLink wird dabei berechnigte Interessen des Mandanten angemessen berücksichtigen.

9.10 Datensicherung zum Systemschutz

(1) CrossLink kann Sicherungskopien und sonstige technische Schutzmaßnahmen einsetzen, um den Betrieb, die Sicherheit und Wiederherstellbarkeit der Plattform zu unterstützen.

(2) Solche Sicherungskopien dienen primär dem Schutz des Systembetriebs und der Wiederherstellung technischer Infrastruktur.

(3) Ein Anspruch des Mandanten auf Wiederherstellung einzelner Daten, Kommunikationskontexte, Nachrichten, Dateien oder sonstiger Inhalte aus Sicherungskopien besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(4) Die Möglichkeit des Datenexports durch den Mandanten bleibt unberührt.

9.11 Mitwirkung bei Störungen

(1) Der Mandant hat CrossLink bei der Analyse und Behebung von Störungen angemessen zu unterstützen.

(2) Dazu gehört insbesondere die Bereitstellung relevanter Informationen, soweit diese für die Fehleranalyse erforderlich sind, etwa:

- Zeitpunkt der Störung,
- betroffene Benutzer,
- betroffene Domains,
- betroffene Kommunikationskontexte,
- verwendete Endgeräte,
- Browser oder Anwendungen,
- Fehlermeldungen,
- Netzwerkinformationen,
- nachvollziehbare Schritte zur Reproduktion.

(3) Verzögerungen, die auf unzureichende oder verspätete Mitwirkung des Mandanten zurückzuführen sind, gehen nicht zulasten von CrossLink.

9.12 Kein Anspruch auf bestimmte Betriebsform

(1) Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, hat der Mandant keinen Anspruch darauf, dass Croco in einer bestimmten Infrastruktur, auf bestimmten Servern, mit bestimmten Softwarekomponenten oder in einer bestimmten technischen Architektur betrieben wird.

(2) CrossLink bleibt berechnigt, die technische Betriebsform weiterzuentwickeln, soweit

datenschutzrechtliche, vertragliche und gesetzliche Anforderungen eingehalten werden.

(3) Ein Anspruch auf Self-Hosting, dedizierte Infrastruktur, individuelle Betriebsumgebungen oder kundenspezifische Installationen besteht nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

§ 10 Preise und Zahlungsbedingungen

10.1 Vergütungspflicht

(1) Die Nutzung von Croco ist kostenpflichtig, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

(2) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem vom Mandanten gebuchten Abonnement, der jeweils gültigen Servicebeschreibung, einem individuellen Angebot oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

(3) Soweit nicht anders angegeben, verstehen sich alle Preise zuzüglich der jeweils anwendbaren gesetzlichen Umsatzsteuer.

(4) CrossLink ist berechtigt, unterschiedliche Tarife, Zusatzleistungen, Abrechnungsmodelle oder individuelle Vereinbarungen anzubieten.

10.2 Abrechnungsmodelle

(1) Croco kann mit monatlicher oder jährlicher Abrechnung angeboten werden.

(2) Der Mandant wählt bei Vertragsabschluss oder im Rahmen einer späteren Vertragsänderung das gewünschte Abrechnungsmodell, sofern mehrere Abrechnungsmodelle verfügbar sind.

(3) Bei monatlicher Abrechnung wird die Vergütung grundsätzlich monatlich im Voraus fällig.

(4) Bei jährlicher Abrechnung wird die Vergütung grundsätzlich jährlich im Voraus fällig.

(5) Abweichende Abrechnungszeiträume können individuell vereinbart werden.

10.3 Rechnungsstellung

(1) Die Rechnungsstellung erfolgt an den Mandanten.

(2) Der Mandant ist verpflichtet, vollständige und richtige Rechnungsdaten bereitzustellen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

(3) Rechnungen können elektronisch übermittelt werden, insbesondere per E-Mail oder über eine innerhalb von Croco bereitgestellte Rechnungsfunktion.

(4) Der Mandant stimmt der elektronischen Rechnungsstellung zu, sofern keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

10.4 Zahlung

(1) Die Zahlung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, per Banküberweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto von CrossLink.

(2) Rechnungen sind innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ohne Abzug zu bezahlen.

(3) Ist auf der Rechnung keine Zahlungsfrist angegeben, ist der Rechnungsbetrag binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

(4) Bankspesen, Überweisungsgebühren oder sonstige durch die Zahlung verursachte Kosten trägt der Mandant, soweit diese nicht von CrossLink zu vertreten sind.

10.5 Zahlung im Voraus

- (1) Die Vergütung für Croco ist grundsätzlich im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zu entrichten.
- (2) Die Bereitstellung oder Fortsetzung der Nutzung von Croco kann von der vollständigen und fristgerechten Zahlung offener Rechnungen abhängig gemacht werden.
- (3) CrossLink ist berechtigt, Leistungen zurückzuhalten, einzuschränken oder auszusetzen, wenn der Mandant mit fälligen Zahlungen in Verzug ist und CrossLink den Mandanten zuvor angemessen zur Zahlung aufgefordert hat.

10.6 Automatische Verlängerung

- (1) Abonnements verlängern sich automatisch um den jeweils vereinbarten Abrechnungszeitraum, sofern sie nicht fristgerecht gekündigt werden.
- (2) Bei monatlicher Abrechnung verlängert sich das Abonnement jeweils um einen weiteren Monat.
- (3) Bei jährlicher Abrechnung verlängert sich das Abonnement jeweils um ein weiteres Jahr.
- (4) Abweichende Verlängerungsregelungen können individuell vereinbart werden.

10.7 Änderung des Abonnements

- (1) Der Mandant kann, sofern technisch oder vertraglich vorgesehen, sein Abonnement ändern.
- (2) Ein Wechsel in einen höherwertigen Tarif kann nach Maßgabe der Servicebeschreibung oder einer individuellen Vereinbarung während der laufenden Vertragsperiode erfolgen.
- (3) Ein Wechsel in einen niedrigeren Tarif kann von CrossLink auf das Ende des laufenden Abrechnungszeitraums beschränkt werden.
- (4) Bei Tarifwechseln können anteilige Gebühren, Gutschriften oder Nachverrechnungen entstehen.
- (5) CrossLink ist berechtigt, Tarifwechsel abzulehnen, wenn technische, betriebliche, vertragliche oder abrechnungsbezogene Gründe entgegenstehen.

10.8 Überschreitung von Leistungsgrenzen

- (1) Der Mandant ist verpflichtet, die im jeweiligen Abonnement vorgesehenen Leistungsgrenzen einzuhalten.
- (2) Leistungsgrenzen können insbesondere betreffen:
 - Anzahl der Benutzer,
 - Anzahl der Domains,
 - Speicherplatz,
 - Dateigrößen,
 - Kommunikationsvolumen,
 - Integrationen,
 - Schnittstellen,
 - sonstige planbezogene Grenzen.
- (3) Überschreitet der Mandant Leistungsgrenzen, kann CrossLink den Mandanten auffordern, auf einen geeigneten Tarif zu wechseln, die Nutzung zu reduzieren oder eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.

(4) CrossLink ist berechtigt, eine Überschreitung von Leistungsgrenzen technisch einzuschränken oder zusätzliche Leistungen gesondert zu verrechnen, sofern dies in der Servicebeschreibung, im Angebot oder in einer gesonderten Vereinbarung vorgesehen ist.

10.9 Zahlungsverzug

(1) Gerät der Mandant mit einer fälligen Zahlung in Verzug, ist CrossLink berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen und angemessene Mahn- und Betreibungskosten geltend zu machen.

(2) CrossLink kann den Mandanten bei Zahlungsverzug mahnen und eine angemessene Nachfrist setzen.

(3) Erfolgt innerhalb der Nachfrist keine vollständige Zahlung, kann CrossLink den Zugriff auf Croco vorübergehend einschränken oder sperren.

(4) Die Zahlungspflicht des Mandanten bleibt auch während einer berechtigten Einschränkung oder Sperrung bestehen.

(5) Weitergehende gesetzliche Rechte von CrossLink bleiben unberührt.

10.10 Sperrung bei Nichtzahlung

(1) CrossLink ist berechtigt, das Mandantenkonto, einzelne Domains oder einzelne Funktionen vorübergehend zu sperren, wenn der Mandant trotz Mahnung und angemessener Nachfrist mit fälligen Zahlungen in Verzug bleibt.

(2) CrossLink wird bei der Sperrung berechnete Interessen des Mandanten angemessen berücksichtigen, soweit dem keine erheblichen Interessen von CrossLink entgegenstehen.

(3) Eine Sperrung kann insbesondere den Zugriff auf Kommunikationsfunktionen, Verwaltungsfunktionen, Datenexporte oder sonstige Funktionen betreffen.

(4) CrossLink kann eine Entsperrung von der vollständigen Begleichung offener Forderungen abhängig machen.

(5) Die Pflicht zur Zahlung offener und während der Vertragslaufzeit entstehender Entgelte bleibt unberührt.

10.11 Aufrechnung und Zurückbehaltung

(1) Der Mandant darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

(2) Ein Zurückbehaltungsrecht des Mandanten besteht nur, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

(3) Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

10.12 Preisänderungen

(1) CrossLink ist berechtigt, Preise für zukünftige Abrechnungszeiträume zu ändern.

(2) Preisänderungen werden dem Mandanten rechtzeitig vor Beginn des betroffenen Abrechnungszeitraums mitgeteilt.

(3) Preisänderungen gelten nicht rückwirkend für bereits bezahlte Abrechnungszeiträume.

(4) Ist der Mandant mit einer Preisänderung nicht einverstanden, kann er das betroffene Abonnement nach Maßgabe der Kündigungsregelungen zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums kündigen.

(5) Individuell vereinbarte Preisbindungen bleiben unberührt.

10.13 Steuern und Abgaben

- (1) Der Mandant trägt alle Steuern, Abgaben, Gebühren oder sonstigen öffentlichen Lasten, die im Zusammenhang mit der Nutzung von Croco anfallen, soweit diese nicht gesetzlich von CrossLink zu tragen sind.
- (2) Soweit der Mandant außerhalb Österreichs ansässig ist, ist er für die Einhaltung der in seinem Land geltenden steuerlichen Pflichten verantwortlich.
- (3) Der Mandant hat CrossLink alle für eine ordnungsgemäße Rechnungsstellung erforderlichen steuerlichen Informationen bereitzustellen.

10.14 Keine Rückerstattung bei Nichtnutzung

- (1) Eine bloße Nichtnutzung von Croco durch den Mandanten oder dessen Benutzer lässt die Zahlungspflicht unberührt.
- (2) Bereits bezahlte Entgelte werden nicht erstattet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.
- (3) Dies gilt insbesondere bei nicht genutzten Benutzerkonten, nicht genutzten Domains, nicht ausgeschöpftem Speicher oder nicht verwendeten Funktionen.

10.15 Individuelle Vereinbarungen

- (1) CrossLink kann mit dem Mandanten individuelle Preis-, Zahlungs-, Laufzeit- oder Leistungsvereinbarungen treffen.
- (2) Solche individuellen Vereinbarungen gehen diesen AGB vor, soweit sie ausdrücklich und nachweisbar vereinbart wurden.
- (3) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht, sofern sie nicht schriftlich bestätigt wurden.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigung

11.1 Vertragsbeginn

- (1) Der Vertrag beginnt mit dem im Angebot, in der Bestellung, in der Servicebeschreibung oder in einer gesonderten Vereinbarung genannten Zeitpunkt.
- (2) Ist kein gesonderter Beginn vereinbart, beginnt der Vertrag mit der Bereitstellung des Mandantenkontos durch CrossLink.
- (3) Die Abrechnung beginnt, sofern nicht anders vereinbart, mit Vertragsbeginn oder mit dem in der Rechnung genannten Leistungszeitraum.

11.2 Vertragslaufzeit

- (1) Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem gewählten Abonnement, dem Abrechnungsmodell, dem Angebot oder einer gesonderten Vereinbarung.
- (2) Bei monatlicher Abrechnung beträgt die Vertragslaufzeit grundsätzlich einen Monat.
- (3) Bei jährlicher Abrechnung beträgt die Vertragslaufzeit grundsätzlich ein Jahr.
- (4) Abweichende Vertragslaufzeiten können individuell vereinbart werden.

11.3 Automatische Verlängerung

- (1) Das Abonnement verlängert sich automatisch um den jeweils vereinbarten Abrechnungszeitraum, sofern es nicht fristgerecht gekündigt wird.
- (2) Bei monatlicher Vertragslaufzeit verlängert sich das Abonnement jeweils um einen weiteren Monat.
- (3) Bei jährlicher Vertragslaufzeit verlängert sich das Abonnement jeweils um ein weiteres Jahr.
- (4) Abweichende Verlängerungsregelungen können individuell vereinbart werden.

11.4 Ordentliche Kündigung durch den Mandanten

- (1) Der Mandant kann das Abonnement zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums ordentlich kündigen.
- (2) Die Kündigung muss CrossLink vor Beginn des nächsten Verlängerungszeitraums zugehen.
- (3) Eine Kündigung während eines laufenden Abrechnungszeitraums beendet den Vertrag nicht rückwirkend und lässt bereits entstandene Zahlungsansprüche unberührt.
- (4) Bereits bezahlte Entgelte werden bei ordentlicher Kündigung nicht anteilig erstattet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

11.5 Ordentliche Kündigung durch CrossLink

- (1) CrossLink kann das Abonnement zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums ordentlich kündigen.
- (2) CrossLink wird dabei berechnigte Interessen des Mandanten angemessen berücksichtigen.
- (3) Bereits bezahlte Entgelte für Zeiträume nach Wirksamwerden der Kündigung werden dem Mandanten erstattet oder gutgeschrieben, sofern die Kündigung nicht auf einem vom Mandanten zu vertretenden Vertragsverstoß beruht.

11.6 Kündigungsform

- (1) Kündigungen können schriftlich oder in Textform erfolgen, insbesondere per E-Mail, sofern eine eindeutige Zuordnung zum Mandanten möglich ist.
- (2) CrossLink kann zusätzlich eine Kündigungsmöglichkeit innerhalb von Croco bereitstellen.
- (3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass eine Kündigung durch eine vertretungs- oder verwaltungsberechtigte Person erfolgt.
- (4) CrossLink kann einen Nachweis der Berechnigung verlangen, wenn Zweifel an der Berechnigung der kündigenden Person bestehen.

11.7 Außerordentliche Kündigung

- (1) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (2) Ein wichtiger Grund für CrossLink liegt insbesondere vor, wenn der Mandant
 - mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und angemessener Nachfrist in Verzug bleibt,
 - Croco rechtswidrig oder missbräuchlich nutzt,
 - gegen wesentliche Pflichten aus diesen AGB verstößt,
 - die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Croco gefährdet,
 - Rechte Dritter verletzt,

- unzulässige Inhalte verarbeitet oder verbreitet,
- falsche oder irreführende Angaben bei Registrierung, Vertragsschluss oder Rechnungsstellung macht,
- technische Schutzmaßnahmen umgeht,
- CrossLink, andere Mandanten, Benutzer oder Dritte erheblich gefährdet.

(3) Ein wichtiger Grund für den Mandanten liegt insbesondere vor, wenn CrossLink wesentliche Vertragspflichten erheblich verletzt und die Verletzung trotz angemessener Fristsetzung nicht behebt.

(4) Eine Fristsetzung ist entbehrlich, wenn sie gesetzlich nicht erforderlich ist oder der kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände nicht zugemutet werden kann.

11.8 Folgen der Vertragsbeendigung

(1) Mit Wirksamwerden der Vertragsbeendigung endet das Recht des Mandanten und seiner Benutzer zur Nutzung von Croco.

(2) CrossLink ist berechtigt, den Zugriff auf das Mandantenkonto, die Domains und die darin enthaltenen Kommunikationskontexte zu deaktivieren oder einzuschränken.

(3) Der Mandant bleibt verpflichtet, alle bis zur Vertragsbeendigung entstandenen Entgelte zu bezahlen.

(4) Regelungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinaus gelten sollen, bleiben auch nach Vertragsbeendigung wirksam. Dies betrifft insbesondere Regelungen zu Zahlungspflichten, Haftung, Datenschutz, Geheimhaltung, Freistellung, geistigem Eigentum, Datenexport und Datenlöschung.

11.9 Datenexport vor Vertragsende

(1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, vor Vertragsende einen Export seiner Daten durchzuführen, soweit er diese weiter benötigt.

(2) CrossLink stellt dem Mandanten, soweit technisch vorgesehen, Möglichkeiten zum Export von Kundendaten bereit.

(3) Der Umfang, das Format und die technische Verfügbarkeit von Exportfunktionen richten sich nach den jeweils bereitgestellten Funktionen von Croco, der Servicebeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung.

(4) CrossLink schuldet keine individuelle Datenmigration, Datenaufbereitung oder Konvertierung in bestimmte Zielformate, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

11.10 Zugriff nach Vertragsende

(1) Nach Vertragsende kann CrossLink den Zugriff auf Croco einschränken, sperren oder deaktivieren.

(2) CrossLink kann dem Mandanten nach Vertragsende für einen begrenzten Zeitraum einen eingeschränkten Zugriff zum Datenexport ermöglichen, ist hierzu jedoch nur verpflichtet, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde oder gesetzlich erforderlich ist.

(3) Die Pflicht des Mandanten, Daten rechtzeitig zu exportieren, bleibt unberührt.

11.11 Löschung nach Vertragsende

(1) Nach Vertragsende werden Kundendaten nach Maßgabe von § 12 gelöscht.

(2) Sofern keine abweichende gesetzliche Pflicht oder gesonderte Vereinbarung besteht, werden Kundendaten spätestens 180 Tage nach Vertragsende gelöscht oder anonymisiert.

(3) Der Mandant nimmt zur Kenntnis, dass nach Ablauf dieser Frist eine Wiederherstellung regelmäßig nicht mehr möglich ist.

§ 12 Datenexport und Datenlöschung

12.1 Datenhoheit des Mandanten

(1) Kundendaten verbleiben im Verantwortungsbereich des Mandanten.

(2) CrossLink erwirbt keine Eigentumsrechte an Kommunikationsinhalten, Dateien, Domainstrukturen, Rollen, Berechtigungen oder sonstigen vom Mandanten oder dessen Benutzern in Croco verarbeiteten Inhalten.

(3) Der Mandant räumt CrossLink lediglich jene Rechte ein, die erforderlich sind, um Croco bereitzustellen, zu betreiben, zu sichern, zu warten und vertragsgemäß weiterzuentwickeln.

(4) CrossLink darf Kundendaten nicht für eigene werbliche Zwecke verwenden, sofern der Mandant dem nicht ausdrücklich zugestimmt hat oder eine andere rechtliche Grundlage besteht.

12.2 Datenexport während der Vertragslaufzeit

(1) Der Mandant kann Kundendaten während der Vertragslaufzeit exportieren, soweit Croco hierfür entsprechende Exportfunktionen bereitstellt.

(2) Der Umfang des Exports richtet sich nach den jeweils verfügbaren technischen Funktionen, dem gebuchten Abonnement, der Servicebeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung.

(3) Exportfunktionen können insbesondere Kommunikationsinhalte, Dateien, Benutzerlisten, Domainstrukturen, Rollen, Berechtigungen oder sonstige mandantenbezogene Daten betreffen.

(4) CrossLink schuldet ohne gesonderte Vereinbarung keinen Export in ein bestimmtes Format, keine individuelle Datenaufbereitung, keine Datenmigration und keine Anpassung an Systeme Dritter.

12.3 Verantwortung für rechtzeitigen Export

(1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Kundendaten rechtzeitig zu exportieren, soweit er diese nach Vertragsende weiter benötigt.

(2) Dies gilt insbesondere für Daten, die gesetzlichen, vertraglichen, internen oder geschäftlichen Aufbewahrungs-, Dokumentations- oder Nachweispflichten des Mandanten unterliegen.

(3) CrossLink ist nicht verpflichtet, den Mandanten im Einzelfall darauf hinzuweisen, welche Daten dieser für eigene Zwecke aufbewahren muss.

12.4 Zugriff nach Vertragsende

(1) Nach Vertragsende kann CrossLink den Zugriff auf Croco, das Mandantenkonto, Domains, Kommunikationskontexte und Kundendaten einschränken, sperren oder deaktivieren.

(2) CrossLink kann dem Mandanten nach Vertragsende einen eingeschränkten Zugriff zum Datenexport ermöglichen, ist hierzu jedoch nur verpflichtet, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde oder gesetzlich erforderlich ist.

(3) Der Mandant hat keinen Anspruch darauf, Croco nach Vertragsende weiter produktiv zu nutzen.

12.5 Löschung von Kundendaten nach Vertragsende

- (1) Sofern keine abweichende gesetzliche Pflicht, gesonderte Vereinbarung oder berechtigter Grund zur weiteren Speicherung besteht, löscht oder anonymisiert CrossLink Kundendaten spätestens **180 Tage nach Vertragsende**.
- (2) Die Löschung kann schrittweise erfolgen und unterschiedliche Systeme, Speicherbereiche, Datenbanken, Dateispeicher, Protokolle und Sicherungskopien betreffen.
- (3) Nach Ablauf der Löschfrist ist eine Wiederherstellung von Kundendaten regelmäßig nicht mehr möglich.
- (4) Der Mandant ist verpflichtet, vor Ablauf der Löschfrist alle Daten zu exportieren, die er weiterhin benötigt.

12.6 Frühere Löschung auf Wunsch des Mandanten

- (1) Der Mandant kann CrossLink nach Vertragsende um eine frühere Löschung seiner Kundendaten ersuchen.
- (2) CrossLink wird einem solchen Ersuchen nachkommen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, offenen Forderungen, berechtigten Interessen, Sicherheitsgründe oder technischen Hindernisse entgegenstehen.
- (3) CrossLink kann eine angemessene Identitäts- oder Berechtigungsprüfung verlangen, bevor eine frühere Löschung durchgeführt wird.

12.7 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

- (1) Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.
- (2) CrossLink kann bestimmte Daten über das Vertragsende hinaus speichern, soweit dies zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.
- (3) Dies betrifft insbesondere Rechnungsdaten, Buchhaltungsunterlagen, steuerlich relevante Informationen, Vertragsunterlagen, Zahlungsinformationen, Geschäftsbriefe und Nachweise über vertragsrelevante Vorgänge.
- (4) Solche Daten werden nicht weiter produktiv in Croco genutzt, sondern nur im erforderlichen Umfang zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Wahrung berechtigter Interessen gespeichert.

12.8 Backups und Sicherungskopien

- (1) CrossLink kann Sicherungskopien und Backups erstellen, um den sicheren Betrieb, die technische Wiederherstellbarkeit und die Integrität von Croco zu unterstützen.
- (2) Backups dienen primär dem Schutz des Systembetriebs und nicht der individuellen Archivierung oder Wiederherstellung einzelner Kundendaten für den Mandanten.
- (3) Die Löschung von Kundendaten aus produktiven Systemen kann zeitlich von der Löschung aus Sicherungskopien abweichen.
- (4) In Sicherungskopien enthaltene Daten werden nach Maßgabe der technischen Backup-Zyklen überschrieben oder gelöscht.
- (5) Ein Anspruch des Mandanten auf Wiederherstellung einzelner Daten, Kommunikationskontexte, Nachrichten, Dateien oder sonstiger Inhalte aus Backups besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

12.9 Technische Protokolle und Sicherheitsdaten

- (1) CrossLink kann technische Protokolle, Sicherheitsereignisse, Systemlogs und vergleichbare Betriebsdaten verarbeiten, soweit dies für Betrieb, Sicherheit, Fehleranalyse, Missbrauchsprävention, Nachvollziehbarkeit oder rechtliche Verteidigung erforderlich ist.
- (2) Solche Daten können auch nach Löschung produktiver Kundendaten vorübergehend gespeichert bleiben, soweit dies erforderlich und rechtlich zulässig ist.
- (3) Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung und gegebenenfalls aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

12.10 Löschung einzelner Benutzer, Domains oder Kommunikationskontexte

- (1) Der Mandant kann Benutzer, Domains oder Kommunikationskontexte löschen oder deaktivieren, soweit Croco hierfür entsprechende Funktionen bereitstellt.
- (2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, die Folgen solcher Löschungen oder Deaktivierungen vorab zu prüfen.
- (3) Eine Löschung innerhalb der Benutzeroberfläche bedeutet nicht zwingend, dass alle betroffenen Daten sofort aus sämtlichen technischen Systemen, Protokollen, Sicherungskopien oder temporären Speicherbereichen entfernt werden.
- (4) Soweit gelöschte Daten aufgrund gesetzlicher Pflichten, Sicherheitsgründe, technischer Backup-Zyklen oder berechtigter Interessen vorübergehend weiter gespeichert werden, erfolgt dies nur im jeweils erforderlichen Umfang.

12.11 Daten anderer Mandanten oder Domains

- (1) Bei domainübergreifender Kommunikation können Kommunikationsinhalte mehrere Domains oder Mandanten betreffen.
- (2) Die Löschung von Daten in einer Domain oder bei einem Mandanten führt nicht zwingend dazu, dass entsprechende Inhalte auch bei anderen beteiligten Domains oder Mandanten gelöscht werden.
- (3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, vor dem Austausch von Informationen im Rahmen domainübergreifender Kommunikation zu prüfen, ob deren Weitergabe zulässig und gewünscht ist.
- (4) CrossLink ist nicht verpflichtet, auf Verlangen eines Mandanten Kommunikationsinhalte aus Systembereichen anderer Mandanten oder Domains zu löschen, soweit hierfür keine gesetzliche Grundlage besteht.

12.12 Daten bei Sperrung

- (1) Eine Sperrung des Mandantenkontos, einzelner Domains oder einzelner Benutzer führt nicht automatisch zur Löschung von Kundendaten.
- (2) Während einer Sperrung können Kundendaten weiterhin gespeichert bleiben.
- (3) Die Löschung richtet sich nach Vertragsende, den gesetzlichen Vorgaben, diesen AGB und gegebenenfalls einer gesonderten Vereinbarung.

12.13 Kein allgemeines Archivierungsversprechen

- (1) Croco ist keine rechtliche Archivierungs-, Dokumentenmanagement- oder revisionssichere

Aufbewahrungslösung, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(2) Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, gesetzlich oder intern erforderliche Archivierungs-, Nachweis- und Aufbewahrungspflichten zu erfüllen.

(3) CrossLink schuldet keine revisionssichere Archivierung, keine rechtliche Beweissicherung und keine Aufbereitung von Daten für behördliche, gerichtliche oder interne Verfahren, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

12.14 Datenschutzrechtliche Regelungen

(1) Soweit Kundendaten personenbezogene Daten enthalten, gelten ergänzend die Datenschutzerklärung und gegebenenfalls der Auftragsverarbeitungsvertrag.

(2) Die Rechte betroffener Personen, gesetzliche Löschpflichten und sonstige datenschutzrechtliche Anforderungen bleiben unberührt.

(3) Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem Auftragsverarbeitungsvertrag gehen die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrags in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten vor.

§ 13 Sperrung von Mandanten, Domains und Benutzern

13.1 Recht zur Sperrung

(1) CrossLink ist berechtigt, den Zugriff auf Croco ganz oder teilweise zu sperren, einzuschränken oder vorübergehend zu deaktivieren, wenn hierfür ein sachlicher Grund besteht.

(2) Eine Sperrung kann insbesondere betreffen:

- das gesamte Mandantenkonto,
- einzelne Domains,
- einzelne Benutzer,
- einzelne Kommunikationskontexte,
- bestimmte Funktionen,
- Schnittstellen oder technische Zugänge,
- einzelne Kommunikationsinhalte oder Dateien.

(3) CrossLink wird bei Sperrungen die berechtigten Interessen des Mandanten angemessen berücksichtigen, soweit dem keine überwiegenden rechtlichen, sicherheitsrelevanten oder betrieblichen Interessen entgegenstehen.

13.2 Gründe für eine Sperrung

(1) Ein sachlicher Grund für eine Sperrung liegt insbesondere vor, wenn

- der Mandant mit fälligen Zahlungen in Verzug ist,
- der Mandant, ein Administrator oder ein Benutzer gegen diese AGB verstößt,
- ein Verstoß gegen die Nutzungsrichtlinien vorliegt,
- Croco rechtswidrig oder missbräuchlich genutzt wird,
- rechtswidrige Inhalte verarbeitet, gespeichert oder verbreitet werden,
- Rechte Dritter verletzt werden,

- Spam, Phishing, Betrug oder unerwünschte Massenkommunikation erfolgt,
- Schadsoftware, Angriffe oder sicherheitsgefährdende Inhalte festgestellt werden,
- technische Schutzmaßnahmen umgangen werden,
- die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Croco gefährdet ist,
- andere Mandanten, Benutzer, CrossLink oder Dritte gefährdet werden,
- behördliche oder gerichtliche Anordnungen dies erfordern,
- gesetzliche Pflichten eine Sperrung erforderlich machen.

(2) Eine Sperrung kann auch erfolgen, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen der genannten Gründe bestehen und eine weitere Nutzung bis zur Klärung ein erhebliches Risiko darstellen würde.

13.3 Sperrung bei Sicherheitsrisiken

(1) Bei Sicherheitsrisiken ist CrossLink berechtigt, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen.

(2) Sicherheitsrisiken liegen insbesondere vor bei

- Verdacht auf unbefugten Zugriff,
- kompromittierten Zugangsdaten,
- fehlerhaften oder gefährlichen Berechtigungskonfigurationen,
- Angriffen auf Systeme oder Netzwerke,
- Ausnutzung von Sicherheitslücken,
- Verbreitung von Schadsoftware,
- ungewöhnlichem oder schädlichem Nutzungsverhalten,
- Gefährdung anderer Mandanten oder Domains.

(3) In solchen Fällen kann CrossLink Sperrungen oder Einschränkungen ohne vorherige Ankündigung vornehmen, wenn eine vorherige Ankündigung den Zweck der Maßnahme gefährden würde oder aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist.

13.4 Sperrung bei Missbrauch oder rechtswidrigen Inhalten

(1) Bei konkreten Hinweisen auf Missbrauch oder rechtswidrige Inhalte kann CrossLink angemessene Maßnahmen ergreifen.

(2) Solche Maßnahmen können insbesondere umfassen:

- Entfernung oder Einschränkung einzelner Inhalte,
- Sperrung einzelner Dateien,
- Sperrung einzelner Benutzer,
- Einschränkung bestimmter Kommunikationsfunktionen,
- Sperrung einzelner Kommunikationskontexte,
- Sperrung einzelner Domains,
- Sperrung des gesamten Mandantenkontos.

(3) CrossLink ist nicht verpflichtet, vor einer Maßnahme eine rechtliche Prüfung im Umfang eines gerichtlichen Verfahrens durchzuführen.

(4) CrossLink kann Maßnahmen auf Grundlage nachvollziehbarer Hinweise, eigener technischer Feststellungen, Beschwerden Dritter, behördlicher Mitteilungen oder gerichtlicher Anordnungen ergreifen.

13.5 Sperrung bei Zahlungsverzug

(1) Bei Zahlungsverzug gelten ergänzend die Regelungen in § 10.

(2) CrossLink ist berechtigt, den Zugriff auf Croco einzuschränken oder zu sperren, wenn der Mandant trotz Mahnung und angemessener Nachfrist fällige Rechnungen nicht bezahlt.

(3) Eine Sperrung wegen Zahlungsverzugs lässt die Zahlungspflicht des Mandanten unberührt.

(4) CrossLink kann die Wiederfreischaltung von der vollständigen Zahlung offener Beträge abhängig machen.

13.6 Umfang und Verhältnismäßigkeit

(1) CrossLink wird den Umfang einer Sperrung nach Möglichkeit auf das erforderliche Maß beschränken.

(2) Soweit eine Sperrung einzelner Benutzer, Domains, Kommunikationskontexte oder Funktionen ausreicht, wird CrossLink nach Möglichkeit von einer Sperrung des gesamten Mandantenkontos absehen.

(3) Eine weitergehende Sperrung ist zulässig, wenn eine begrenzte Maßnahme nicht ausreicht, um Risiken, Schäden, Rechtsverletzungen oder Störungen zu verhindern.

13.7 Information des Mandanten

(1) CrossLink wird den Mandanten über eine Sperrung informieren, soweit dies zumutbar ist und keine rechtlichen, sicherheitsrelevanten oder berechtigten betrieblichen Gründe entgegenstehen.

(2) Die Information kann insbesondere per E-Mail, über Croco oder über sonstige geeignete Kommunikationswege erfolgen.

(3) CrossLink kann Angaben zu Gründen, technischen Details oder Hinweisen Dritter beschränken, wenn dies zum Schutz von Sicherheit, Vertraulichkeit, Ermittlungen, Dritten oder gesetzlichen Pflichten erforderlich ist.

13.8 Mitwirkung des Mandanten

(1) Der Mandant ist verpflichtet, bei der Aufklärung und Behebung der Gründe für eine Sperrung angemessen mitzuwirken.

(2) CrossLink kann die Aufhebung einer Sperrung davon abhängig machen, dass der Mandant geeignete Maßnahmen nachweist.

(3) Geeignete Maßnahmen können insbesondere sein:

- Entfernung rechtswidriger oder unzulässiger Inhalte,
- Sperrung oder Entfernung betroffener Benutzer,
- Änderung von Rollen und Berechtigungen,
- Änderung von Sicherheitseinstellungen,
- Zurücksetzen kompromittierter Zugangsdaten,
- Behebung fehlerhafter Konfigurationen,
- Zahlung offener Rechnungen,

- verbindliche Zusage zur künftigen Einhaltung der AGB und Nutzungsrichtlinien.

13.9 Dauer der Sperrung

- (1) Eine Sperrung bleibt nur so lange aufrecht, wie der Grund für die Sperrung besteht oder eine weitere Sperrung zur Prüfung, Gefahrenabwehr, Beweissicherung, Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder Wahrung berechtigter Interessen erforderlich ist.
- (2) CrossLink wird eine Sperrung aufheben, wenn der Sperrgrund entfallen ist und keine sonstigen Gründe für eine Aufrechterhaltung bestehen.
- (3) Besteht der Sperrgrund dauerhaft oder wird er nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt, kann CrossLink den Vertrag nach Maßgabe von § 11 außerordentlich kündigen.

13.10 Keine Erstattung bei berechtigter Sperrung

- (1) Erfolgt eine Sperrung aufgrund eines vom Mandanten, dessen Administratoren oder dessen Benutzern zu vertretenden Umstands, besteht kein Anspruch auf Erstattung bereits gezahlter Entgelte.
- (2) Die Pflicht zur Zahlung laufender Entgelte bleibt während einer berechtigten Sperrung bestehen, sofern der Vertrag nicht beendet wird oder zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

13.11 Sperrung auf behördliche oder gerichtliche Anordnung

- (1) CrossLink kann Inhalte, Benutzer, Domains oder Mandanten sperren, entfernen oder einschränken, wenn dies durch behördliche oder gerichtliche Anordnung verlangt wird.
- (2) CrossLink wird den Mandanten hierüber informieren, soweit dies rechtlich zulässig und praktisch möglich ist.
- (3) Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, gegen behördliche oder gerichtliche Maßnahmen vorzugehen, soweit diese auf seine Inhalte, Benutzer oder Nutzung zurückzuführen sind.

13.12 Keine Pflicht zur Vorabprüfung

- (1) Das Recht von CrossLink zur Sperrung begründet keine allgemeine Pflicht, Inhalte, Benutzer, Domains oder Kommunikationskontexte vorab oder fortlaufend zu prüfen.
- (2) CrossLink ist insbesondere nicht verpflichtet, Kommunikationsinhalte allgemein zu überwachen, zu moderieren oder auf Rechtsverstöße zu untersuchen.
- (3) Gesetzliche Pflichten bleiben unberührt.

§ 14 Geistiges Eigentum

14.1 Rechte an Croco

- (1) Sämtliche Rechte an Croco, insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Kennzeichenrechte, Datenbankrechte, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Designs, Benutzeroberflächen, Software, Quellcode, Dokumentation, Konzepte, Funktionen und technische Systeme, verbleiben ausschließlich bei CrossLink oder den jeweiligen Rechteinhabern.
- (2) Der Mandant erhält ausschließlich die in diesen AGB, der Servicebeschreibung oder einer gesonderten Vereinbarung ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte.
- (3) Eine Übertragung von Eigentumsrechten, Immaterialgüterrechten oder sonstigen Rechten an Croco auf

den Mandanten findet nicht statt.

14.2 Nutzungsrecht des Mandanten

(1) CrossLink räumt dem Mandanten für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, Croco im Rahmen des gebuchten Abonnements zu nutzen.

(2) Das Nutzungsrecht ist auf den bestimmungsgemäßen Gebrauch von Croco als Kommunikations- und Kollaborationsplattform für den Mandanten und dessen berechtigte Benutzer beschränkt.

(3) Das Nutzungsrecht endet mit Vertragsende, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

14.3 Unzulässige Nutzung

(1) Der Mandant darf Croco nicht außerhalb der vertraglich vorgesehenen Nutzung verwenden.

(2) Insbesondere ist es dem Mandanten untersagt,

- Croco zu kopieren, zu vervielfältigen oder nachzubilden,
- Croco oder Teile davon zu vermieten, zu verleasen, weiterzuverkaufen oder Dritten als eigenständigen Dienst bereitzustellen,
- Croco im Wege von Framing, White-Labeling oder vergleichbaren Modellen Dritten anzubieten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde,
- Quellcode, Objektcode, Schnittstellen oder technische Strukturen zu dekompile, zu disassemblieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig zu analysieren, soweit dies nicht zwingend gesetzlich erlaubt ist,
- technische Schutzmaßnahmen zu umgehen,
- Sicherheitstests, Penetrationstests oder Lasttests ohne vorherige Zustimmung von CrossLink durchzuführen,
- Marken, Hinweise auf CrossLink, Copyright-Vermerke oder sonstige Rechteinweise zu entfernen oder zu verändern.

(3) Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

14.4 Rechte an Kundendaten

(1) Kundendaten, Kommunikationsinhalte, Dateien, Domainstrukturen, Rollen, Berechtigungen, Benutzerinformationen und sonstige vom Mandanten oder dessen Benutzern in Croco verarbeitete Inhalte verbleiben beim Mandanten oder bei den jeweiligen Rechteinhabern.

(2) CrossLink erwirbt keine Eigentumsrechte an Kundendaten.

(3) Der Mandant räumt CrossLink ein nicht ausschließliches, räumlich und zeitlich auf die Vertragsdurchführung beschränktes Recht ein, Kundendaten zu verarbeiten, soweit dies für Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Sicherung, Fehlerbehebung, Support, Abrechnung, Missbrauchsprävention und vertragsgemäße Weiterentwicklung von Croco erforderlich ist.

(4) Soweit Kundendaten personenbezogene Daten enthalten, gelten ergänzend die Datenschutzerklärung und gegebenenfalls der Auftragsverarbeitungsvertrag.

14.5 Verantwortung für Rechte an Kundendaten

(1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass er über alle erforderlichen Rechte, Einwilligungen,

Befugnisse und Rechtsgrundlagen verfügt, um Kundendaten in Croco zu verarbeiten.

(2) Dies gilt insbesondere für Kommunikationsinhalte, Dateien, Logos, Marken, Namen, personenbezogene Daten, vertrauliche Informationen und Inhalte Dritter.

(3) Der Mandant stellt sicher, dass durch die Nutzung von Croco keine Rechte Dritter verletzt werden.

14.6 Feedback und Verbesserungsvorschläge

(1) Der Mandant und dessen Benutzer können CrossLink Feedback, Verbesserungsvorschläge, Fehlermeldungen, Ideen oder sonstige Anregungen zu Croco übermitteln.

(2) CrossLink darf solches Feedback unentgeltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt verwenden, um Croco zu verbessern, weiterzuentwickeln oder neue Funktionen bereitzustellen.

(3) Der Mandant hat keinen Anspruch auf Vergütung, Nennung, Umsetzung oder gesonderte Rechte an Funktionen, die auf Grundlage von Feedback entwickelt werden.

(4) Vertrauliche Informationen des Mandanten bleiben hiervon unberührt, soweit sie ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind.

14.7 Marken und Kennzeichen des Mandanten

(1) Soweit der Mandant innerhalb von Croco Namen, Logos, Marken, Designs oder sonstige Kennzeichen verwendet, bleibt er hierfür verantwortlich.

(2) Der Mandant räumt CrossLink das Recht ein, solche Kennzeichen im erforderlichen Umfang zu verarbeiten und darzustellen, soweit dies für Betrieb, Darstellung, Branding, Rechnungsstellung, Support oder vertragsgemäße Nutzung von Croco erforderlich ist.

(3) CrossLink darf Namen oder Logos des Mandanten nicht ohne dessen Zustimmung zu öffentlichen Referenz- oder Werbezwecken verwenden, sofern keine andere rechtliche Grundlage besteht.

14.8 Open-Source-Software und Drittkomponenten

(1) Croco kann Open-Source-Software, Bibliotheken oder sonstige Drittkomponenten enthalten oder nutzen.

(2) Für solche Komponenten können zusätzliche Lizenzbedingungen gelten.

(3) Soweit solche Lizenzbedingungen zwingend bestimmte Rechte einräumen oder Pflichten vorsehen, gehen diese hinsichtlich der jeweiligen Komponente diesen AGB vor.

(4) CrossLink bleibt berechtigt, eingesetzte Drittkomponenten auszutauschen, zu aktualisieren oder zu entfernen, soweit dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird.

14.9 Dokumentation und Inhalte von CrossLink

(1) Dokumentationen, Hilfetexte, Benutzeroberflächen, Schulungsmaterialien, Website-Inhalte, Grafiken, Texte, Videos und sonstige von CrossLink bereitgestellte Inhalte dürfen vom Mandanten nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung von Croco verwendet werden.

(2) Eine Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung oder Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, soweit dies für die interne Nutzung von Croco erforderlich ist oder ausdrücklich erlaubt wurde.

14.10 Schutz von Geschäftsgeheimnissen

(1) Der Mandant darf keine nicht öffentlichen technischen, geschäftlichen oder organisatorischen Informationen über Croco offenlegen, verwerten oder Dritten zugänglich machen, soweit diese als

Geschäftsgeheimnisse oder vertrauliche Informationen anzusehen sind.

(2) Dies gilt insbesondere für nicht öffentliche Informationen über Architektur, Sicherheitsmechanismen, Schnittstellen, Produktplanung, Preise, Roadmaps, Beta-Funktionen, Betriebsprozesse und technische Implementierungen.

(3) Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

§ 15 Haftung und Gewährleistung

15.1 Grundsatz

(1) CrossLink haftet gegenüber dem Mandanten nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit in diesen AGB nichts Abweichendes geregelt ist.

(2) Die nachfolgenden Haftungsbeschränkungen gelten nur, soweit sie gesetzlich zulässig sind.

(3) Zwingende gesetzliche Haftungstatbestände bleiben unberührt.

15.2 Uneingeschränkte Haftung

(1) CrossLink haftet uneingeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

(2) CrossLink haftet weiters uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

(3) Eine Haftung nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

15.3 Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

(1) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CrossLink nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

(2) Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Mandant regelmäßig vertrauen darf.

(3) In diesen Fällen ist die Haftung von CrossLink auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt.

(4) Eine weitergehende Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

15.4 Mittelbare Schäden und Folgeschäden

(1) Soweit gesetzlich zulässig, haftet CrossLink nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen, Reputationsschäden, Verlust von Geschäftschancen oder Ansprüche Dritter, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von CrossLink beruhen.

(2) Dies gilt insbesondere für Schäden, die auf die Nichtverfügbarkeit, eingeschränkte Verfügbarkeit, Verzögerung oder Fehlfunktion von Croco zurückzuführen sind, soweit keine ausdrückliche abweichende Vereinbarung besteht.

15.5 Haftungshöchstbetrag

(1) Soweit gesetzlich zulässig und keine uneingeschränkte Haftung nach § 15.2 besteht, ist die Haftung von CrossLink der Höhe nach auf die vom Mandanten in den letzten zwölf Monaten vor Eintritt des schadensbegründenden Ereignisses tatsächlich bezahlten Entgelte beschränkt.

(2) Besteht der Vertrag zum Zeitpunkt des schadensbegründenden Ereignisses weniger als zwölf Monate, ist die Haftung auf die bis dahin tatsächlich bezahlten Entgelte beschränkt.

(3) Bei unentgeltlichen Testzugängen, Pilotphasen oder Beta-Funktionen ist die Haftung von CrossLink auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit gesetzlich zulässig.

15.6 Datenverlust

(1) CrossLink haftet für Datenverlust nur, soweit der Verlust durch von CrossLink zu vertretendes vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurde oder soweit zwingende gesetzliche Vorschriften eine Haftung vorsehen.

(2) Eine Haftung für Datenverlust ist, soweit gesetzlich zulässig, auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßigem und rechtzeitigem Datenexport durch den Mandanten zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, Daten rechtzeitig zu exportieren, soweit er diese außerhalb von Croco benötigt oder gesetzlichen, vertraglichen oder internen Aufbewahrungspflichten unterliegt.

(4) CrossLink schuldet keine individuelle Wiederherstellung einzelner Nachrichten, Dateien, Kommunikationskontexte, Domains oder sonstiger Kundendaten aus Backups, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

15.7 Keine Haftung für Kundendaten und Kommunikationsinhalte

(1) CrossLink haftet nicht für Kommunikationsinhalte, Dateien, Nachrichten, Medien oder sonstige Inhalte, die durch den Mandanten, dessen Benutzer, Administratoren oder sonstige berechtigte Personen erstellt, gespeichert, geteilt oder übermittelt werden.

(2) CrossLink haftet insbesondere nicht für die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit, Vollständigkeit, Vertraulichkeit, Zweckmäßigkeit oder geschäftliche Verwendbarkeit solcher Inhalte.

(3) Die Verantwortung für Kommunikationsinhalte liegt ausschließlich beim Mandanten.

15.8 Keine Haftung für interne Konfigurationen des Mandanten

(1) CrossLink haftet nicht für Schäden, die auf fehlerhafte, unzureichende oder unbeabsichtigte Konfigurationen durch den Mandanten zurückzuführen sind.

(2) Dies betrifft insbesondere:

- Rollen und Berechtigungen,
- Benutzerzuweisungen,
- Domainstrukturen,
- Kommunikationskontexte,
- domainübergreifende Kommunikation,
- Kontaktfreigaben,
- Authentifizierungseinstellungen,
- Sicherheitseinstellungen,
- Löschungen oder Änderungen durch berechtigte Benutzer.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, seine Konfigurationen regelmäßig zu prüfen und an seine organisatorischen, rechtlichen und sicherheitsbezogenen Anforderungen anzupassen.

15.9 Keine Haftung für externe Faktoren

(1) CrossLink haftet nicht für Schäden, Störungen oder Einschränkungen, die auf Umstände außerhalb des Verantwortungsbereichs von CrossLink zurückzuführen sind.

(2) Hierzu zählen insbesondere:

- Internetverbindungen,
- lokale Netzwerke,
- Endgeräte,
- Browser,
- Betriebssysteme,
- Firewalls,
- VPNs,
- E-Mail-Systeme,
- externe Authentifizierungsdienste,
- Identitätsanbieter,
- Telekommunikationsnetze,
- Drittanbieter,
- Rechenzentrumsinfrastruktur,
- höhere Gewalt.

(3) CrossLink haftet nicht für Handlungen oder Unterlassungen Dritter, soweit diese nicht als Erfüllungsgehilfen von CrossLink im konkreten Vertragsverhältnis tätig werden.

15.10 Gewährleistung

(1) CrossLink stellt Croco mit angemessener fachlicher Sorgfalt bereit.

(2) Aufgrund der technischen Komplexität von Software und internetbasierten Diensten kann nicht gewährleistet werden, dass Croco jederzeit fehlerfrei, unterbrechungsfrei, sicher oder vollständig frei von technischen Einschränkungen ist.

(3) CrossLink wird erhebliche Mängel, die die vertragsgemäße Nutzung von Croco wesentlich beeinträchtigen und im Verantwortungsbereich von CrossLink liegen, innerhalb angemessener Zeit beheben.

(4) Der Mandant hat Mängel unverzüglich nach Kenntnisnahme nachvollziehbar zu melden und CrossLink bei der Analyse und Behebung angemessen zu unterstützen.

(5) Die Meldung soll, soweit möglich, folgende Informationen enthalten:

- betroffene Domain,
- betroffene Benutzer,
- betroffene Funktion,
- Zeitpunkt des Auftretens,
- verwendetes Endgerät,
- Browser oder Anwendung,
- konkrete Fehlermeldung,

- nachvollziehbare Schritte zur Reproduktion.

15.11 Ausschluss bei unsachgemäßer Nutzung

(1) Gewährleistungs- und Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, soweit ein Mangel oder Schaden darauf zurückzuführen ist, dass der Mandant oder dessen Benutzer Croco unsachgemäß, rechtswidrig, missbräuchlich oder entgegen diesen AGB genutzt haben.

(2) Dies gilt insbesondere bei:

- unzulässiger Automatisierung,
- Überlastung der Plattform,
- Umgehung technischer Schutzmaßnahmen,
- nicht freigegebenen Sicherheitstests,
- fehlerhafter Konfiguration,
- unsicheren Zugangsdaten,
- Nutzung nicht unterstützter Systeme,
- Eingriffen in technische Abläufe,
- Verstößen gegen die Nutzungsrichtlinien.

15.12 Keine Garantie

(1) CrossLink übernimmt keine Garantie im rechtlichen Sinn, sofern eine solche nicht ausdrücklich schriftlich als Garantie bezeichnet wird.

(2) Aussagen in Produktbeschreibungen, Angeboten, Websites, Präsentationen, Roadmaps oder sonstigen Unterlagen stellen keine Garantie dar, sofern sie nicht ausdrücklich als solche vereinbart wurden.

(3) Eine bestimmte wirtschaftliche Eignung, ein bestimmter Geschäftserfolg oder die Erfüllung besonderer Anforderungen des Mandanten wird nicht garantiert.

15.13 Beratung und Empfehlungen

(1) Soweit CrossLink dem Mandanten technische, organisatorische oder produktbezogene Hinweise gibt, erfolgen diese nach bestem Wissen, jedoch ohne rechtliche, steuerliche, regulatorische oder branchenspezifische Beratung.

(2) Der Mandant bleibt selbst verantwortlich dafür, zu prüfen, ob Croco für seine konkreten Anforderungen geeignet ist.

(3) CrossLink schuldet keine Prüfung der Nutzung von Croco im Hinblick auf besondere gesetzliche, regulatorische, interne oder branchenspezifische Anforderungen des Mandanten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

15.14 Verjährung

(1) Ansprüche des Mandanten wegen Mängeln oder Schäden verjähren innerhalb der gesetzlichen Fristen, sofern nicht wirksam etwas anderes vereinbart wurde.

(2) Für Ansprüche aus vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten sowie für Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten ausschließlich die gesetzlichen Fristen.

15.15 Mitverschulden des Mandanten

- (1) Ein Mitverschulden des Mandanten, seiner Administratoren, Benutzer oder sonstigen berechtigten Personen ist angemessen zu berücksichtigen.
- (2) Dies gilt insbesondere bei unzureichender Mitwirkung, verspäteter Fehlermeldung, unsicherer Konfiguration, nicht rechtzeitigem Datenexport, fehlender interner Zugriffskontrolle oder sonstigen vom Mandanten zu vertretenden Umständen.

§ 16 Datenschutz

16.1 Datenschutzrechtliche Rollen

- (1) Soweit CrossLink personenbezogene Daten im Auftrag des Mandanten verarbeitet, handelt CrossLink als Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- (2) Der Mandant bleibt in diesem Fall Verantwortlicher im Sinne der DSGVO und ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten innerhalb seines Mandantenkontos, seiner Domains und seiner Kommunikationskontexte verantwortlich.
- (3) Dies betrifft insbesondere personenbezogene Daten von Benutzern, Kommunikationspartnern, Kunden, Mitarbeitern, Dienstleistern oder sonstigen betroffenen Personen, die durch den Mandanten oder dessen Benutzer in Croco verarbeitet werden.

16.2 Auftragsverarbeitungsvertrag

- (1) Soweit CrossLink personenbezogene Daten im Auftrag des Mandanten verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.
- (2) Der Auftragsverarbeitungsvertrag regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, Kategorien personenbezogener Daten, Kategorien betroffener Personen, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter sowie Rechte und Pflichten der Parteien.
- (3) Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem Auftragsverarbeitungsvertrag gehen die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrags in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten vor.

16.3 Datenschutzerklärung

- (1) Informationen darüber, wie CrossLink personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Croco verarbeitet, ergeben sich aus der jeweils gültigen Datenschutzerklärung.
- (2) Die Datenschutzerklärung informiert insbesondere über:
 - den Verantwortlichen,
 - Zwecke der Verarbeitung,
 - Rechtsgrundlagen,
 - Kategorien personenbezogener Daten,
 - Empfänger und Unterauftragsverarbeiter,
 - Hosting und Infrastruktur,
 - Speicherdauer,
 - Betroffenenrechte,

- Kontaktmöglichkeiten für Datenschutzanfragen.

(3) Die Datenschutzerklärung ist nicht Bestandteil dieser AGB, soweit sie gesetzliche Informationspflichten erfüllt. Vertragliche Regelungen zur Auftragsverarbeitung ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

16.4 Verantwortung des Mandanten

(1) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass die Nutzung von Croco durch ihn und seine Benutzer im Einklang mit den jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften erfolgt.

(2) Der Mandant ist insbesondere verantwortlich für:

- die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten,
- die Information betroffener Personen,
- das Vorliegen erforderlicher Rechtsgrundlagen,
- die Einhaltung interner Datenschutz- und Löschkonzepte,
- die Bearbeitung von Betroffenenrechten,
- die Konfiguration von Rollen und Berechtigungen,
- die Zulässigkeit domainübergreifender Kommunikation,
- die Zulässigkeit der Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten, sofern solche verarbeitet werden.

(3) CrossLink schuldet keine rechtliche Prüfung der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit der konkreten Nutzung von Croco durch den Mandanten.

16.5 Verarbeitung von Kommunikationsinhalten

(1) Kommunikationsinhalte können personenbezogene Daten enthalten.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, dass personenbezogene Daten in Kommunikationsinhalten nur verarbeitet werden, soweit dies rechtlich zulässig ist.

(3) Dies gilt insbesondere bei der Verarbeitung sensibler, vertraulicher oder besonderer Kategorien personenbezogener Daten.

(4) CrossLink führt keine allgemeine inhaltliche Kontrolle von Kommunikationsinhalten durch.

16.6 Domainübergreifende Kommunikation und Datenschutz

(1) Bei domainübergreifender Kommunikation können personenbezogene Daten zwischen Benutzern unterschiedlicher Domains ausgetauscht werden.

(2) Der Mandant ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass solche Datenübermittlungen rechtlich zulässig sind und internen Datenschutz- und Vertraulichkeitsvorgaben entsprechen.

(3) CrossLink ist nicht verantwortlich für personenbezogene Daten, die Benutzer des Mandanten im Rahmen freigegebener domainübergreifender Kommunikation gegenüber anderen Domains offenlegen.

16.7 Technische und organisatorische Maßnahmen

(1) CrossLink trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten.

(2) Einzelheiten ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag, der Datenschutzerklärung und gegebenenfalls einer Sicherheitsübersicht.

(3) Der Mandant ist dafür verantwortlich, eigene ergänzende Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen, insbesondere im Hinblick auf Benutzerverwaltung, Rollen, Berechtigungen, Endgeräte, Authentifizierung und interne Richtlinien.

16.8 Unterauftragsverarbeiter und Infrastruktur

(1) CrossLink kann Unterauftragsverarbeiter einsetzen, soweit dies im Rahmen der DSGVO zulässig und vertraglich geregelt ist.

(2) Informationen zu Unterauftragsverarbeitern, Hosting und Infrastruktur ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der Datenschutzerklärung.

(3) CrossLink betreibt Croco nach derzeitigem Stand selbst auf Infrastruktur im Rechenzentrumsumfeld der Infomaniak Network SA.

(4) Änderungen bei Unterauftragsverarbeitern oder Infrastruktur erfolgen nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags und der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

16.9 Datenschutzanfragen und Mitwirkung

(1) CrossLink und der Mandant unterstützen einander im jeweils erforderlichen und gesetzlich vorgesehenen Umfang bei der Erfüllung datenschutzrechtlicher Pflichten.

(2) Der Mandant ist primär verantwortlich für die Bearbeitung von Anfragen betroffener Personen, soweit diese personenbezogene Daten betreffen, die der Mandant in Croco verarbeitet.

(3) Erhält CrossLink eine Anfrage, die den Verantwortungsbereich des Mandanten betrifft, kann CrossLink die Anfrage an den Mandanten weiterleiten, soweit dies rechtlich zulässig ist.

(4) CrossLink kann für Mitwirkungsleistungen, die über gesetzliche oder vertraglich vereinbarte Pflichten hinausgehen, eine angemessene Vergütung verlangen.

16.10 Datenschutzverletzungen

(1) CrossLink wird den Mandanten über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten informieren, soweit CrossLink hierzu gesetzlich oder vertraglich verpflichtet ist.

(2) Einzelheiten zu Meldewegen, Fristen und Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

(3) Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, zu prüfen, ob gegenüber Aufsichtsbehörden oder betroffenen Personen Melde- oder Informationspflichten bestehen.

16.11 Vorrang spezieller Datenschutzregelungen

(1) Soweit diese AGB, die Datenschutzerklärung und der Auftragsverarbeitungsvertrag denselben Sachverhalt unterschiedlich regeln, gilt in Bezug auf die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten vorrangig der Auftragsverarbeitungsvertrag.

(2) Gesetzliche Datenschutzvorschriften bleiben unberührt.

§ 17 Änderungen dieser AGB

17.1 Recht zur Änderung

(1) CrossLink ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und die Änderung für den Mandanten zumutbar ist.

(2) Ein sachlicher Grund liegt insbesondere vor bei:

- Änderungen der Rechtslage,
- Änderungen der Rechtsprechung,
- Änderungen behördlicher Anforderungen,
- Änderungen der technischen oder organisatorischen Struktur von Croco,
- Einführung neuer Funktionen,
- Änderung oder Entfernung bestehender Funktionen,
- Änderung von Sicherheitsanforderungen,
- Änderung von Abrechnungs- oder Vertragsprozessen,
- Anpassung an Markt- oder Branchenstandards,
- Klarstellung unklarer Regelungen,
- Schließung von Regelungslücken.

(3) Änderungen dürfen den Mandanten nicht unangemessen benachteiligen.

17.2 Information über Änderungen

(1) CrossLink wird den Mandanten über Änderungen dieser AGB in geeigneter Form informieren.

(2) Die Information kann insbesondere per E-Mail, innerhalb von Croco oder über sonstige vom Mandanten bereitgestellte Kontaktwege erfolgen.

(3) Die Mitteilung enthält die geänderte Fassung oder einen Hinweis auf die geänderte Fassung sowie den Zeitpunkt, ab dem die Änderung gelten soll.

17.3 Widerspruchsrecht

(1) Soweit gesetzlich erforderlich oder von CrossLink vorgesehen, kann CrossLink dem Mandanten ein Widerspruchsrecht gegen Änderungen dieser AGB einräumen.

(2) Widerspricht der Mandant einer Änderung fristgerecht, gelten die bisherigen AGB zunächst weiter, sofern CrossLink das Vertragsverhältnis nicht nach Maßgabe der Kündigungsregelungen beendet.

(3) Widerspricht der Mandant nicht innerhalb der mitgeteilten Frist, gelten die geänderten AGB als angenommen, sofern CrossLink den Mandanten in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.

17.4 Wesentliche Änderungen

(1) Wesentliche Änderungen, die das vertragliche Gleichgewicht erheblich zulasten des Mandanten verändern, werden nur mit Zustimmung des Mandanten Vertragsbestandteil, soweit keine gesetzliche Grundlage oder sonstige wirksame Änderungsmöglichkeit besteht.

(2) CrossLink kann in solchen Fällen die weitere Nutzung von Croco von der Zustimmung zu den geänderten Bedingungen abhängig machen.

(3) Stimmt der Mandant nicht zu, kann CrossLink das betroffene Abonnement nach Maßgabe der Kündigungsregelungen beenden.

17.5 Änderungen der Servicebeschreibung

(1) Änderungen der Servicebeschreibung, insbesondere Änderungen von Tarifen, Preisen, Speichergrenzen, Funktionsumfang, Supportleistungen oder technischen Beschränkungen, richten sich nach den Regelungen der Servicebeschreibung, diesen AGB und gegebenenfalls dem jeweiligen Angebot.

(2) Preisänderungen gelten nach Maßgabe von § 10.

(3) Änderungen, die ausschließlich neue optionale Funktionen, zusätzliche Tarife oder freiwillige Zusatzleistungen betreffen, können von CrossLink jederzeit vorgenommen werden.

17.6 Redaktionelle Änderungen

(1) CrossLink kann redaktionelle Änderungen, Korrekturen, Formatierungen, Klarstellungen oder Aktualisierungen ohne inhaltliche Änderung jederzeit vornehmen.

(2) Solche Änderungen gelten nicht als Änderung im Sinne dieses § 17, sofern sie die Rechte und Pflichten des Mandanten nicht verändern.

§ 18 Schlussbestimmungen

18.1 Vertragssprache

(1) Vertragssprache ist Deutsch, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

(2) Stellt CrossLink Übersetzungen dieser AGB oder anderer Vertragsdokumente bereit, dienen diese lediglich der besseren Verständlichkeit.

(3) Im Falle von Widersprüchen zwischen der deutschen Fassung und einer Übersetzung ist die deutsche Fassung maßgeblich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

18.2 Anwendbares Recht

(1) Auf das Vertragsverhältnis zwischen CrossLink und dem Mandanten findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung.

(2) Die Anwendung des UN-Kaufrechts sowie kollisionsrechtlicher Vorschriften, die zur Anwendung eines anderen Rechts führen würden, ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

18.3 Gerichtsstand

(1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB, dem Vertragsverhältnis und der Nutzung von Croco ist, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich zuständige Gericht am Sitz der **CrossLink GmbH** in Graz (Österreich).

(2) CrossLink bleibt berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Mandanten geltend zu machen.

18.4 Abtretung und Übertragung

- (1) Der Mandant darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von CrossLink auf Dritte übertragen.
- (2) CrossLink darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf verbundene Unternehmen oder Rechtsnachfolger übertragen, sofern berechtigte Interessen des Mandanten dadurch nicht unangemessen beeinträchtigt werden.
- (3) CrossLink wird den Mandanten über eine wesentliche Vertragsübertragung in geeigneter Weise informieren.

18.5 Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen

- (1) CrossLink ist berechtigt, sich zur Erfüllung vertraglicher Pflichten Subunternehmern, Dienstleistern und Erfüllungsgehilfen zu bedienen.
- (2) Datenschutzrechtliche Anforderungen, insbesondere im Zusammenhang mit Unterauftragsverarbeitern, bleiben unberührt und richten sich nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der Datenschutzerklärung.

18.6 Schriftform und Textform

- (1) Änderungen, Ergänzungen oder Nebenabreden zu diesen AGB oder zum Vertrag bedürfen der Schriftform oder Textform, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.
- (2) E-Mail genügt der Textform, sofern die Erklärung eindeutig zuordenbar ist.
- (3) Individuelle Vereinbarungen zwischen CrossLink und dem Mandanten gehen diesen AGB vor, soweit sie ausdrücklich und nachweisbar vereinbart wurden.

18.7 Kommunikation

- (1) CrossLink kann vertragsrelevante Mitteilungen an die vom Mandanten angegebene E-Mail-Adresse, über Croco oder über sonstige vom Mandanten bereitgestellte Kontaktwege übermitteln.
- (2) Der Mandant ist verpflichtet, seine Kontaktinformationen aktuell zu halten.
- (3) Mitteilungen gelten als zugegangen, wenn sie an die zuletzt vom Mandanten bekannt gegebene Kontaktadresse übermittelt wurden und der Mandant unter gewöhnlichen Umständen mit der Kenntnisnahme rechnen konnte.

18.8 Exportkontrolle und Sanktionen

- (1) Der Mandant ist verpflichtet, Croco nur im Einklang mit anwendbaren Exportkontroll-, Sanktions- und Außenwirtschaftsvorschriften zu nutzen.
- (2) Der Mandant darf Croco nicht Personen, Organisationen, Ländern oder Einrichtungen zugänglich machen, wenn dies gegen anwendbare Sanktions- oder Exportkontrollvorschriften verstoßen würde.
- (3) CrossLink ist berechtigt, Leistungen zu verweigern, einzuschränken oder zu beenden, wenn dies zur Einhaltung solcher Vorschriften erforderlich ist.

18.9 Referenzen

- (1) CrossLink darf den Namen, das Logo oder sonstige Kennzeichen des Mandanten nur mit dessen Zustimmung öffentlich als Kundenreferenz verwenden.
- (2) Eine Darstellung innerhalb von Croco, auf Rechnungen oder in mandantenbezogenen

Verwaltungsbereichen bleibt zulässig, soweit sie für die Vertragsdurchführung erforderlich ist.

18.10 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln.

(2) Vertrauliche Informationen sind insbesondere nicht öffentliche technische, wirtschaftliche, organisatorische, rechtliche oder geschäftliche Informationen, die ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind.

(3) Keine vertraulichen Informationen sind Informationen, die

- öffentlich bekannt sind,
- ohne Pflichtverletzung öffentlich bekannt werden,
- der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren,
- von einem Dritten rechtmäßig offengelegt wurden,
- aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

(4) Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

18.11 Höhere Gewalt

(1) CrossLink ist von der Leistungspflicht befreit, soweit und solange die Leistungserbringung durch höhere Gewalt unmöglich oder wesentlich erschwert wird.

(2) Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terror, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Stromausfälle, Ausfälle von Telekommunikationsnetzen, Angriffe auf IT-Systeme, Störungen bei Rechenzentrumsbetreibern, Pandemien sowie sonstige Ereignisse außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von CrossLink.

(3) CrossLink wird den Mandanten über wesentliche Auswirkungen informieren, soweit dies zumutbar ist.

18.12 Salvatorische Klausel

(1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

(2) Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmung gilt eine solche wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung möglichst nahekommt, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

(3) Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.

18.13 Vorrang individueller Vereinbarungen

(1) Individuelle schriftliche Vereinbarungen zwischen CrossLink und dem Mandanten gehen diesen AGB vor.

(2) Dies gilt insbesondere für individuelle Angebote, Rahmenverträge, Zusatzvereinbarungen, Auftragsverarbeitungsverträge, Enterprise-Vereinbarungen oder gesonderte Servicevereinbarungen.

(3) Im Übrigen gelten diese AGB ergänzend.

18.14 Fortgeltung

Regelungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinaus gelten sollen, bleiben auch nach Beendigung des Vertrags wirksam. Dies betrifft insbesondere Regelungen zu Zahlungspflichten, Haftung, Datenschutz, Vertraulichkeit, Freistellung, geistigem Eigentum, Datenexport, Datenlöschung und Schlussbestimmungen.

18.15 Inkrafttreten

Diese AGB treten mit dem oben angegebenen Stand in Kraft und gelten für Verträge, die ab diesem Zeitpunkt abgeschlossen werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.