

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der GreenSynergy GmbH (Stand: 09.11.2018)**

### **1. Geltungsbereich**

Hier finden Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der GreenSynergy GmbH (nachfolgend "Anbieter").

Die AGB finden Anwendung auf alle Vertragsschlüsse über die Nutzung des Online Monitoring Tools "GreenSynergy". Das Angebot richtet sich an Verbraucher und Unternehmer. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

Unter „Kunden“ werden ferner alle Nutzer verstanden, welche durch gesonderte Erklärung ein entgeltliches oder unentgeltliches Vertragsverhältnis mit dem Anbieter eingehen oder eingegangen sind und dabei diese AGB akzeptiert haben.

Vertragsprache ist ausschließlich deutsch.

### **2. Einleitung Monitoring, Grundvoraussetzungen Monitoring, Vertragsgegenstand**

(1) GreenSynergy (im Folgenden, auch bei Mehrzahl, als die "ANWENDUNG" bezeichnet) ist ein auf einer Softwarelösung des Anbieters basierender Monitoring Dienst, der es dem Kunden ermöglicht, Daten (Erzeugungs-, Leistungs- und Anlagendaten) der an das System angeschlossenen, von ihm betriebenen bzw. kontrollierten Energiesysteme zu visualisieren und zu analysieren und so ggf. Fehlfunktionen zu erkennen und Optimierungspotenziale aufzudecken. Die vom Anbieter vorgehaltene GreenSynergy Webapplikation dient als Frontend der GreenSynergy Software (Monitoring Dienst) und wird dem Kunden online unter <https://app.greensynergy.de/> zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

Grundsätzlich können die erfassten Verbrauchsdaten nicht zu Abrechnungszwecken genutzt werden, es sei denn, der Messwert wird von einem eichrechtlich konformen, ordnungsgemäß geeichten Zähler in das System eingebracht.

(2) Voraussetzung für die Nutzung des Monitoring Dienstes ist die Ausstattung des überwachten Energiesystems mit kompatibler Hardware und geeigneter Software (Firmware) zur Ermöglichung einer reibungslosen Datenübertragung aus dem Energiesystem an das GreenSynergy Monitoring System sowie die Aufschaltung des Energiesystems auf das Monitoring System. Eine Liste der erforderlichen und kompatiblen Hard- und Software wird unter <https://www.greensynergy.de/datenlogger/> vorgehalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die erforderliche kompatible Hard- und Software auf seine Kosten in der erforderlichen Stückzahl in die zu überwachenden Energiesysteme zu integrieren und dort ständig funktionsfähig in Betrieb zu halten.

(3) Gegenstand dieser AGB ist die Bereitstellung des GreenSynergy Monitoring Systems zur Nutzung ihrer Funktionalitäten, die technische Ermöglichung der Nutzung der ANWENDUNG und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der ANWENDUNG sowie die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung der ANWENDUNG erzeugten und/oder die zur Nutzung der ANWENDUNG erforderlichen Daten (im Folgenden: ANWENDUNGSDATEN) durch den Anbieter gegenüber dem Kunden.

- (4) Einzelheiten zu den von dem Anbieter jeweils angebotenen Leistungen entnehmen Sie dem § 20 Leistungsbeschreibung.

### **3. Registrierung**

- (1) Für die Nutzung von der ANWENDUNG ist eine Registrierung durch den Kunden erforderlich.
- (2) Der Kunde meldet sich durch die Eingabe seines Vor- und Nachnamens, einer gültigen E-Mail-Adresse und eines frei wählbaren Passwortes zur Nutzung von der ANWENDUNG an. Eine Registrierung unter einem Pseudonym oder einem anderen Namen ist unzulässig.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung verwendeten Zugangsdaten vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu bewahren.

### **4. Vertragsschluss und Dauer des Schuldverhältnisses**

- (1) Der Anbieter bietet GreenSynergy grundsätzlich auf der Website <https://app.greensynergy.de/> für den Kunden als Webapplikation an.
- (2) Der Vertrag kommt zustande mit der GreenSynergy GmbH, vertreten durch Ihre Geschäftsführer Oliver Kopp und Tim Schneider, c/o Digital Hub Region Bonn AG, Rheinwerkallee 6, 53227 Bonn, Handelsregister HRB: AG Bonn 23793. Sie erreichen uns für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 (0)228 387 561 430 sowie per E-Mail unter [kundenservice@greensynergy.de](mailto:kundenservice@greensynergy.de).
- (3) Durch die Registrierung wird noch kein kostenpflichtiger Vertrag mit dem Anbieter geschlossen. Vielmehr stellt der Anbieter dem Kunden nach der Registrierung einen Zugang zu GreenSynergy zur Verfügung ("persönlicher Zugang"). Der persönliche Zugang bietet dem Kunden einen Einblick in die Funktionalitäten und die Bedieneroberfläche von GreenSynergy. Die dort angezeigten Daten sind fiktiv und sollen nur zur Veranschaulichung dienen.
- (4) Der persönliche Zugang steht dem Kunden zeitlich unbegrenzt kostenlos zur Verfügung. Soweit der Kunde die ANWENDUNG darüber hinaus mit seinen eigenen Energiesystemen nutzen will, hat er die Möglichkeit, in seinem persönlichen Zugang einen Nutzungsvertrag abzuschließen.
- (5) Der Bestellvorgang (Angebot) erfolgt durch Anklicken des Buttons [Anlage hinzufügen] innerhalb des persönlichen Zugangs im Menüpunkt [Mein Konto] im Untermenüpunkt [Vertrag]. Nach Eingabe der Daten der zu überwachenden Energiesysteme kommen Sie über den Button [weiter] zu der Übersicht, auf der Sie den gewünschten Tarif auswählen. Durch Klick auf den Button [Details zeigen] können Sie sich nähere Informationen zu den Angeboten anzeigen lassen. Über den Button [weiter] kommen Sie zur Bestellsseite, auf der Sie die gewünschte Zahlungsmethode wählen und Ihre Eingaben nochmals überprüfen können. Durch Klicken auf den Button [Jetzt zahlungspflichtig bestellen] erklären Sie, dass Sie die AGB und die Widerrufsbelehrung zur Kenntnis genommen haben und akzeptieren diese. Durch Anklicken auf den Button [Jetzt zahlungspflichtig bestellen] wird der Bestellvorgang abgeschlossen. Nach Eingang des Angebots erhalten Sie eine E-Mail mit der Bestellbestätigung. Mit dieser Bestellbestätigung bestätigen wir Ihnen die Annahme der Bestellung, wodurch der kostenpflichtige Vertrag zu Stande kommt.
- (6) Ein kostenpflichtiger Vertrag kann auch außerhalb des elektronischen Geschäftsverkehrs zu Stande kommen, indem der Kunde ein durch den Anbieter gemachtes Angebot annimmt oder der Anbieter ein durch den Kunden gemachtes Angebot annimmt.
- (7) Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen und gegenüber dem Kunden bekannt gemachten Entgelte aus der jeweils aktuellen Preisliste, die unter <https://greensynergy.de/preise/> verfügbar ist. Die Preise verstehen sich in Euro inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

- (8) Der Vertrag, dem nachträglich weitere Energiesysteme zu den dann gültigen Preisen hinzugefügt werden können, hat eine Erstvertragslaufzeit von 24 Monaten und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, soweit er nicht von einer Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von drei Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt wird. Für Verbraucher im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches gilt abweichend zu S.1, dass der Vertrag in Textform (bspw. E-Mail) gekündigt werden kann.
- (9) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## **5. Kompatible Hardware zur Einbindung von Energiesystemen in das Monitoring**

- (1) Der Kunde kann optional bei dem Anbieter kompatible Hardware zur Anbindung von Energiesystemen in das GreenSynergy Monitoring käuflich erwerben.
- (2) Mit Übergabe der Hardware an den vom Anbieter bestimmten Frachtführer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der Ware auf den Kunden über. Dies gilt nicht, wenn der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches ist.
- (3) Der Anbieter haftet für Sachmängel nach den gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.
- (4) Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungspflicht auf die von GreenSynergy gelieferte Hardware 1 Jahr ab Lieferung der Hardware.
- (5) Der Anbieter behält sich das Eigentum an der Hardware bis zur vollständigen Bezahlung vor.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, die Hardware unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin zu überprüfen. Etwaige Mängel wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich, in Textform mitteilen. Bei Mängeln, die erst später offensichtlich werden, gelten § 17 Abs. 1 bis 5.

## **6. Bereitstellung von ANWENDUNG und Speicherplatz für ANWENDUNGSDATEN, Systemvoraussetzungen**

- (1) Der Anbieter hält ab Annahme der Bestellung auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden, auch bei Mehrzahl: SERVER) unter <https://app.greensynergy.de/> die in § 20 gebuchte ANWENDUNG in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.
- (2) Der Anbieter gewährleistet im Rahmen der Regelungen dieser AGB, in den Grenzen der Vereinbarungen in § 21, dass die bereit gestellte ANWENDUNG
  - (a) für die sich aus der Leistungsbeschreibung in § 20 ergebenden Zwecke geeignet ist,
  - (b) während der Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist, die den vertragsgemäßen Gebrauch erheblich beeinträchtigen,
  - (c) insb. frei von Viren und ähnlicher Schadsoftware ist, welche die Tauglichkeit der ANWENDUNG zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben.
- (3) Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine für den Kunden nachteilige Änderung von Funktionalitäten der ANWENDUNG, durch die ANWENDUNG unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird der Anbieter dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung schriftlich ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Der Anbieter wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

- (4) Der Anbieter hält auf dem SERVER ab dem Bereitstellungszeitpunkt den für den Betrieb erforderlichen Speicherplatz für die ANWENDUNGSDATEN bereit. Weitere Einzelheiten zu Speicherplatz und ANWENDUNGSDATEN werden erforderlichenfalls in § 20 Leistungsbeschreibung vereinbart.
- (5) Die ANWENDUNG und die ANWENDUNGSDATEN werden auf dem SERVER regelmäßig, mindestens kalenderwöchentlich, gesichert.
- (6) Vereinbarungen über Systemvoraussetzungen, insbesondere kompatible Hardware für die Datenübertragung von dem Energiesystem zu der ANWENDUNG auf Seiten des Kunden werden in § 20 Leistungsbeschreibung getroffen. Im Hinblick auf für den Kunden nachteilige Änderungen am technischen System des Anbieters gilt die Widerspruchslösung des Abs. 3 entsprechend. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Anbieter bis zum Übergabepunkt ist der Anbieter nicht verantwortlich.

#### **7. Technische Verfügbarkeit der ANWENDUNG und des Zugriffs auf die ANWENDUNGSDATEN, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

- (1) Der Anbieter schuldet die in § 21 vereinbarte beschriebene Verfügbarkeit der ANWENDUNG und der ANWENDUNGSDATEN am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit verstehen die Vertragspartner die technische Nutzbarkeit der ANWENDUNG und der ANWENDUNGSDATEN am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden. Übergabepunkt für die ANWENDUNG und die ANWENDUNGSDATEN ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.
- (2) Sämtliche Einzelheiten zur Verfügbarkeit sowie den Rechtsfolgen im Falle von Störungen ergeben sich aus § 21.

#### **8. Nichterfüllung der erstmaligen betriebsfertigen Bereitstellung**

Gerät der Anbieter mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der ANWENDUNG aus Gründen in Verzug, die der Anbieter zu vertreten hat, so ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der ANWENDUNG zur Verfügung stellt. Im Übrigen gelten die Vereinbarungen des § 21.

#### **9. Sonstige Leistungen des Anbieters, Leistungen Dritter**

- (1) Der Anbieter stellt eine Beschreibung der Funktionsweise der ANWENDUNG unter <https://hilfe.greensynergy.de/> zur Verfügung.
- (2) Weitere Leistungen des Anbieters können jederzeit schriftlich vereinbart werden. Solche weiteren Leistungen werden gegen Erstattung des nachgewiesenen Aufwands zu den im Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen des Anbieters erbracht.
- (3) Soweit sich der Kunde Dritter, insbesondere in Form eines Handwerksbetriebs oder Energiedienstleisters, bedient, so wird diesem Dritten von dem Anbieter ein ausschließliches Leserecht eingeräumt. Der Anbieter ist nicht für etwaige Leistungseinschränkungen verantwortlich, die durch den Dritten verursacht werden, sofern der Dritte kein Erfüllungsgehilfe des Anbieters ist.

#### **10. Nutzungsrechte an und Nutzung der ANWENDUNG, Rechte des Anbieters bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse**

- (1) **Nutzungsrechte an der ANWENDUNG**
  - (a) Der Kunde erhält an der ANWENDUNG einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

- (b) Eine physische Überlassung der ANWENDUNG an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die ANWENDUNG nur für seine eigenen Tätigkeiten persönlich oder durch in seinem Auftrag für ihn tätige Dritte nutzen.
  - (c) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der ANWENDUNG vorzunehmen.
  - (d) Sofern der Anbieter während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die ANWENDUNG vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
  - (e) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insb. nicht berechtigt, die ANWENDUNG über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von nicht in seinem Auftrag für ihn tätige Dritten nutzen zu lassen oder die ANWENDUNG für nicht in seinem Auftrag für ihn tätige Dritten zugänglich zu machen. Insb. ist es nicht gestattet, die ANWENDUNG zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insb. nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- (2) **Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung**
- (a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der ANWENDUNG durch Unbefugte zu verhindern; Einzelheiten sind ggfs. in § 20 Leistungsbeschreibung vereinbart.
  - (b) Der Kunde haftet dafür, dass die ANWENDUNG nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen, die Rechte Dritter verletzenden oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insb. ANWENDUNGSDATEN, erstellt und/oder auf dem SERVER gespeichert werden.
- (3) **Verletzung der Bestimmungen nach Abs. 1 und 2 durch den Kunden**
- (a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Abs. 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Anbieter den Zugriff des Kunden auf die ANWENDUNG oder die ANWENDUNGSDATEN sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.
  - (b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Abs. 2 lit. b, ist der Anbieter berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. ANWENDUNGSDATEN zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insb. dessen Namen und Anschrift mitzuteilen. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Anbieters weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abs. 1 oder 2, und hat er dies zu vertreten, so kann der Anbieter den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.
- (4) **Rechte des Kunden an etwa entstehenden Datenbanken/Datenbankwerken**
- Sofern und soweit während der Laufzeit des Vertrages, insb. durch Zusammenstellung von ANWENDUNGSDATEN, durch nach dem Vertrag erlaubten Tätigkeiten des Kunden auf dem SERVER des Anbieters eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer solcher von ihm geschaffenen Datenbanken bzw. Datenbankwerke. Vorstehendes gilt nicht für eine Zusammenstellung oder für eine Schaffung neuer Daten durch die Verarbeitung von ANWENDUNGSDATEN durch den Anbieter. Sofern hierdurch Datenbanken oder Datenbankwerke geschaffen werden oder entstehen, stehen alle Rechte hieran ausschließlich dem Anbieter zu.

## **11. Entgelt**

- (1) Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der ANWENDUNG und der Zurverfügungstellung von Speicherplatz einschließlich der Datensicherung setzt sich aus einer einmaligen Einrichtungs pauschale je

vertragsgegenständlichem Energiesystem sowie einer jährlichen Grundpauschale zusammen.

- (2) Die Einrichtungspauschale wird mit Einrichtung des jeweiligen Energiesystems fällig, die Grundpauschale fällt für jedes angefangene Vertragsjahr an. Sie wird am ersten Werktag des jeweiligen Vertragsjahres im Voraus fällig, nicht jedoch vor Bereitstellung der Leistung. Liegt die Bereitstellung zeitlich nach Beginn eines Vertragsjahres, hat der Kunde nur eine entsprechend anteilig verminderte Grundpauschale für das entsprechende Vertragsjahr zu entrichten. Die anteilig verminderte Grundpauschale wird mit Einrichtung des jeweiligen Energiesystems fällig. Hat der Kunde den Vertrag berechtigterweise außerordentlich gekündigt, so ist die Pauschale zeitanteilig zurückzuzahlen.
- (3) Der Anbieter ist berechtigt, die Grundpauschale nach Abs. 2 erstmals nach Ablauf von zwei Jahren nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum darauf folgenden Vertragsjahr zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages anfallenden Kosten erhöht haben. Der Kunde hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Anbieter den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung hinweisen. Einvernehmliche Preisanpassungen sind jederzeit möglich.
- (4) Sonstige – nicht von Einrichtungs- und Grundpauschale umfasste – Leistungen werden vom Anbieter nach Aufwand zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden Preisen des Anbieters erbracht.
- (5) Kommt der Kunde mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, die ANWENDUNG für den Kunden zu sperren, sofern der Kunde nicht binnen 14 Tagen nach Zugang einer Mahnung des Anbieters den fälligen Betrag ausgleicht.

## 12. Zahlungsbedingungen

Dem Kunden stehen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung, die im Bestellprozess angegeben werden.

### (1) Zahlung per Kreditkarte

Die Abwicklung der Zahlungsart Kreditkartenzahlung erfolgt in Zusammenarbeit mit der Stripe 8th St STE 100, San Francisco, CA 94110-2043, USA (im Folgenden: "Stripe"), an die wir die Informationen über Ihre Bestellung inkl. Name, Referenz Code, Beschreibung der Paketvariante, der Zahlung, Kontonummer, Bankleitzahl, evtl. Kreditkartennummer, Rechnungsbetrag, Transaktionsnummer weitergeben. Die Weitergabe Ihrer Daten erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Zahlungsabwicklung mit dem Dienstleister Stripe Ltd. Nähere Informationen zum Datenschutz von Stripe finden Sie unter der URL <https://stripe.com/de/legal>.

Stripe zieht den Rechnungsbetrag vom angegebenen Kreditkartenkonto des Kunden ein. Im Falle der Abtretung kann nur an Stripe mit schuldbefreiender Wirkung geleistet werden. Die Belastung der Kreditkarte erfolgt umgehend nach Absendung der Kundenbestellung. Der Anbieter bleibt auch bei Auswahl der Zahlungsart Kreditkartenzahlung über Stripe zuständig für allgemeine Kundenanfragen.

### (2) Zahlung auf Rechnung

Bei Zahlung auf Rechnung akzeptiert der Kunde eine Zahlungsfrist von 14 Tagen nach Rechnungsdatum. Bei Zahlung auf Rechnung muss die Rechnungs- und die Lieferadresse übereinstimmen.

### (3) Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

Bei Auswahl der Zahlungsart SEPA-Lastschrift ist der Rechnungsbetrag nach Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats, nicht jedoch vor Ablauf der Frist für die Vorabinformation zur Zahlung fällig.

Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber und International Bank Account Number (IBAN, Internationale Bankkontonummer)) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular im Bestellvorgang einzutragen.

Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung ("Prenotification") durch den Anbieter über Einziehungstag und -betrag. Der Kunde erhält die Prenotification mindestens zwei (2) Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Prenotification erfolgt auf elektronischem Wege mit der Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse.

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Zahler zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Kreditinstitut aus von ihm zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Bankdaten oder Widerspruch - scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung bzw. für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben den anfallenden Fremdgebühren des Kreditinstituts zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. Der Anbieter ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

### **13. Aufrechnung/Zurückbehaltungsrecht**

- (1) Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur dann zu, wenn diese Gegenforderung des Kunden rechtskräftig festgestellt worden ist, von uns nicht bestritten oder anerkannt wird oder in einem engen synallagmatischen Verhältnis zu unserer Forderung steht.
- (2) Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit seine Gegenforderung auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

### **14. Zusicherungen, Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere

1. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
2. die in § 6 Abs. 6 i.V.m. § 20 Leistungsbeschreibung vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen und während der Dauer des Vertrages aufrechterhalten; darüber hinaus sichert er dem Anbieter zu, umfassend berechtigt zu sein, die Zugangsvoraussetzungen an den relevanten Energiesystemen zu schaffen und aufrechtzuerhalten und zudem berechtigt zu sein, die Daten aus den Energiesystemen in das Monitoring System des Anbieters auszuleiten und stellt den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegen den Anbieter aufgrund einer fehlenden Berechtigung geltend machen, einschließlich der erforderlichen Kosten der Rechtsverteidigung. Ggfs. wird der Kunde mit dem Anbieter erforderliche Auftragsverarbeitungsvereinbarungen abschließen;
3. die in seinem Auftrag für ihn im Rahmen der Abwicklung des Vertrages tätigen Dritten (wie Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Subunternehmer, Kooperationspartner u.a. Gehilfen) auf die aus dem Vertrag resultierenden Pflichten ebenso verpflichtet, wie er selbst gegenüber dem Anbieter verpflichtet ist und sich jedes Fehlverhalten der in seinem Auftrag für ihn tätigen Dritten im Rahmen der Abwicklung des Vertrages als eigenes Fehlverhalten zurechnen lassen und den Anbieter von jeder Inanspruchnahme durch Dritte insoweit freistellen, einschließlich der erforderlichen Kosten der Rechtsverteidigung;

4. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach § 10 einhalten, insb.:
  - (a) keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von dem Anbieter betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
  - (b) den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der ANWENDUNG möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
  - (c) den Anbieter von Ansprüchen Dritter nebst erforderlichen Kosten der Rechtsverteidigung freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der ANWENDUNG durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der ANWENDUNG verbunden sind;
  - (d) die berechtigten Nutzer (wie Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Subunternehmer, Kooperationspartner u.a. Gehilfen) verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen des Vertrages einzuhalten;
5. dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den SERVER des Anbieters) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet;
6. die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der ANWENDUNG personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
7. vor der Versendung von Daten und Informationen an den Anbieter diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
8. wenn er zur Erzeugung von ANWENDUNGSDATEN mit Hilfe der ANWENDUNG dem Anbieter Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;
9. sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem SERVER gespeicherten ANWENDUNGSDATEN durch Download sichern; unberührt bleibt die Verpflichtung des Anbieters zur Datensicherung nach § 6 Abs. 5.

## **15. Datensicherheit, Datenschutz**

Zu den Inhalten der Datensicherheit und dem Datenschutz verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung unter <https://greensynergy.de/>.

## **16. Geheimhaltung**

- (1) Vertraulich zu behandelnde Informationen sind die von dem informationsgebenden Vertragspartner ausdrücklich als vertraulich bezeichnete Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch den Anbieter vertraulich zu behandeln sind insb. die ANWENDUNGSDATEN, sollte er von ihnen Kenntnis erlangen.  
Keine vertraulich zu behandelnde Information liegt vor, soweit der die Information empfangende Vertragspartner nachweist, dass sie
  - (a) ihm vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich war;
  - (b) der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich war;



- (c) der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurde, ohne dass der informationsempfangende Vertragspartner hierfür verantwortlich ist.
- (2) Die Vertragspartner werden über alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen des jeweils anderen Vertragspartners Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden.
- (3) Öffentliche Erklärungen der Vertragspartner über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigen Einvernehmen abgegeben.
- (4) Die Verpflichtungen nach Abs. 2 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 1 nicht nachgewiesen ist.

## **17. Haftung, Haftungsgrenzen**

- (1) Die Vertragspartner haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Vertragspartner im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- (3) Im Übrigen haftet ein Vertragspartner nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragsziels von besonderer Bedeutung sind, ebenso alle diejenigen Pflichten, die im Fall einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig besonderes Vertrauen legt. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.
- (4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (5) Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen der Parteien.

## **18. Schlussbestimmungen**

- (1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen, d.h. von beiden Vertragspartnern unterzeichneten, Fassung Bestandteil des Vertrages.
- (3) Nebenbestimmungen außerhalb des Vertrages und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages und der Anhänge bedürfen der zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses. Individualabreden haben Vorrang.
- (4) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.
- (5) Ergeben sich in der praktischen Anwendung des Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung i.S. von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Vertragspartnern übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

- (6) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, das am Sitz des Anbieters zuständige Landgericht.

## 19. **Widerrufsbelehrung**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (GreenSynergy GmbH, c/o Digital Hub Region Bonn AG, Rheinwerkallee 6, 53227 Bonn, Telefon +49 (0)228 387 561 430, Telefax +49 (0)228 387 561 439, E-Mail kundenservice@greensynergy.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

### **Muster-Widerrufsformular**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an:

Adresse für postalischen Widerruf:

GreenSynergy GmbH  
c/o Digital Hub Region Bonn AG  
Rheinwerkallee 6,  
53227 Bonn

Telefon +49 (0)228 387 561 430  
E-Mail: kundenservice@greensynergy.de

Adresse

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

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

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

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

Datum

\_\_\_\_\_  
(\*) Unzutreffendes streichen.

## Ende der Widerrufsbelehrung

### 20. Leistungsbeschreibung

#### (1) Leistungsbeschreibung der vereinbarten ANWENDUNG

Tab 1. Leistungsbeschreibung der ANWENDUNG in den drei verfügbaren Tarifen

| <b>Tarif Einsteiger</b>             | <b>Tarif Standard</b>               | <b>Tarif Professional</b>                       |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Automatische Überwachung            | Automatische Überwachung            | Automatische Überwachung                        |
| Statusübersicht                     | Statusübersicht                     | Statusübersicht                                 |
| Ereignisübersicht                   | Ereignisübersicht                   | Ereignisübersicht                               |
| Benachrichtigungen                  | Benachrichtigungen                  | Benachrichtigungen                              |
| <b>1</b> Benutzer pro Energiesystem | <b>3</b> Benutzer pro Energiesystem | <b>Unbegrenzte</b><br>Benutzeranzahl            |
| <b>1</b> Jahr Datenspeicherung      | <b>3</b> Jahre Datenspeicherung     | <b>Zeitlich unbegrenzte</b><br>Datenspeicherung |
| -                                   | Detailansicht auf Geräteebene       | Detailansicht auf<br>Geräteebene                |
| -                                   | Tages- und Monatsberichte           | Tages- und Monatsberichte                       |
| -                                   | -                                   | Anlagenvergleiche                               |
| -                                   | -                                   | Webcam-Integration                              |
| -                                   | -                                   | Öffentliche Profile                             |

Die in den drei Tarifen verfügbaren Leistungen sind wie folgt definiert:

(a) Automatische Überwachung

Mit der automatischen Überwachung von Mess- und Sensordaten überwachen Sie untere und obere Schwellwerte, sowie absolute oder prozentuale Abweichungen. Individuelle Überwachungsregeln können in den Einstellungen konfiguriert werden. Eine erste Konfiguration der automatischen Überwachung nehmen wir beim Einrichten des Energiesystems für Sie vor.

(b) Statusübersicht

In der Statusübersicht sehen Sie den aktuellen Zustand Ihres Energiesystems durch eine Ampel dargestellt. Liegen nicht behandelte Fehlermeldungen vor, wird der Zustand als rote Ampel dargestellt. Liegen nicht behandelte Warnmeldungen vor, wird der Zustand als gelbe Ampel dargestellt. Liegen weder Warn- noch Fehlermeldungen vor, die nicht behandelt wurden, wird der Zustand als grüne Ampel dargestellt.

(c) Ereignisübersicht

Werden durch die vor Ort verbaute Hardware Ereignisse gemeldet oder werden durch die automatische Überwachung Ereignisse generiert, sehen Sie diese in der Ereignisübersicht. Hier können Sie die Ereignisse als bearbeitet markieren oder um einen bestimmten Zeitraum aussetzen, wenn Sie die Reparatur beauftragt haben.

(d) Benachrichtigungen

Liegen Fehler- oder Warnmeldungen oder Informationen zu Ihrem Energiesystem vor, können Sie benutzerdefiniert Benachrichtigungen per E-Mail erhalten. Sie können hierbei ein Mitteilungslevel definieren, ab welcher Ereignisstufe Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.

(e) Anzahl der Benutzer pro Energiesystem

Sie können weiteren Nutzern Zugriff auf Ihr Energiesystem gewähren. So können Sie sicherstellen, dass Jeder über den Zustand Ihres Energiesystems Bescheid weiß, der es wissen sollte – etwa Ihr Installationsbetrieb!

(f) Zeitraum der Datenspeicherung

Der Zeitraum der Datenspeicherung beschreibt den Zeitraum, für den wir rückwirkend Sensor- und Messdaten Ihrer Energiesysteme für Sie speichern und zur Ansicht und zum Download vorhalten. 90 Tage nach Vertragsbeendigung löschen wir Ihre Sensor- und Messdaten, soweit die Parteien nicht ausdrücklich eine längere Aufbewahrung vereinbart haben. Nach Ablauf dieser Frist können die Daten auch bei Wiederaufnahme der Vertragsbeziehung nicht wiederhergestellt werden.

(g) Detailansicht auf Geräteebene

Wenn Sie mehr über Ihr Energiesystem wissen möchten, haben Sie die Möglichkeit alle Geräte Ihres Energiesystems im Detail zu betrachten. Hier sehen Sie Diagramme über alle Parameter, die vom Energiesystem gesendet oder durch das Monitoring System berechnet werden.

(h) Tages- und Monatsberichte

Erfahren Sie einmal täglich und/oder monatlich mehr über die Performance Ihres Energiesystems per E-Mail, ohne dass Sie sich im Portal anmelden müssen. In den Tages- und Monatsberichten finden Sie alle wichtigen Leistungsdaten und verlieren somit nie den Überblick!

(i) Anlagenvergleiche

Wenn Sie mehrere Energiesysteme betreiben, können Sie die Performance verschiedener Systeme miteinander vergleichen. So sehen Sie schnell, welches Energiesystem sich wie verhält.

(j) Webcam-Integration

Um Ihr Energiesystem immer im Blick zu behalten, haben Sie die Möglichkeit, Webcams in das Monitoring zu integrieren. Technische Anforderungen an die zu integrierenden Webcams können Sie bei unserem Kundenservice erfragen.

(k) Öffentliche Profile

Um einzelne Elemente des Monitorings für die Öffentlichkeit sichtbar zu machen, können Sie diese veröffentlichen. Es wird ein Link erzeugt, den Sie z.B. in Webseiten integrieren können.

(2) **Leistungsbeschreibung GreenSynergy Connector**

Der GreenSynergy Connector ist ein Netzwerkschwitch, der zwischen dem Datenlogger des zu überwachenden Energiesystems und dem Internetrouter des Kunden installiert wird. Der Connector leitet die Daten des Energiesystems an die Server des Anbieters aus und ermöglicht somit die Überwachung von Energiesystemen, die ohne Verwendung des GreenSynergy Connectors nicht an das Monitoring System des Anbieters angeschlossen werden könnten. Die Wechselrichter und Datenlogger, bei denen die Notwendigkeit eines GreenSynergy Connectors besteht, sind unter <https://greensynergy.de/datenlogger> entsprechend kenntlich gemacht.

(3) **Betriebsfertige Bereitstellung**

Die ANWENDUNG wird unmittelbar nach Annahme der Bestellung durch den Anbieter bereitgestellt.

(4) **Zu schaffende kundenseitige System- und Zugangsvoraussetzungen einschließlich der Datenformate derjenigen Daten, die der Kunde auf dem Server des Anbieters**

**ablegt; ggfs. sonstige Einzelheiten der Zugriffsgestattung und Schutzmaßnahmen des Kunden (insb. Vereinbarungen zu Sicherheitsfragen):**

Der Kunde schafft selbstständig und auf eigene Kosten die Voraussetzungen, dass der Anbieter die Daten der zu überwachenden Energiesysteme erhält und in sein Online Monitoring Tool integrieren kann. Dies beinhaltet neben der Installation und Konfiguration geeigneter und notwendiger Hardware (Datenlogger) und Software (Firmware) die dauerhafte Aufrechterhaltung einer Internetverbindung. Eine Beschreibung, wie die Konfigurationen an der Hard- und Software des Energiesystems vorzunehmen sind, erhält der Kunde vom Anbieter nach Annahme der Bestellung mittels einer separaten E-Mail. Ist der Einsatz von zusätzlicher Hardware erforderlich, so hat der Kunde diese auf eigene Kosten zu beschaffen und zu installieren. Die Leistungen des Anbieters umfassen keine Tätigkeiten an den Energiesystemen oder beim Kunden vor Ort.

Um die Einrichtung der zu überwachenden Energiesysteme im Monitoring System zu ermöglichen, hat der Kunde dem Anbieter folgende Informationen zur Beschaffenheit der Energiesysteme zur Verfügung zu stellen:

Seriennummer des Wechselrichters/Datenloggers; Typ, Leistung und Anzahl der verbauten Solarmodule; Typ, Leistung und Anzahl der verbauten Wechselrichter; Verschaltung der Solarmodule (Stringplan), Höhe der Einspeisevergütung, Standort des Energiesystems.

Das Online Monitoring Tool kann mit den folgenden Internetbrowsern durch den Kunden aufgerufen werden:

- Google Chrome ab Version 64
- Safari ab Version 11
- Mozilla Firefox ab Version 57

## **21. Verfügbarkeit, Reaktionszeiten**

### **(1) Begriff der Verfügbarkeit**

Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Anwenders, die Funktionalitäten der betreffenden ANWENDUNG sowie die ANWENDUNGSDATEN am Leistungsübergabepunkt zu nutzen.

### **(2) Bestimmung der Verfügbarkeit**

Der Anbieter stellt dem Kunden die ANWENDUNG während der vereinbarten Laufzeit bereit (Verfügbarkeit), jedoch unter Ausschluss der vereinbarten Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit nach Ziffer 3 sowie unter Abzug der nachfolgend aufgelisteten weiteren, nicht vom Anbieter zu vertretenden Zeiten der Nichtverfügbarkeit.

- (a) Zeiten von Störungen in oder aufgrund des Zustands von nicht vom Anbieter oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Teilen der für die Ausführung der ANWENDUNG erforderlichen technischen Infrastruktur;
- (b) Zeiten von Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht vom Anbieter oder einem seiner Erfüllungsgehilfen (mit-)verursacht sind;
- (c) Zeiten einer unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch.

Der Anbieter gewährt eine jährliche mittlere Verfügbarkeit von 99,0%.

### **(3) Geplante Nichtverfügbarkeit**

- (a) Der Anbieter ist in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit berechtigt, die ANWENDUNG und/oder SERVER zu warten, zu pflegen, Datensicherungen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeitszeiten sind mit dem Kunden abzusprechen. Der Kunde wird seine Zustimmung nur aus

wichtigem Grund verweigern. Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Zustimmung dazu, dass während der gesamten Vertragslaufzeit eine geplante Nichtverfügbarkeit jeden Sonntag von 00:00 Uhr bis 06:00 Uhr besteht.

- (b) Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit die ANWENDUNG nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei der Nutzung einer ANWENDUNG in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, bestehen für den Kunden keine Ansprüche.

(4) **Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit und Reporting**

- (a) Die Vertragspartner vereinbaren das nachstehend beschriebene Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit:

Von einem eigenständigen Server aus, wird alle 5 Minuten zu jedem Dienst eine Verbindung über das Internet Protocol v4 (IPv4), wie es im RFC 791 der IETF (<https://tools.ietf.org/html/rfc791>) definiert ist, hergestellt und die korrekte Antwort des Servers überprüft.

Im Falle von Diensten, die über das Transmission Control Protocol (TCP) zur Verfügung gestellt werden, wird überprüft, ob der three-way Handshake, wie er im RFC 793 der IETF (<https://tools.ietf.org/html/rfc793>) definiert ist, erfolgreich ausgeführt werden kann.

Im Falle von Diensten, die über einen HTTP-Server zur Verfügung gestellt werden, wird das HTTP-Protokoll, wie es im RFC 7231 des IETF definiert ist (<https://tools.ietf.org/html/rfc7231>), genutzt um eine GET Anfrage für eine gültige Unterseite an den Server zu senden und überprüft, ob der Server mit einem erfolgreichen HTTP-Response Code (2xx) antwortet.

Sollte der Server mit einem HTTP-Response Code zur Umleitung (3xx) auf denselben Server antworten, wird dieser Umleitung folgegeleistet und die Anfrage auf dem neuen Pfad wiederholt. Wenn die Kommunikation des HTTP-Servers mit Transport Layer Security (TLS) verschlüsselt zur Verfügung gestellt wird, wird dieselbe Anfrage unter Verwendung der TLS gestellt.

Sollte die Verbindung mit dem Server nicht zustande kommen oder die Antwort nicht der erwarteten Antwort entsprechen, gilt der Service als ausgefallen. Services die als ausgefallen gelten, werden mit einem verringerten Zeitintervall von 1 Minute erneut, wie oben beschrieben, überprüft und der Ausfall gilt als behoben, sobald die Verbindung wieder zustande kommt und / oder die Antwort wieder der erwarteten Antwort entspricht.

- (b) Auf der Grundlage des vereinbarten Messverfahrens werden maschinell Daten über die Verfügbarkeit erzeugt, die der Anbieter dem Kunden bei Meldung eines Fehlers betreffend dem benannten Fehlerzeitraum unter <https://status.greensynergy.de> zur Verfügung stellt.

(5) **Fehlermeldung, Reaktionsfristen**

Der Kunde wird dem Anbieter Fehler des Systems unverzüglich in dessen Ticketsystem unter <https://kundenservice.greensynergy.de> melden. Eine entsprechende Meldung muss eine konkrete Beschreibung der Umstände enthalten, unter denen die Fehlfunktion eingetreten ist sowie eine detaillierte Beschreibung der Fehlfunktion.

Der Anbieter wird die Fehleranzeige des Kunden nach eigenem Ermessen in eine der folgenden Fehlerklassen einordnen:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Fehlerklasse I: Kritische Fehler | Der vertragsgemäße Gebrauch der Leistung ist durch den Fehler vollständig aufgehoben oder derart beeinträchtigt, dass eine vertragsgegenständliche Nutzung nicht möglich ist. |
| Fehlerklasse II: Schwere Fehler  | die vertragsgegenständliche Nutzung der Leistung ist durch den Fehler erheblich erschwert, aber nicht unmöglich.  |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Fehlerklasse III: Leichte Fehler | Der Fehler beeinträchtigt die Nutzbarkeit der Leistung nur unerheblich. |
|----------------------------------|---|

Nach ordnungsgemäßer Anzeige einer Fehlfunktion oder eines Mangels durch den Kunden, wird der Anbieter unter Berücksichtigung der konkreten Situation und insbesondere der Schwere und der Folgen der gemeldeten Störung bzw. des gemeldeten Mangels entsprechend der folgenden Zeiten mit der Fehlerbehebung innerhalb der allgemeinen Supportzeiten beginnen (Reaktionsfristen):

| Fehlerklasse        | Reaktionsfrist |
|---------------------|----------------|
| I: Kritische Fehler | 4 Stunden      |
| II: Schwere Fehler  | 12 Stunden     |
| III: Leichte Fehler | 24 Stunden     |

Die oben genannten Reaktionsfristen beginnen mit Eingang einer ordnungsgemäßen Fehleranzeige zu laufen. Innerhalb der oben genannten Reaktionszeit wird der Anbieter dem Kunden den Eingang der Anzeige bestätigen und mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Der Kunde hat auch die Möglichkeit der Supportanfrage mittels Email und Telefon.

Die Allgemeinen Supportzeiten laufen Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort des Anbieters.

(6) **Pauschalierte Mietminderung, weitergehende Ansprüche**

Soweit die gewährleistete Verfügbarkeit gem. Leistungsbeschreibung entsprechend des unter Ziffer 4 beschriebenen Messverfahrens nicht erreicht werden sollte, wird die jährliche Grundpauschale für die Leistung in Hinblick auf die von der Störung betroffenen Energiesysteme 0,1 % für jede angefangene Stunde des Ausfalls über die beschriebene Verfügbarkeit hinaus, bis zu einem Maximum von 100 %, gemindert.

Sollten die unter Ziffer 5 beschriebenen Reaktionsfristen in den allgemeinen Supportzeiten durch den Anbieter nicht eingehalten werden, wird die jährliche Grundpauschale für die Leistung in Hinblick auf die von der Störung betroffenen Energiesysteme 0,1 % für jede angefangene Stunde über die vereinbarte Reaktionszeit hinaus ab Eingang einer ordnungsgemäßen Fehleranzeige bemessen, bis zu einem Maximum von 100 % gemindert.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Unberührt hiervon bleibt eine etwaige Haftung gemäß § 17 der AGB.