

CM.com Ticketing – CM.com Ticketing-Geschäftsbedingungen, Version: 08. März 2024

1. Definitionen und Auslegung

1.1 Die in der Vereinbarung und in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Begriffe, die (im englischen Original) mit einem Großbuchstaben beginnen, werden wie folgt definiert und haben die in dieser Klausel festgelegte Bedeutung:

Anwendbares Recht: zum jeweiligen Zeitpunkt geltende nationale, lokale oder sonstige Gesetze, Regeln, Vorschriften, durchsetzbare behördliche Richtlinien, Anordnungen, Urteile, Erlasse oder Regelungen in jedem Land, in dem der Kunde auf den Service zugreift und ihn nutzt, einschließlich unter anderem Datenschutzbestimmungen, -richtlinien, -bedingungen und -grundregeln und/oder -Vorschriften, Richtlinien und Bedingungen von Betreibern, die für den Service maßgeblich sind.

Bestellformular: die oben definierte Vereinbarung. Besucher: eine natürliche Person, die das Ticketverkaufssystem in Anspruch nimmt, um ein oder mehrere Tickets für eine Veranstaltung zu kaufen, die vom Kunden oder in seinem Auftrag organisiert wird.

CM.com: CM.com Ticketing B.V. ist der Vertragspartner, der die Serviceleistungen ausführt, es sei denn, der Kunde ist in einem Land im Vereinigten Königreich eingetragen und ansässig; in diesem Fall ist CM Telecom UK Limited der Vertragspartner, der die Serviceleistungen ausführt.

CM.com Ticketing B.V., eingetragen bei der Handelskammer unter der Nummer 55349196, hat seinen eingetragenen Sitz an der Adresse Konijnenberg 30, 4825 BD Breda, Niederlande.

CM Telecom UK Limited, eingetragen beim Handelsregister (Companies House) unter Nummer 08141550, hat seinen eingetragenen Sitz an der Adresse 13th Floor, One Angel Court, London, EC2R 7HJ, Vereinigtes Königreich.

CM.com-Dashboard: Kundenschnittstelle des CM.com-Systems, in der der Verkauf der Tickets für die Veranstaltung vom Kunden verwaltet werden kann.

Datum des Inkrafttretens: bezeichnet das Datum, an dem eine bestimmte Vereinbarung in Kraft tritt.

DPA: der Nachtrag zur Datenverarbeitung (Data Processing Addendum, DPA) („Datenverarbeitungsvereinbarung“), der in Anhang 1 enthalten ist.

Geistige Eigentumsrechte: bezeichnet alle geistigen Eigentumsrechte jeglicher Art in aller Welt und für die gesamte Dauer sämtlicher Schutzmaßnahmen, die zugunsten dieser Rechte getroffen werden, einschließlich aller (a) Patente, eingetragenen Handelsmarken, Dienstleistungsmarken, Urheberrechte, Designs und aller Anmeldungen zur Eintragung derselben, wo auch immer diese vorgenommen wurden, (b) nicht eingetragenen Handelsmarken, Dienstleistungsmarken, Designs, Designrechte und Urheberrechte sowie (c) Fachkenntnisse (Know-how), Geschäftsgeheimnisse und vertraulichen Informationen, wie auch immer sie entstehen, und aller Rechte oder Interessen an allem Vorstehenden.

Höhere Gewalt: hat die in Klausel 15 festgelegte Bedeutung.

Kontrolle: liegt bei direktem oder indirektem Eigentum an mehr als 50 % des Anteilskapitals der juristischen Person oder mehr als 50 % des umlaufenden Anteilskapitals, das Inhaber zur Abstimmung bei Wahlen der Direktoren oder Personen, die ähnliche Funktionen ausüben, berechtigt, vor.

Kunde: die Partei, mit der CM.com eine Vereinbarung eingeht.

Netto-Ticketverkauf: hat die in der Vereinbarung und Klausel 5.3 dieser Geschäftsbedingungen angegebene Bedeutung.

Online-Verkauf: der Verkauf von Tickets über die Website einer Veranstaltung und/oder die Website des Kunden, wobei der Besucher der Website mit dem Ticketverkaufssystem verlinkt wird und es nutzt.

Parteien: die Parteien dieser Vereinbarung und jeweils einzeln eine „Partei“. Personenbezogene Daten: alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person („betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, identifiziert werden kann.

PSP: ein Zahlungsdienstleister (Payment Service Provider, PSP), der den Empfang, die Bearbeitung und die Registrierung einer Zahlung durch einen Besucher verwaltet und diese Zahlungen an CM.com weiterleitet. Bei Inkrafttreten dieser Vereinbarung hat CM.com CM Payments B.V. als seinen primären PSP benannt.

Rückbuchung: die Möglichkeit für einen Besucher, eine über das Ticketverkaufssystem geleistete Zahlung zu stornieren, wobei die autorisierte Transaktion vom PSP rückgängig gemacht wird, indem die Gelder, die der Zahlung des Besuchers entsprechen, von CM.com eingezogen und an den Besucher rückerstattet werden.

Service oder Serviceleistungen: die Serviceleistungen, die von CM.com im Einklang mit der Vereinbarung für den Kunden auszuführen sind.

Servicegebühr: die Gebühr, die dem Kunden pro Ticket für den Service berechnet wird.

Ticket(s): ein Einlassticket für eine vom Kunden oder in seinem Auftrag organisierte Veranstaltung, das über das Ticketverkaufssystem verkauft wird.

Transaktion: Verkauf eines oder mehrerer Tickets für eine Veranstaltung über das Ticketverkaufssystem, gefolgt von einer erfolgreichen und vollständigen Zahlung der relevanten Tickets (einschließlich aller damit verbundenen Kosten).

Ticketverkaufssystem: die von CM.com entwickelte Online-Ticketverkaufsplattform, die darauf abzielt, Besuchern Ticket(s) anzubieten und zu verkaufen.

Tochtergesellschaft: eine juristische Person, die CM direkt oder indirekt kontrolliert, von ihm kontrolliert wird oder sich mit ihm unter gemeinsamer Kontrolle befindet, solange diese Kontrolle andauert.

Transaktionskosten: Die Kosten, die der PSP CM.com für die Nutzung eines oder mehrerer seiner Serviceleistungen

einschließlich der Zahlungsmethoden berechnet, die wiederum dem Kunden im Fall einer erfolgreichen Zahlung, einer Rückerstattung und/oder einer Rückbuchung in Rechnung gestellt werden.

Veranstaltung: jede Veranstaltung, die vom Kunden oder einem seiner Tochtergesellschaften während der Laufzeit direkt oder indirekt und einzeln oder gemeinsam mit einer oder mehreren anderen Parteien organisiert, beworben, produziert, gesponsert, abgehalten oder veranstaltet wird, die an bestimmten Daten und zu bestimmten Uhrzeiten stattfindet, oder ein kontinuierlicher Service an einem festgelegten Ort bzw. Veranstaltungsort, für die/den Besucher ein Ticket kaufen müssen, um Zutritt zu der Veranstaltung zu erhalten (wobei „Veranstaltungen“ entsprechend auszulegen sind).

Vereinbarung: jede zwischen CM.com und dem Kunden getroffene Vereinbarung über den von CM.com für den Kunden zu liefernden Service, für die diese Geschäftsbedingungen maßgeblich sind.

Vertrauliche Informationen: alle Informationen in jedem beliebigen Medium oder Format (schriftlich, mündlich, visuell oder elektronisch), die sich auf eine Partei („offenlegende Partei“) oder ihre Mitarbeiter, leitenden Angestellten, Kunden oder Lieferanten beziehen und die von der offenlegenden Partei an die andere Partei („empfangende Partei“) im Rahmen ihrer Transaktionen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung in direkter oder indirekter Form vor oder nach dem Datum dieser Vereinbarung weitergegeben werden, die entweder als „vertraulich“ gekennzeichnet oder vernünftigerweise als vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei anzusehen sind (und die, um Missverständnisse zu vermeiden, den Inhalt dieser Vereinbarung einschließen).

Werktag: Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.00 Uhr in der Zeitzone des jeweiligen CM.com-Unternehmens, das den Service liefert, mit Ausnahme allgemein anerkannter Feiertage.

Zahlungsmethoden: jede Zahlungsmethode, die es einem Besucher ermöglicht, ein Ticket über die von CM.com unterstützten Serviceleistungen des PSP zu bezahlen.

Zutrittscode: ein spezifischer, von CM.com generierter Code, der unter Verwendung der von CM.com zugewiesenen Hardware und/oder Software verifiziert werden kann, bevor einem Besucher Zutritt zu einer Veranstaltung gewährt wird.

2. Geltungsbereich

2.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Vereinbarungen zwischen CM.com und dem Kunden, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas anderes in schriftlicher Form vereinbart.

2.2 Die Anwendbarkeit von allgemeinen (Einkaufs-) Bedingungen, die vom Kunden verwendet werden, oder von anderen Geschäftsbedingungen, die nicht in der Vereinbarung und den vorliegenden Geschäftsbedingungen enthalten sind, wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.

2.3 Die Parteien vereinbaren hiermit, dass, soweit nach geltendem Recht möglich, jede elektronische Unterschrift dieselbe rechtliche Gültigkeit und Durchsetzbarkeit hat wie eine von Hand geleistete Unterschrift. Für die Zwecke dieser Geschäftsbedingungen bezeichnet jeder Hinweis auf „schriftlich“ oder „in Schriftform“ schriftliche Mitteilungen gleich in welchem Format, einschließlich unter anderem elektronischer Signaturen, wobei jede solche schriftliche Mitteilung auf elektronischem Wege übermittelt werden kann.

2.4 Anwendbares Recht gilt für den Service, der vom Kunden potenziellen Besuchern in dem Land angeboten wird, in dem der Service geliefert wird. Der Kunde muss sich mit dem jeweils anwendbaren Recht vertraut machen

(nötigenfalls per Einholung einer unabhängigen Rechtsberatung), das für den Service maßgeblich ist. CM.com übernimmt keinerlei Gewährleistungen und kann in diesem Zusammenhang auch nicht verantwortlich gemacht werden.

2.5 Der DPA (Anhang 1) bildet einen integralen Bestandteil dieser Geschäftsbedingungen und der Vereinbarung zwischen dem Kunden und CM.com über die Nutzung der Serviceleistungen durch den Kunden.

2.6 Bei Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen den verschiedenen Dokumenten, aus denen die Vereinbarung besteht, gilt die folgende Rangfolge (wobei die zuerst genannten Dokumente gegenüber den danach genannten Dokumenten Vorrang haben): (i) die Vereinbarung, (ii) die vorliegenden Geschäftsbedingungen und (iii) jedes andere Dokument, das in einem der vorstehenden Regelwerke enthalten ist oder auf das darin Bezug genommen wird.

3. Ticketverkauf

3.1 Bei jeder Veranstaltung hat der Kunde Zugriff auf alle Funktionen des CM.com-Systems, soweit dies für den Ticketverkauf erforderlich ist, falls ihm von CM.com nichts anderes im Voraus mitgeteilt wird.

3.2 CM.com übermittelt dem Kunden so bald wie möglich nach Inkrafttreten dieser Vereinbarung Anmeldedaten, die diesem den Zugriff auf das CM.com-Dashboard ermöglichen.

3.3 Bei jeder Veranstaltung hat der Kunde mindestens diejenigen Informationen in die CM.com-Systeme über das CM.com-Dashboard einzugeben, die CM.com benötigt, um den Online-Verkauf von Tickets für die jeweilige Veranstaltung über das CM.com-System zu ermöglichen. Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass zu diesen Informationen in jedem Fall die folgenden gehören:

- a. Name der Veranstaltung,
- b. (Verkaufs-) Status der Veranstaltung,
- c. Startdatum und Startzeit der Veranstaltung,
- d. Enddatum der Veranstaltung,
- e. Aktivierungsdatum des Ticketverkaufs,
- f. Bezeichnung des/der Tickets,
- g. Preis des/der Tickets,
- h. maximale Anzahl von Tickets pro Bestellung und
- i. maximale Anzahl von Tickets für die Veranstaltung.

3.4 CM.com weist jedem Ticket, das über die CM.com-Systeme ausgestellt werden soll, einen Zutrittscode zu, der am Eingang zum jeweiligen Veranstaltungsort mit geeigneten und tauglichen Scangeräten überprüft werden kann.

3.5 Nach einem Online-Verkauf wird dem Besucher ein Ticket („e-Ticket“) per E-Mail oder elektronischer Kommunikationsnachricht zugesandt. Das Ticket kann vom Besucher selbst ausgedruckt oder über ein Mobilgerät aufgerufen werden.

3.6 Der Kunde ist für die Festlegung der Einkaufsbedingungen (und sonstigen zugehörigen Bedingungen) zwischen ihm und jedem Besucher allein verantwortlich und sichert zu, dass diese Bedingungen (i) jedem Besucher auf einem „dauerhaften Datenträger“ in einer Bestätigungs-E-Mail nach der Bestellung von Tickets durch den Besucher mitgeteilt und zugänglich gemacht werden und (ii) alle maßgeblichen Gesetze (einschließlich aller maßgeblichen Daten- und Verbraucherschutzgesetze) uneingeschränkt befolgen.

3.7 CM.com verfügt über einen Telefon- und E-Mail-Helpdesk, der rund um die Uhr Besuchern zur Verfügung steht, die Fragen zum Ticket und/oder CM.com-System haben.

3.8 Bei zu erwartenden Spitzenverkäufen ist der Kunde verpflichtet, CM.com mindestens zwei (2) Wochen im Voraus schriftlich zu benachrichtigen. Spitzenverkäufe bezeichnen die Situation, in der die Nachfrage nach Tickets zu Beginn des Online-Verkaufs voraussichtlich höher ist als die verfügbare Anzahl an Tickets.

4. Ticketzahlung

4.1 Zahlungen für Tickets durch Besucher erfolgen unter Verwendung einer der vom Kunden mithilfe seines Dashboards ausgewählten Zahlungsmethoden und werden vom PSP eingezogen, bearbeitet und registriert.

4.2 Alle Zahlungen, die von Besuchern über das Ticketverkaufssystem geleistet worden sind, werden vorbehaltlich etwaiger Abzüge, die vom PSP im Hinblick auf Transaktionskosten vorzunehmen sind, anschließend von diesem an CM.com weitergeleitet. CM.com verwahrt bei ihm eingegangene Zahlungen so lange, bis diese im Einklang mit (und vorbehaltlich der angesprochenen Abzüge) dem Bestellformular und diesen Geschäftsbedingungen an den Kunden weitergeleitet werden.

4.3 Jedes verkaufte Ticket und/oder jede Transaktion begründet eine Vertragsbeziehung zwischen dem Besucher und dem Kunden. CM.com ist von diesen Vertragsbeziehungen ausdrücklich ausgeschlossen, weshalb für CM.com aus derartigen Beziehungen keinerlei Verpflichtungen entstehen.

4.4 Die Parteien erkennen die Möglichkeit für Besucher an, eine Rückbuchung zu veranlassen. Eine Rückbuchung kann insbesondere, wenn auch nicht ausschließlich dann erfolgen, wenn die Zahlung eines Besuchers per Kreditkarte geleistet wurde.

5. Preise und Zahlungen, Steuern

5.1 CM.com berechnet dem Kunden die in der Vereinbarung oder auf der Website von CM.com angegebenen Servicegebühren. Die Gebühren verstehen sich ohne Mehrwertsteuer (MwSt.) und/oder andere Steuern, Gebühren oder Abgaben, die von staatlichen Behörden erhoben werden.

5.2 Ungeachtet etwaiger anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung ist CM.com in jedem Fall berechtigt, Preiserhöhungen bei der Lieferung von Serviceleistungen an den Kunden weiterzugeben, die sich aus einer Änderung maßgeblicher Gesetze und Vorschriften ergeben. CM.com informiert den Kunden so bald wie vernünftigerweise möglich über derartige Preiserhöhungen.

5.3 CM.com übermittelt dem Kunden die Netto-Ticketverkäufe in der im Bestellformular festgelegten Häufigkeit und vorbehaltlich der darin genannten Bedingungen (oder der Bestimmungen in Klausel 5.7, falls keine Bedingungen im Bestellformular aufgeführt sind). Der Netto-Ticketverkauf entspricht den Ticketverkaufsbeträgen, die bei CM.com im Auftrag des Kunden nach Maßgabe des CM.com-Systems eingegangen sind, vorbehaltlich der nachstehenden

Abzüge:

- a. Transaktionskosten (soweit diese nicht automatisch vom PSP vor Übermittlung der Zahlungsbeträge an CM.com abgezogen wurden),
- b. Servicegebühren,
- c. Kosten oder Gebühren im Zusammenhang mit der Ausführung zusätzlicher Serviceleistungen nach den Vorgaben in der Vereinbarung,
- d. etwaige gemäß nachstehender Klausel 5.5 geschuldete Zinsen,
- e. jegliche Rückbuchungen oder Rückerstattungen (oder Kosten, die CM.com und/oder dem PSP in Verbindung mit der Bearbeitung solcher Rückbuchungen oder Rückerstattungen entstehen), f. jegliche gemäß den nachfolgenden Klauseln 9.3 und/oder 9.4 geschuldeten Beträge, wie z. B. sonstige zwischen den Parteien vereinbarte Kosten und/oder Gebühren (wie sie etwa im Bestellformular aufgeführt sind).

5.4 CM.com ist berechtigt, die in Klausel 5.3 genannten Beträge von den tatsächlich beim Unternehmen eingegangenen Ticketverkaufsbeträgen abzuziehen, und der Kunde bestätigt das Recht von CM.com, diese Beträge mit den eingezogenen Ticketverkaufsbeträgen zu verrechnen. Soweit eine derartige Zahlungsabwicklung nicht möglich ist, hat CM.com das Recht, den Kunden zur Zahlung der betreffenden Beträge mithilfe einer Rechnung aufzufordern.

5.5 Der Kunde hat alle Rechnungen ohne jede Verzögerung, Aufrechnung oder Einbehaltung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Rechnungsdatum zu bezahlen, sofern die Vereinbarung keine ausdrücklich anderslautenden Zahlungsbedingungen enthält.

5.6 Der Abrechnungszeitraum des Ticketverkaufssystems basiert auf der Zeitzone CE(S)T. Die Gebühren werden unter Bezugnahme auf die Aufzeichnungen von CM.com und nicht unter Bezugnahme auf Aufzeichnungen des Kunden berechnet. CM.com ist zu jedem Zeitpunkt berechtigt, seine Gebühren aufgrund von Änderungen des anwendbaren Rechts zu ändern.

5.7 Für den Fall, dass der Kunde CM.com die fälligen Beträge nicht innerhalb der vereinbarten Frist zahlt, unterliegt der ausstehende Rechnungsbetrag ohne weitere Inverzugsetzung durch CM.com der nach dem anwendbaren Recht maximal zulässigen Verzinsung. Der Kunde hat CM.com alle sachgerechten Kosten und Ausgaben (einschließlich unter anderem angemessener Anwaltskosten) zu erstatten, die bei der Einziehung verspäteter Zahlungen oder Zinsen anfallen.

5.8 Der Kunde kann Rechnungen während der für sie maßgeblichen Zahlungsfrist schriftlich und in gutem Glauben anfechten, sofern alle unstrittigen Teile der Rechnung von ihm fristgemäß bezahlt werden.

5.9 Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erfolgt die Zahlung des Netto-Ticketverkaufs an einem Montag und nicht früher als fünf (5) Werktage nach der jeweiligen Veranstaltung.

5.10 Alle Zahlungen an den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung erfolgen auf die darin angegebene Bankkontonummer.

5.11 Der Kunde erteilt CM.com hiermit den Auftrag, den CM.com hiermit akzeptiert, während der Laufzeit im Zusammenhang mit sämtlichen Veranstaltungen die nachstehenden Serviceleistungen auf kontinuierlicher Basis

und auf Kosten und Risiken des Kunden in seiner Eigenschaft als Handelsvertreter auszuführen:

□ Ermöglichung des Abschlusses von Vereinbarungen im Auftrag des Kunden über den Kauf von Tickets, die jeweils zwischen dem Kunden und Besuchern über das CM.com-System eingegangen werden (wobei, um Zweifel zu vermeiden, CM.com keine Partei dieser Vereinbarungen ist). Wie unten dargelegt ist der Kunde für die Festlegung der Bedingungen solcher Vereinbarungen zwischen ihm und jedem Besucher allein verantwortlich,

□ Bearbeitung von Zahlungen im Auftrag des Kunden für Ticketbestellungen seiner Besucher über das CM.com-System, wobei CM.com oder der von ihm beauftragte PSP den Kaufpreis dieser Tickets im Auftrag des Kunden einzieht und verwaltet und anschließend den Netto-Ticketverkauf an den Kunden zahlt), und

□ jegliche sonstige Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit der Ausführung der vorgenannten Serviceleistungen erforderlich sind.

5.12 Im Hinblick auf die Wahrnehmung des erteilten Auftrags handelt CM.com (rechtlich) ausschließlich im Auftrag des Kunden und daher nicht im Auftrag von Besuchern, die Tickets auf einer Website kaufen und/oder das Ticketverkaufssystem und/oder den Service nutzen.

5.13 Der Kunde ermächtigt und beauftragt hiermit CM.com, in seinem Auftrag unter Beachtung der Bestimmungen dieser Vereinbarung alle (rechtmäßigen) Handlungen auszuführen, die nach Ansicht von CM.com notwendig oder wünschenswert sind, um den Auftrag in seiner Eigenschaft als Handelsvertreter des Kunden ordnungsgemäß zu erfüllen.

5.14 Der im vorstehenden Absatz enthaltene Auftrag und die Vollmacht können vom Kunden nur in schriftlicher Form widerrufen werden.

5.15 Zur Klarstellung sei angemerkt, dass keine der Bestimmungen in dieser Vereinbarung CM.com daran hindert, gleiche oder ähnliche Serviceleistungen für Dritte auszuführen und/oder ähnliche Vereinbarungen oder Abmachungen mit Dritten (einschließlich Wettbewerbern des Kunden) abzuschließen.

5.16 In Bezug auf die Ausführung der in dieser Klausel 15 dargelegten Serviceleistungen handelt CM.com ausschließlich im Auftrag des Kunden und nicht der Besucher.

6. Suspendierung

6.1 Verstößt der Kunde in wesentlicher Form gegen eine oder mehrere Bestimmung(en) dieser Vereinbarung, ist CM.com berechtigt, die Lieferung des Service ohne Vorankündigung oder Einschränkung anderer Rechtsbehelfe, die CM.com zur Verfügung stehen, zu suspendieren, einschließlich Kündigung der Vereinbarung und/oder eines Anspruchs auf eine bestimmte Leistung und/oder Schadensersatz.

6.2 Wenn (i) CM.com hinreichenden Grund zur Annahme hat, dass eine Veranstaltung nicht stattfinden, verschoben und/oder an einem anderen Ort als dem ursprünglich mitgeteilten stattfinden wird, (ii) eine große Anzahl von Besuchern (wie von CM.com nachvollziehbar festgestellt) Rückbuchungen oder Rückerstattungen geltend macht und/oder (iii) CM.com hinreichenden Grund zur Annahme hat, dass in Bezug auf eine Veranstaltung oder den Kunden ein Risiko entstanden ist, das den Ticketverkauf und/oder die Beträge, die CM.com gemäß dieser Vereinbarung geschuldet werden, in wesentlicher Form beeinträchtigen kann, hat CM.com das Recht, die Lieferung des Service und die Leistung von Zahlungen, die ansonsten nach dieser Vereinbarung fällig wären, zu suspendieren.

6.3 Während einer Suspendierung im Einklang mit dieser Klausel haftet der Kunde für die Zahlung aller im Rahmen der Vereinbarung fälligen Gebühren.

6.4 Sobald die Gründe für die Suspendierung im Einklang mit den Bestimmungen dieser Klausel nicht mehr vorliegen, hat CM.com mit der Leistung des Service fortzufahren, es sei denn, CM.com ist der Überzeugung, dass die Art und/oder Häufigkeit der Verstöße des Kunden ein Ausmaß erreichen, das eine endgültige Einstellung der Serviceleistungen rechtfertigt.

7. Rückbuchungen

7.1 Im Fall einer Rückbuchung durch einen Besucher benachrichtigt CM.com den Kunden über den jeweiligen Rückbuchungsbetrag und daraus resultierende Transaktionskosten, woraufhin der Kunde verpflichtet ist, innerhalb von zwei (2) Werktagen Gelder in Höhe dieses Betrags an CM.com zu übermitteln (wobei diese Gelder nach Eingang bei CM.com an den PSP weitergeleitet werden).

7.2 Soweit der in Klausel 7.1 genannte Betrag nicht vom Kunden bezahlt worden ist, hat CM.com das Recht, diesen Betrag dem Kunden in Rechnung zu stellen oder von der nächsten von CM.com an den Kunden gemäß Klausel 5 zu leistenden Zahlung abzugreifen.

7.3 Darüber hinaus ist CM.com berechtigt, die dem Unternehmen im Zusammenhang mit der Bearbeitung dieser Rückbuchung entstandenen tatsächlichen Kosten auf den Kunden abzuwälzen (und hat das Recht, nach eigenem Ermessen dem Kunden diese Kosten in Rechnung zu stellen oder den maßgeblichen Betrag von der nächsten Zahlung abzugreifen, die von CM.com an den Kunden gemäß Klausel 5 zu leisten ist). Zur Klarstellung sei angemerkt, dass solche Kosten zusätzlich zu allen im Zusammenhang mit der ursprünglich maßgeblichen Transaktion fälligen Gebühren und/oder Transaktionskosten anfallen und keine diesbezüglichen Auswirkungen haben.

8. Lieferung von Informationen

8.1 Auf schriftliches Ersuchen hat der Kunde in Bezug auf Informationsanfragen von CM.com, die für die Lieferung des Service benötigt werden, oder auf Informationsanfragen von Strafverfolgungsbehörden und/oder Aufsichtsbehörden angemessene Unterstützung zu leisten, damit CM.com seinen behördlichen und/oder gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen kann.

8.2 Der Kunde garantiert die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit der CM.com gelieferten Informationen. Sämtliche Kosten, die sich aus der Verzögerung bei der Ausführung von Serviceleistungen durch CM.com und aus der Nichtlieferung der benötigten Informationen durch CM.com oder aus dem Unterlassen, dies auf zeitnahe oder ordnungsgemäße Weise zu tun, ergeben, trägt der Kunde.

9. Verpflichtungen

9.1 Der Kunde darf den Service nur für die in dieser Vereinbarung festgelegten und beschriebenen Zwecke und die darin festgelegte und beschriebene Art und Weise nutzen. Jede Änderung des Service muss schriftlich beantragt werden. Darüber hinaus sichert der Kunde zu und garantiert, dass (i) alle Veranstaltungen in Befolgung aller maßgeblichen Gesetze organisiert, abgehalten und inszeniert werden, (ii) er während der Laufzeit aktuelle, branchenübliche Tools zum Schutz des CM.com-Systems vor böartigem Code wie etwa Viren, Würmer oder trojanische Pferde („schädliche Software“) einsetzt und keine böartige Software in das CM.com-System einschleust oder einfügt (und dies auch weder zulässt noch veranlasst), (iii) die Abtretung oder Gewährung einer Lizenz von

bzw. an geistigen Eigentumsrechten im Rahmen dieser Vereinbarung durch ihn (und jede Nutzung dieser geistigen Eigentumsrechte durch CM.com in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung) nicht gegen die geistigen Eigentumsrechte anderer Personen verstößt und (iv) seine Mitarbeiter, Vorstandsmitglieder, Führungskräfte oder Vertreter alles unterlassen, was nach nachvollziehbarer Auffassung von CM.com für dessen Image und/oder Ruf abträglich, abwertend oder verunglimpfend sein kann.

9.2 Der Kunde gibt CM.com den vollständigen Namen seiner Organisation, die Geschäftsadresse, die Handelskammernummer und die Umsatzsteuernummer, die Bankkontonummer sowie den Namen seiner Vorstandsmitglieder an. Änderungen dieser Angaben müssen CM.com in schriftlicher Form mitgeteilt werden.

9.3 Der Kunde kann Hardware von CM.com für (eine) Veranstaltung(en) anfordern, die für das (digitale) Scannen von Zugangscodes auf Tickets für die Gewährung des Zutritts zur Veranstaltung verwendet werden kann. Wenn der Kunde Hardware von CM.com mietet oder erhält, ist er verpflichtet, die Rücksendung dieser Hardware innerhalb von zwei (2) Werktagen nach der jeweiligen Veranstaltung unter Nutzung der bereitgestellten Versandverpackung für die Rücksendung zu veranlassen. Liefert der Kunde die Hardware nicht innerhalb der vorgenannten Frist zurück, ist CM.com berechtigt, dem Kunden einen sofort zahlbaren Betrag von zweihundertfünfzig Euro (250,- €) in Rechnung zu stellen. CM.com ist berechtigt, diesen Betrag von der nächsten an den Kunden gemäß Klausel 5 zu leistenden Zahlung abzuziehen. Der Kunde bestätigt, dass dieser Betrag angemessen und verhältnismäßig ist, um das legitime Interesse von CM.com an der Hardware zu schützen.

9.4 Im Fall einer Beschädigung von Hardware, die von CM.com gemietet oder überlassen wird, berechnet CM.com dem Kunden die Reparaturkosten, zu deren vollständigen Zahlung dieser verpflichtet ist. Für den Fall, dass die betreffende Hardware verloren geht oder irreparabel beschädigt wird, hat der Kunde den vollständigen Erneuerungspreis der Hardware innerhalb von dreißig (30) Tagen ohne Abzug an CM.com zu zahlen. In beiden Fällen ist CM.com berechtigt, diesen Betrag von der nächsten von CM.com an den Kunden gemäß Klausel 5 zu leistenden Zahlung abzuziehen.

9.5 Bei zu erwartenden Spitzenverkäufen ist der Kunde verpflichtet, CM.com mindestens zwei (2) Wochen im Voraus schriftlich zu benachrichtigen. Spitzenverkäufe bezeichnen die Situation, in der die Nachfrage nach Tickets zu Beginn des Online-Verkaufs voraussichtlich höher ist als die verfügbare Anzahl an Tickets.

9.6 Soweit nach geltendem Recht zulässig und vorbehaltlich der nachfolgenden Klauseln 9.7 und 15 sichert CM.com zu, dass (i) das CM.com-System mit angemessener Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit zugänglich gemacht wird, (ii) das Unternehmen aktuelle, branchenübliche Tools zum Schutz des CM.com-Systems vor bösartiger Software verwendet und (iii) seine Gewährung von Lizenzen an geistigen Eigentumsrechten im Rahmen dieser Vereinbarung (und jede Nutzung dieser geistigen Eigentumsrechte durch den Kunden in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung) keine geistigen Eigentumsrechte anderer Personen verletzt.

9.7 Der Kunde erkennt an und bestätigt, dass CM.com einen oder mehrere Teile des CM.com-Systems von Zeit zu Zeit für einen angemessenen Zeitraum offline betreiben muss und/oder dass das CM.com-System sachgerechten Ausfallzeiten unterliegen kann (d. h. Zeiträumen, in denen das CM.com-System im Wesentlichen nicht funktioniert oder generell nicht über das Internet verfügbar ist), wie insbesondere aus Gründen der Wartung oder Installation von Upgrades, Patches oder anderen Fehlerkorrekturen (diese Zeiträume werden als „Ausfallzeiten“ bezeichnet). Der Kunde stimmt zu und bestätigt, dass derartige Ausfallzeiten keinen Verstoß gegen diese Vereinbarung und/oder die Ausführung der Serviceleistungen darstellen.

10. Zahlungsabwicklung

10.1 CM.com ist berechtigt, jegliche ihm vom Kunden geschuldete Beträge mit jeglichen Beträgen zu verrechnen, die das Unternehmen dem Kunden im Hinblick auf tatsächlich bei ihm eingegangene Ticketverkaufsbeträge schuldet, und der Kunde bestätigt das Recht von CM.com, diese Beträge mit den eingezogenen Ticketverkaufsbeträgen zu verrechnen. Soweit eine derartige Zahlungsabwicklung nicht möglich ist, hat CM.com das Recht, den Kunden zur Zahlung der betreffenden Beträge mithilfe einer Rechnung aufzufordern.

11. Vertraulichkeit

11.1 Wie hierin verwendet bezeichnet der Begriff „vertrauliche Informationen“ sämtliche Informationen, die eine Partei („offenlegende Partei“) der anderen Partei („empfangende Partei“) in Verbindung mit der Vereinbarung zur Verfügung stellt, gleichgültig ob mündlich oder schriftlich, die als vertraulich gekennzeichnet ist oder die in Anbetracht der Art der Information und/oder den Umständen ihrer Offenlegung als vertraulich anzusehen ist. Zur Klarstellung: Der Service stellt vertrauliche Informationen von CM.com dar. Allerdings umfasst der Begriff „vertrauliche Informationen“ keine Informationen oder Materialien, die: (i) zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit zugänglich waren oder dies später geworden sind, es sei denn, dies ist auf einen Verstoß gegen die Vertraulichkeitsbedingungen der Vereinbarung zurückzuführen; (ii) der empfangenden Partei vor Erhalt solcher Informationen oder Materialien von der offenlegenden Partei rechtmäßig bekannt waren; (iii) von der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten erworben wurden, der berechtigt ist, diese Informationen oder Materialien ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung gegenüber der offenlegenden Partei offenzulegen; oder (iv) unabhängig von oder für die empfangende Partei entwickelt werden, ohne vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei zu verwenden oder auf diese zuzugreifen. Ohne Einschränkung des Vorstehenden schränkt nichts in diesen Geschäftsbedingungen die Fähigkeit von CM.com ein, allgemeines Know-how, Erfahrung, Konzepte und/oder Ideen zu nutzen oder offenzulegen, die CM.com oder seine Mitarbeiter im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtungen von CM.com im Rahmen dieser Vereinbarung erworben oder erhalten haben.

11.2 Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei streng vertraulich behandeln und die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei nicht verwenden, es sei denn, dies ist zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen oder zur Durchsetzung ihrer Rechte gemäß diesen Geschäftsbedingungen erforderlich. Die empfangende Partei wird keine vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei offenlegen, außer (i) an die Mitarbeiter, Vertreter oder Auftragnehmer der empfangenden Partei, die solche vertraulichen Informationen in gutem Glauben kennen müssen und an eine schriftliche Vereinbarung mit Nutzungs- und Geheimhaltungsbeschränkungen gebunden sind, die mindestens so schützend sind wie die in diesen Geschäftsbedingungen dargelegten, oder (ii) wenn eine solche Offenlegung durch die Anordnung oder Aufforderung eines Gerichts, einer Verwaltungsbehörde, Börse oder staatlichen Stelle erforderlich ist, vorbehaltlich einer angemessenen schriftlichen Mitteilung der empfangenden Partei an die offenlegende Partei, die es der offenlegenden Partei ermöglicht, eine Schutzverfügung zu erwirken oder die Offenlegung anderweitig anzufechten.

11.3 Die Verpflichtungen jeder Partei in Bezug auf vertrauliche Informationen treten am Datum des Inkrafttretens in Kraft und erlöschen drei (3) Jahre nach Beendigung der Vereinbarung; vorausgesetzt jedoch, dass in Bezug auf vertrauliche Informationen, die ein Geschäftsgeheimnis darstellen (wie nach anwendbarem Recht bestimmt), diese Verpflichtungen nach Kündigung oder Ablauf der Vereinbarung bestehen bleiben, solange diese vertraulichen Informationen nach anwendbarem Recht dem Schutz von Geschäftsgeheimnissen unterliegen.

11.4 Die Bedingungen der Vereinbarung stellen vertrauliche Informationen jeder Partei dar, können jedoch den Beratern, Anwälten, tatsächlichen oder gutgläubigen potenziellen Käufern, Investoren oder anderen Finanzierungsquellen (und ihren jeweiligen Beratern und Anwälten) für Due-Diligence-Zwecke vertraulich offengelegt werden.

11.5 Der Kunde gewährt CM.com hiermit das Recht und die Erlaubnis, den Namen, die Marke(n) und das Firmenlogo des Kunden in Marketing-, Vertriebs-, Finanz- und Öffentlichkeitsarbeit und anderen Mitteilungen von CM.com zu verwenden, um den Kunden als Kunden von CM.com zu identifizieren. Vorbehaltlich der vorherigen schriftlichen Genehmigung von CM.com gewährt CM.com dem Kunden hiermit das ausdrückliche Recht, den Namen und das Logo von CM.com ausschließlich zu dem Zweck zu verwenden, um CM.com als Anbieter des Service für den Kunden zu identifizieren. Der gesamte Firmenwert und der verbesserte Ruf, der durch die Verwendung des Namens und Logos von CM.com durch den Kunden generiert wird, und der gesamte Firmenwert und der verbesserte Ruf, der durch die Verwendung des Namens und Logos des Kunden durch CM.com generiert wird, kommen ausschließlich CM.com zugute. Außer wie hierin ausdrücklich angegeben, darf keine der Parteien den/die Namen, Marken, Logos, URLs oder Spezifikationen der anderen Partei ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der anderen Partei verwenden.

12. Verarbeitung personenbezogener Daten

12.1 CM.com kann personenbezogene Daten sowohl als unabhängiger Verantwortlicher als auch als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden verarbeiten. Wenn CM.com personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, findet die Datenverarbeitungsvereinbarung (Data Processing Agreement, „DPA“) Anwendung. Wenn CM.com personenbezogene Daten als Verantwortlicher verarbeitet, findet diese Klausel 12 Anwendung. Die DPA (Anhang 1) bildet einen integralen Bestandteil dieser Geschäftsbedingungen und der Vereinbarung zwischen dem Kunden und CM.com über die Nutzung des Service durch den Kunden.

12.2 Wenn CM.com personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Beziehung des Kunden zu CM.com verarbeitet, einschließlich der Namen und Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden oder von Personen, die vom Kunden autorisiert wurden, auf das Konto des Kunden zuzugreifen, oder personenbezogene Daten, die für die Due Diligence des Kunden erforderlich sind, bestimmt CM.com die Ziele und Mittel der Verarbeitung und CM.com fungiert gemäß maßgeblichen Datenschutzgesetzen als unabhängiger Verantwortlicher. Diese Verarbeitung umfasst personenbezogene Daten, die für das Konto- und Beziehungsmanagement verarbeitet werden, Marketing-Finanz- und Abrechnungsdaten im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienste durch den Kunden, Kundenbetreuung, Bonitätsprüfungen, Verhinderung von Betrug und kriminellen Aktivitäten, Identifizierung und „Know Your Customer“-Prozesse („KYC“).

12.3 Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der vorstehenden Klausel 12.2 erfüllt CM.com seine Verpflichtungen aus maßgeblichen (Datenschutz-) Gesetzen.

12.4 Ungeachtet der Bestimmungen in dieser Klausel 12 und/oder der DPA hat CM.com das Recht, nicht persönlich identifizierbare Daten oder Informationen zu erfassen, zu extrahieren, zusammenzustellen, zu synthetisieren und zu analysieren, die sich aus der Nutzung oder dem Betrieb der Dienste durch den Kunden ergeben, einschließlich beispielsweise und ohne Einschränkung Informationen in Bezug auf Volumen, Frequenzen oder andere Informationen in Bezug auf die Nutzung des Service („Servicedaten“) oder seiner Besucher, die unter Nutzung des Service generiert werden. Soweit Servicedaten von CM.com erhoben oder generiert werden, sind diese Daten

ausschließliches Eigentum von CM.com und können von CM.com für rechtmäßige, interne oder externe Geschäftszwecke ohne Rechenschaftspflicht gegenüber dem Kunden verwendet werden, vorausgesetzt, dass diese Daten nur in aggregierter und anonymisierter Form verwendet werden.

12.5 Personenbezogene Daten von (den Mitarbeitern des) Kunden werden von CM.com zum Zeitpunkt der Registrierung und/oder während der Erfüllung dieser Vereinbarung erhoben (oder können erhoben werden) und werden von CM.com als Verantwortlicher verarbeitet. Diese personenbezogenen Daten sind für das Vertragsmanagement und den Kundensupport erforderlich. Die personenbezogenen Daten können außerdem für statistische Forschung sowie zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden für Marketingaktivitäten von CM.com und seinen verbundenen Unternehmen verwendet werden.

13. Geistige Eigentumsrechte

13.1 Vorbehaltlich der hierin ausdrücklich gewährten beschränkten Rechte behalten sich die Parteien ausdrücklich alle Rechte, Titel und Anteile am geistigen Eigentum der Parteien vor. Keine Partei gewährt der anderen Partei Rechte, soweit dies nicht in diesen Geschäftsbedingungen ausdrücklich festgelegt ist.

14. Haftung

14.1 Der Kunde erkennt an, dass der Zugriff auf das Internet, Telekommunikationsnetze und andere Kommunikationsmedien Unsicherheiten unterliegt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verfügbarkeit von Diensten, die Zuverlässigkeit der Übertragung, Autorisierungen, Authentizität und Datensicherheit. CM.com garantiert nicht, dass der Service fehlerfrei, frei von Bugs oder frei von Unterbrechungen ist oder sein wird. CM.com haftet nicht für Unterbrechungen, Verzögerungen oder Unterbrechungen des Service, Leistungsprobleme oder andere Probleme, die auf Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb seiner Kontrolle liegen. Im Fall eines Fehlers, eines Bugs oder einer Unterbrechung wird CM.com angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Service in Übereinstimmung mit in der Branche anerkannten angemessenen Praktiken wiederherzustellen.

14.2 Der Service wird „im Istzustand“ (as is) geliefert. CM.com gibt gegenüber dem Kunden oder anderen Parteien keine Garantien oder Zusicherungen in Bezug auf die Servicelistungen oder andere Dienstleistungen, die im Rahmen dieser Vereinbarung ausgeführt werden. Soweit dies nach anwendbarem Recht zulässig ist, lehnt CM.com hiermit alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und Zusicherungen ab, einschließlich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistung der Marktgängigkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck. Ohne Einschränkung des Vorstehenden lehnt CM.com hiermit jegliche Gewährleistung ab, dass die Nutzung der Serviceleistungen fehlerfrei, frei von Bugs oder frei von Unterbrechungen sein wird.

14.3 Keine der Parteien haftet gegenüber der anderen Partei im Rahmen der Vereinbarung für Folgendes: (i) entgangene Gewinne, Umsätze oder Verkäufe; (ii) Verlust von Schnäppchen; (iii) Verlust von Chancen; (iv) die Kosten für Ersatzleistungen oder sonstige wirtschaftliche Verluste, (v) Verlust der Nutzung eines Dienstes oder einer Computerausrüstung; (vi) Zeitverlust seitens des Managements oder anderer Mitarbeiter; (vii) Honorare oder Auslagen; (viii) Betriebsunterbrechungen; (ix) Beschädigung oder Verlust von Daten; (x) Verlust von Firmenwert oder Rufschädigung, oder (xi) indirekte, spezielle, zufällige, vorbildliche, Straf- oder Folgeschäden jeglicher Art, die sich aus der Vereinbarung ergeben, selbst wenn auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde, unabhängig davon, ob diese sich aus einem Anspruch aufgrund von unerlaubter Handlung (einschließlich aufgrund von Fahrlässigkeit), Vertragsverletzung oder anderweitig ergeben.

14.4 In keinem Fall überschreitet die Gesamthaftung von CM.com, die sich aus oder im Zusammenhang mit der

Vereinbarung ergibt, den Gesamtbetrag, der vom Kunden in den sechs (6) Monaten vor dem ersten Vorfall, aus dem die Haftung entstand, an Servicegebühren gezahlt worden ist, mit einer Obergrenze von fünfzigtausend Euro (50.000 €) oder dem Gegenwert in der Landeswährung für die Gesamtdauer der Vereinbarung. In keinem Fall darf die Gesamtschädigung durch CM.com für alle Ansprüche aus der Vereinbarung fünfzigtausend Euro (50.000 €) oder den Gegenwert in der Landeswährung übersteigen.

14.5 Soweit nach anwendbarem Recht zulässig gelten die in dieser Klausel 14 genannten Haftungsbeschränkungen und Ausschlüsse nicht im Falle von Todesfällen oder Personenschäden, die durch das vorsätzliche Fehlverhalten oder die grobe Fahrlässigkeit einer Partei verursacht wurden.

15. Höhere Gewalt

15.1 Eine Partei ist nicht zur Einhaltung einer Verpflichtung aus der Vereinbarung (mit Ausnahme der Verpflichtung zur Zahlung gemäß der Vereinbarung fälliger Beträge) verpflichtet, wenn sie durch höhere Gewalt an deren Erfüllung gehindert wird. Der Begriff „höhere Gewalt“ umfasst im Kontext dieser Vereinbarung u. a.: staatliche Interventionen, Streiks, Seuchen, Pandemien, Epidemien, Terror oder Terrordrohungen, Betriebsunterbrechungen, Störungen der Energieversorgung, Unterbrechungen der Telekommunikationseinrichtungen von Dritten, sowie jegliche sonstige Umstände, die von einer Partei nicht in vernünftiger Weise hätten vermieden oder verhindert werden können, durch die die normale Erfüllung dieser Vereinbarung behindert wird.

15.2 Falls eine Partei aufgrund von höherer Gewalt an der Einhaltung ihrer Verpflichtungen gehindert wird, muss sie dies der anderen Partei innerhalb von zehn (10) Werktagen nach dem Tag, an dem die durch höhere Gewalt bedingte Situation entstanden ist, mitteilen.

16. Laufzeit und Kündigung des Vertrags

16.1 Die Vereinbarung tritt am Datum des Inkrafttretens in Kraft und wird für einen anfänglichen Zeitraum von zwei Jahren abgeschlossen, sofern in der Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist („anfängliche Laufzeit“).

16.2 Im Anschluss an die anfängliche Laufzeit wird die Vereinbarung stillschweigend um weitere Laufzeiten von einem (1) Jahr verlängert (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“ und zusammen mit der anfänglichen Laufzeit: die „Laufzeit“), sofern keine der Parteien die Vereinbarung mit einer Frist von drei (3) Monaten vor dem Ende der jeweils aktuellen anfänglichen Laufzeit oder verlängerten Laufzeit ordnungsgemäß schriftlich kündigt.

16.3 Unbeschadet jeglicher weiteren Rechte oder Rechtsmittel, die ihr zur Verfügung stehen, kann jede Partei die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung per schriftlicher Mitteilung an die andere Partei kündigen, sofern a. die andere Partei es unterlässt, einen im Rahmen der Vereinbarung geschuldeten Betrag bei Zahlungsfälligkeit zu zahlen, und mindestens vierzehn (14) Tage nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zur Zahlung in Verzug bleibt, b. die andere Partei einen wesentlichen Verstoß gegen eine Bestimmung der Vereinbarung begeht, der irreparabel ist, oder (wenn ein solcher Verstoß behoben werden kann) diesen Verstoß nicht innerhalb einer Frist von zehn (10) Geschäftstagen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Aufforderung behebt, c. die andere Partei Adressat eines freiwilligen oder unfreiwilligen Konkursantrags oder eines Verfahrens in Bezug auf Insolvenz, Zwangsverwaltung, Liquidation oder Vergleich zugunsten von Gläubigern wird, d. das in Klausel 15 abgesprochene Ereignis höherer Gewalt länger als zwanzig (20) Geschäftstage andauert, oder e. die jeweilige Kündigung nach geltendem Recht vorgeschrieben ist.

16.4 Unbeschadet etwaiger weiterer Rechte oder Rechtsbehelfe, die dem Unternehmen zur Verfügung stehen, kann

CM.com diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung per schriftlicher Mitteilung an den Kunden kündigen, wenn sich die Kontrollverhältnisse bezüglich des Kunden oder seiner (letzten) Holdinggesellschaft ändern.

16.5 Falls zum Zeitpunkt einer solchen Änderung, wie in den Klauseln 16.3 und 16.4 dargelegt, der Kunde bereits eine Leistung im Rahmen der Ausführung der Vereinbarung erhalten hat, bleiben alle vor der Kündigung im Zusammenhang mit der erhaltenen Leistung von CM.com in Rechnung gestellten Beträge vollständig fällig und sind umgehend nach der Kündigung zu zahlen.

16.6 Bestimmungen, die ihrer Natur nach die Kündigung der Vereinbarung überdauern sollen, gelten auch nach ihrer Beendigung fort, einschließlich unter anderem der Bestimmungen von Klauseln 5 (Preise und Zahlung, Steuern), 7 (Rückbuchungen), 11 (Vertraulichkeit) bis 16 (Dauer und Kündigung der Vereinbarung), 18 (Anwendbares Recht und Streitigkeiten) und 19 (Sonstige Bestimmungen) dieser Geschäftsbedingungen.

17. Übertragung von Rechten und Verpflichtungen; Unterbeauftragung

17.1 Die Vereinbarung darf von keiner Partei ohne die schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise übertragen werden, wobei eine solche Einwilligung nicht aus unangemessenen Gründen verweigert werden darf; vorausgesetzt jedoch, dass jede der Parteien die Vereinbarung ohne vorherige Ankündigung oder Genehmigung an ihre verbundenen Unternehmen oder an einen Dritten übertragen kann, der der Rechtsnachfolger aller oder im Wesentlichen aller ihre Geschäftssparten und Vermögenswerte in Bezug auf den Gegenstand der Vereinbarung ist, ob durch Fusion, Akquisition, Veräußerung eines Großteils ihres Eigenkapitals, Verkauf von im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte, oder eine ähnliche Transaktion, oder (ii) an ein Finanzinstitut im Fall einer Abtretung von Forderungen. Jede verbotene Übertragung ist null und nichtig. Vorbehaltlich des Vorstehenden bindet und begünstigt die Vereinbarung die Rechtsnachfolger und zulässigen Abtretungsempfänger.

18. Anwendbares Recht und Streitigkeiten

18.1 Die Vereinbarung (und alle Angelegenheiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit ihr ergeben) unterliegt niederländischem Recht, nach dem sie auch ausgelegt wird, es sei denn, der Kunde ist in einem Land im Vereinigten Königreich eingetragen und ansässig, in welchem Fall die Vereinbarung den Gesetzen von England und Wales unterliegt.

18.2 Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Vereinbarung ergeben, einschließlich jeglicher Fragen zu ihrer Existenz, Gültigkeit oder Kündigung, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der zuständigen Gerichte in Amsterdam (NL), es sei denn, der Kunde ist in einem Land im Vereinigten Königreich eingetragen und ansässig, in welchem Fall es das zuständige Gericht in London, England ist.

19. Sonstige Bestimmungen

19.1 Die Vereinbarung stellt die gesamte Übereinkunft dar und ersetzt alle vorherigen oder gleichzeitigen Zusicherungen, Absprachen und Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand der Vereinbarung.

19.2 Das Versäumnis, eine Bestimmung der Vereinbarung umgehend durchzusetzen, darf nicht als Verzicht auf diese Bestimmung ausgelegt werden. Keine der Bestimmungen in der Vereinbarung darf so verstanden oder ausgelegt werden, dass damit ein Joint Venture oder eine Partnerschaft zwischen den Parteien begründet wird.

19.3 Keine der Parteien ist aufgrund der Vereinbarung oder anderweitig als Bevollmächtigter oder Vertreter der

anderen Partei anzusehen. Keine der Parteien erhält das Recht oder die Befugnis, ausdrückliche oder stillschweigende Verpflichtungen oder Verantwortlichkeiten im Auftrag oder im Namen der anderen Partei zu übernehmen oder zu begründen oder diese andere Partei in irgendeiner Weise zu binden. Keine der Bestimmungen in der Vereinbarung darf so verstanden werden, dass damit ein Recht eines Drittbegünstigten begründet wird, mit der Ausnahme, dass die Muttergesellschaft und die Tochtergesellschaften von CM.com Drittbegünstigte der Bestimmungen der Vereinbarung sind und diese Bestimmungen für diese Muttergesellschaft und die Tochtergesellschaften gelten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Bestimmungen, die sich auf geistiges Eigentum, Freistellung, Disclaimer, Haftung und Verzichtserklärungen beziehen.

19.4 Auf Verlangen von CM.com hat der Kunde diejenigen Informationen zu liefern, die CM.com vernünftigerweise für die Erfüllung seiner Berichtspflichten von CM.com N.V. einschließlich der Berichtspflichten aus der Unternehmensrichtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung als notwendig erachtet. CM.com ist nicht verpflichtet, deren Wesentlichkeit nachzuweisen. Der Kunde hat innerhalb von zwanzig (20) Geschäftstagen die angeforderten Informationen oder eine detaillierte Erklärung dafür zu liefern, warum die Informationen nicht verfügbar sind und wann die Informationen voraussichtlich verfügbar sein werden. Der Kunde hat, soweit vernünftigerweise möglich, ähnliche Bestimmungen in die Vereinbarungen mit Dritten aufzunehmen, wenn vernünftigerweise davon auszugehen ist, dass von diesen Dritten im Rahmen dieser Klausel Informationen angefordert werden könnten.

19.5 Jede der Parteien erkennt an, dass sie die Gelegenheit hatte, die Vereinbarung von einem unabhängigen Rechtsberater ihrer Wahl überprüfen zu lassen. Wenn eine oder mehrere der Bestimmungen der Vereinbarung ganz oder teilweise für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden werden sollten, gelten die für ungültig oder nicht durchsetzbar befundenen Bestimmungen als geändert, und das Gericht oder eine andere Regierungsbehörde ist berechtigt, die Bestimmung(en) in dem Mindestmaß zu modifizieren, das erforderlich ist, um sie in Übereinstimmung mit den hierin dargelegten Absichten der Parteien gültig und durchsetzbar zu machen.

19.6 Alle im Rahmen der Vereinbarung erforderlichen oder zulässigen Mitteilungen müssen in Schriftform erfolgen und einen Verweis auf die Vereinbarung enthalten. Alle Mitteilungen an CM.com sind an die Adresse der jeweiligen CM.com-Einheit zu senden, und alle Mitteilungen an den Kunden sind an die in der jeweiligen Vereinbarung angegebene Adresse oder an eine andere Adresse zu senden, die von der jeweiligen Partei der anderen Partei gemäß dieser Klausel 19.6 bekannt gegeben werden kann. Solche Mitteilungen gelten als zugestellt: (i) wenn sie persönlich zugestellt werden; (ii) einen (1) Werktag nach der Aufgabe bei einem national anerkannten Expresskurier mit schriftlicher Empfangsbestätigung; oder (iii) drei (3) Werktage nach Versand per Einschreiben, mit angefordertem Rückschein und im Voraus bezahltem Porto.

19.7 CM.com ist berechtigt, die Vereinbarung und diese Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. CM.com wird den Kunden über wesentliche Änderungen informieren. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb eines Monats ab dem Datum der Übermittlung der Änderungsmitteilung schriftlich, gelten die Änderungen der Geschäftsbedingungen als vom Kunden akzeptiert. Widerspricht der Kunde, bleiben die bisherigen Geschäftsbedingungen in Kraft. CM.com hat dann jedoch alternativ das Recht, die Vereinbarung mit dem Kunden unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat schriftlich zu kündigen.

19.8 CM.com bietet Besuchern über das Ticketsystem die Möglichkeit, eine Stornoversicherung für das gekaufte Ticket abzuschließen. Die Stornoversicherung wird von CM.com Ticket Guarantee N.V. zu den jeweiligen Versicherungsbedingungen angeboten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass CM.com Besuchern die passende Stornoversicherung über das Ticketsystem anbieten kann. Dem Kunden werden keine Gebühren für das Angebot der Stornoversicherung berechnet. CM.com Ticket Guarantee N.V. handelt in dieser Angelegenheit auf

eigene Kosten und eigenes Risiko.

Wiederverkaufsbedingungen

Diese Wiederverkaufsbedingungen gelten ausschließlich, soweit der Kunde die Wiederverkaufs-Ticketing-Dienste nutzt. Dementsprechend unterliegt die Nutzung der Dienste durch den Kunden als Wiederverkäufer der Einhaltung dieser Wiederverkaufsbedingungen durch den Kunden.

Diese Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Ticketing-Geschäftsbedingungen und dienen der Klarstellung der jeweiligen Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten von CM.com und dem Kunden in Situationen, in denen Tickets vom Kunden im Namen oder zugunsten Dritter angeboten, verkauft oder vertrieben werden.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Wiederverkaufsbedingungen und den Allgemeinen Ticketing-Geschäftsbedingungen haben die Wiederverkaufsbedingungen in Bezug auf solche Wiederverkaufsaktivitäten Vorrang.

1. Einführung

1.1 CM.com bietet im Rahmen seiner Dienste eine Plattform für den Weiterverkauf von Kundentickets an (die „Resell-Plattform“); 1.2 der Kunde möchte es Käufern seiner Tickets ermöglichen, zuvor erworbene Tickets über die Resell-Plattform anderen Besuchern anzubieten, die an einer Veranstaltung des Kunden teilnehmen möchten (die „Besucher“). 1.3 CM.com ist bereit, die Resell-Plattform technisch zur Verfügung zu stellen, um den kontrollierten Weiterverkauf von Tickets durch ursprüngliche Käufer an neue Besucher zu ermöglichen. 1.4 Der Kunde schließt eigenständig Vereinbarungen sowohl mit dem ursprünglichen als auch mit dem neuen Ticketkäufer, an denen CM.com nicht als Partei beteiligt ist. Der Kunde ist für die rechtlichen Bedingungen verantwortlich, unter denen Tickets über die Resell-Plattform angeboten und übertragen werden. 1.5 CM.com wird die Verfügbarkeit von Tickets über die Resell-Plattform gegenüber potenziellen Besuchern kommunizieren und die technische Abwicklung unterstützen. Der Kunde hat Einblick in die (Neu-)Ausstellung von Tickets über die Resell-Plattform.

2. Dienstbereitstellung

2.1 Wenn der Kunde die Resell-Plattform aktiviert, wird die ursprüngliche Ticket-Transaktion zwischen dem ursprünglichen Ticketkäufer und dem Kunden storniert. Anschließend wird über die Resell-Plattform eine neue Ticketvereinbarung zwischen dem Besucher und dem Kunden geschlossen. Dabei agiert CM.com ausschließlich als technischer Vermittler im Auftrag des Kunden und ist keine Partei der Ticketvereinbarung.

2.2 CM.com stellt dem Kunden die Resell-Plattform zur Verfügung und erleichtert damit ein kontrolliertes Wiederverkaufsverfahren von Tickets durch ursprüngliche Ticketkäufer an neue Besucher. Der Wiederverkauf erfolgt zu maximal einhundertzwanzig Prozent (120%) des ursprünglichen Ticketpreises, sofern zwischen dem Kunden und CM.com nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

2.3 Zahlungen aus Wiederverkaufs-Transaktionen werden über Stripe, einen Drittanbieter von Zahlungsdiensten, abgewickelt. CM.com unterhält für diesen Dienst eine Abwicklungsbeziehung mit Stripe. CM.com ist verantwortlich für die technische Durchführung der Zahlung zwischen dem ursprünglichen Tickethändler und dem Besucher über Stripe, innerhalb der funktionalen Grenzen der Resell-Plattform.

2.4 CM.com zahlt dem Kunden eine Provision gemäß der im Vertrag und entsprechend der zwischen den Parteien vereinbarten Vergütungsstruktur.

2.5 CM.com übernimmt keine Haftung für Mängel, Streitigkeiten oder Ansprüche zwischen dem ursprünglichen Käufer und dem Besucher. CM.com ist ausschließlich für die ordnungsgemäße technische Durchführung des Wiederverkaufsprozesses verantwortlich, einschließlich der Integration mit und der Abwicklung der Zahlungen über Stripe. CM.com ist kein Verkäufer von Tickets und kann unter keinen Umständen als solcher angesehen werden.

2.6 Die Parteien erkennen an, dass die Nutzung der Resell-Plattform zur Verarbeitung zusätzlicher personenbezogener Daten sowohl des ursprünglichen als auch des neuen Ticketkäufers führen kann. Im Hinblick auf diese Verarbeitung handelt CM.com als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden gemäß der Vereinbarung.

3. Preisgestaltungspolitik

3.1 CM.com ist nicht verantwortlich für die Erhebung und Abführung der Mehrwertsteuer im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Lieferung von Tickets über die Resell-Plattform. Der Kunde ist für die Mehrwertsteuer im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Lieferung von Tickets und/oder deren Weiterleitung über die Resell-Plattform verantwortlich und stellt CM.com von sämtlichen Ansprüchen Dritter in diesem Zusammenhang frei.

4. Provision

4.1 CM.com zahlt dem Kunden eine Provision, die dem ursprünglichen Ticketkäufer und dem Besucher auf der Plattform einschließlich Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt wird, nachfolgend „Provision“ genannt, für jedes Ticket, das über die Resell-Plattform an den Besucher übergeben wird, wie im Vertrag festgelegt.

4.2 CM.com zahlt dem Kunden nach Abschluss der jeweiligen Veranstaltung, für die die Tickets über die Resell-Plattform verkauft wurden, die für den Kunden generierte Provision unter Angabe der an die Besucher übergebenen Tickets.

Anhang 1 – CM.com – Nachtrag zur Datenverarbeitung (Data Processing Addendum, DPA)

Dieser Nachtrag zur Datenverarbeitung (Data Processing Addendum, „DPA“) bildet einen integralen Bestandteil der Vereinbarung zwischen dem Kunden und CM.com in Bezug auf die Nutzung der Serviceleistungen durch den Kunden und legt die Verpflichtungen der Parteien in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten fest, deren Verantwortlicher der Kunde ist.

1. Definitionen und Auslegung

1.1 Sofern keine anderen Regelungen getroffen sind, haben die folgenden Begriffe die folgenden Bedeutungen:

Datenschutzgesetze: die Datenschutzgesetze des Landes, in dem der Kunde ansässig ist, sowie jegliche Datenschutzgesetze, die für den Kunden und/oder CM.com in Verbindung mit der Vereinbarung maßgeblich sind.

Personenbezogene Daten: alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person („betroffene Person“) beziehen, die von CM.com in seiner Rolle als Auftragsverarbeiter als Teil der Lieferung des Service für den Kunden im Rahmen der Vereinbarung verarbeitet werden.

Technische und organisatorische Maßnahmen: Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vor

versehentlicher oder unrechtmäßiger Vernichtung oder versehentlichem Verlust, Änderung, unerlaubter Offenbarung oder unerlaubtem Zugriff und vor allen anderen unrechtmäßigen Formen der Verarbeitung.

Verarbeitung/verarbeiten: jeder Vorgang oder jede Reihe von Vorgängen, die an personenbezogenen Daten durchgeführt werden, unabhängig davon, ob dies mit automatischen Mitteln geschieht oder nicht, wie insbesondere die Erhebung, Abfrage, Speicherung, Verwendung, Kombination, Übermittlung, Weitergabe oder Löschung personenbezogener Daten.

Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten: eine Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unbefugten Offenlegung von oder Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übermittelt, gespeichert oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden. Bezeichnungen wie etwa 'betroffene Person', 'Auftragsverarbeiter', 'Verantwortlicher' oder 'Datenschutz-Folgenabschätzung' haben die Bedeutung, die ihnen in den Datenschutzgesetzen zugeschrieben wird.

1.2 Verweise in diesem DPA auf die Datenschutzgesetze sind durch Verweise auf Gesetze, die diese Datenschutzgesetze ersetzen oder ergänzen, und die entsprechenden Bestimmungen aus diesen Gesetzen zu ersetzen oder schließen diese mit ein, sobald sie in Kraft getreten und anwendbar sind.

1.3 Ungeachtet etwaiger anderslautender Regelungen in diesem DPA hat CM.com das Recht, nicht persönlich identifizierbare Daten oder Informationen zu erfassen, zu extrahieren, zusammenzustellen, zu synthetisieren und zu analysieren, die sich aus der Nutzung oder dem Betrieb der Dienste durch den Kunden ergeben, einschließlich beispielsweise und ohne Einschränkung Informationen in Bezug auf Volumen, Frequenzen, Bounce-Raten oder andere Informationen in Bezug auf die Nutzung des CM.com-Systems („Servicedaten“), die der Kunde oder seine Besucher mithilfe der Serviceleistungen generieren und versenden. Soweit Servicedaten von CM.com erhoben oder generiert werden, sind diese Daten ausschließliches Eigentum von CM.com und können von CM.com für rechtmäßige Geschäftszwecke ohne Rechenschaftspflicht gegenüber dem Kunden verwendet werden, vorausgesetzt, dass diese Daten nur in aggregierter Form verwendet werden dürfen, ohne jemand direkt zu identifizieren. Zur Klarstellung sei angemerkt, dass Teil II dieser Geschäftsbedingungen nicht für Servicedaten gilt.

1.4 Im Fall eines Konflikts haben die Bestimmungen dieses DPA in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten Vorrang vor den anderen Bestimmungen der Vereinbarung. Sollten einzelne Bestimmungen dieses DPA ungültig oder nicht durchsetzbar sein, berührt dies weder die Gültigkeit noch die Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen.

2. Geltungsbereich und Anwendbarkeit

2.1 Dieser DPA ist für die Verarbeitungstätigkeiten an personenbezogenen Daten maßgeblich, für die CM.com als Auftragsverarbeiter fungiert, der maßgeblichen Datenschutzgesetzen unterliegt.

2.2 CM.com ist Auftragsverarbeiter für die in Klausel 6 dieses DPA beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten.

3. Verpflichtungen des Kunden

3.1 Der Kunde verarbeitet bei seiner Nutzung des Service personenbezogene Daten nach den Anforderungen von Datenschutzgesetzen. Um Zweifel auszuschließen, haben die Anweisungen des Kunden zur Verarbeitung personenbezogener Daten den Datenschutzgesetzen zu entsprechen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Genauigkeit, Qualität und Rechtmäßigkeit der personenbezogenen Daten und die Methoden, mit denen der

Kunde die personenbezogenen Daten erworben hat.

3.2 Der Kunde unterhält genaue und vollständige Aufzeichnungen zur Nutzung des Service im Rahmen der Vereinbarung während der Laufzeit und nach den Vorgaben der Datenschutzgesetze. Auf schriftliche Mitteilung mit angemessener Frist hin liefert der Kunde die gewünschten Informationen, wenn er dazu von CM.com und/oder von Regulierungsbehörden oder anderen zuständigen Behörde aufgefordert wird. Ohne Einschränkung der Allgemeingültigkeit anderer Bestimmungen der Vereinbarung muss der Kunde vor der Nutzung des Service die verifizierbare informierte Einwilligung der Endnutzer einholen oder in der Lage sein, eine Bestätigung der rechtmäßigen Grundlage für die Verarbeitung im Einklang mit maßgeblichen Gesetzen und Vorschriften vorzulegen, und eine Aufzeichnung über jede solche Einwilligung und/oder rechtmäßige Grundlage aufbewahren.

4. Verpflichtungen des Auftragsverarbeiters

4.1 Verpflichtungen des Auftragsverarbeiters

4.1.1 CM.com verarbeitet personenbezogene Daten nach diesem DPA und der Vereinbarung sowie für die Zwecke und in der Art und Weise, die der Kunde jeweils in der Vereinbarung vorgibt, sowie nach weiteren Anweisungen im Geltungsbereich der Vereinbarung.

4.1.2 Wenn CM.com personenbezogene Daten aufgrund zwingender Rechtsvorschriften verarbeiten muss, wie in diesem Teil II oder der Vereinbarung vorgegeben, wird CM.com für diese Zwecke als unabhängiger Verantwortlicher betrachtet. Muss CM.com personenbezogene Daten aufgrund zwingender Rechtsvorschriften verarbeiten, informiert das Unternehmen den Kunden darüber schriftlich vor der Verarbeitung, sofern geltendes Recht die Übermittlung dieser Informationen nicht verbietet.

4.2 Technische und organisatorische Maßnahmen

4.2.1 Unter Beachtung des Stands der Technik, der Art, des Umfangs, des Zusammenhangs und des Zwecks der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen, hat CM.com angemessene technische und organisatorische Maßnahmen einzusetzen (einschließlich des Schutzes vor unerlaubter oder unrechtmäßiger Verarbeitung und vor versehentlicher oder unrechtmäßiger Vernichtung, Verlust oder Änderung oder Schaden, unerlaubter Offenbarung von oder Zugriff auf personenbezogene Daten), um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau sicherzustellen. Aktuelle Informationen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen finden sich unter <https://www.cm.com/trust-center/>.

4.2.2 CM.com hat die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu prüfen, zu bewerten und zu beurteilen, um die Sicherheit der Verarbeitung fortlaufend sicherzustellen. CM.com erweitert und verbessert technische und organisatorische Maßnahmen kontinuierlich.

4.3 Personelle Anforderungen

4.3.1 CM.com hat sicherzustellen, dass Personen, die autorisiert sind, personenbezogene Daten zu verarbeiten, sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht unterliegen. 4.4 Vertraulichkeit

4.4.1 CM.com verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln. Insbesondere verpflichtet sich CM.com, personenbezogene Daten, die CM.com durch den Kunden, für den Kunden oder in seinem Namen

erhält, nicht ohne die vorherige Zustimmung des Kunden an Dritte weiterzugeben, außer soweit für die Lieferung des Service im Rahmen der Vereinbarung oder aufgrund zwingenden Rechts vorgesehen und erforderlich.

4.5 Rechte betroffener Personen

4.5.1 Wenn der Kunde CM.com entsprechend anweist, hat CM.com personenbezogene Daten zu übermitteln, zu korrigieren, zu löschen oder zu blockieren, falls der Kunde einen Antrag einer betroffenen Person erhält, in der diese ihre Rechte auf Zugang, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung („das Recht, vergessen zu werden“), Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung oder ihr Recht, keinen automatisierten individuellen Entscheidungen zu unterliegen, ausübt („Antrag einer betroffenen Person“).

4.5.2 CM.com informiert den Kunden umgehend, wenn das Unternehmen einen Antrag einer betroffenen Person erhält. Unter Beachtung der Art der Verarbeitung hilft CM.com dem Kunden bei der Erfüllung der Pflicht des Kunden aus Datenschutzgesetzen, Anträge betroffener Personen zu bearbeiten. CM.com hilft dem Kunden bei der Bearbeitung solcher Anträge betroffener Personen, soweit dies CM.com rechtlich erlaubt und die Bearbeitung dieser Anträge betroffener Personen nach Datenschutzgesetzen vorgeschrieben ist. Soweit rechtlich zulässig ist der Kunde verantwortlich für alle Kosten, die CM.com aus der Erbringung einer solchen Hilfe entstehen.

4.6 Hilfe bei der Einhaltung von Vorschriften durch den Kunden

CM.com leistet dem Kunden weitere Unterstützung, die vernünftigerweise erforderlich ist, um die Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden aus Datenschutzgesetzen sicherzustellen, wie insbesondere im Zusammenhang mit (a) Datenschutz-Folgenabschätzungen im Wege der Lieferung bzw. Leistung von Informationen und Hilfestellung, die der Kunde möglicherweise benötigt, um ihn bei der Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen und regelmäßigen Überprüfungen zu unterstützen, die beurteilen sollen, ob die Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Folgenabschätzung erfolgt, (b) vorherigen Konsultationen von Datenschutzaufsichtsbehörden bezüglich Verarbeitungstätigkeiten, die mit hohem Risiko verbunden sind.

4.7 Compliance, Informationen und Prüfungen

4.7.1 CM.com hat die Drittzertifizierungen erlangt, die im Abschnitt Security & Compliance auf der Website von CM genannt sind, und die Informationen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie zur Datensicherheit umfassen. Auf schriftliche Anfrage des Kunden hin und unter Einhaltung der in der Vereinbarung festgelegten Vertraulichkeitspflichten hat der Auftragsverarbeiter dem Kunden, der kein Wettbewerber von CM.com sein darf (oder dem unabhängigen externen Prüfer des Kunden, der kein Wettbewerber von CM.com ist), eine Kopie von CM.coms jeweils aktuellen Drittzertifizierungen und Informationen zur IT-Architektur und Sicherheit zur Verfügung zu stellen, wie jeweils zutreffend und billigerweise verlangt.

4.7.2 Der Kunde hat das Recht, maximal einmal jährlich einen akkreditierten externen Fachmann mit der Prüfung der Verfahren zur Datenverarbeitung für den Kunden zu beauftragen. CM.com wird bei einer solchen Prüfung nach angemessener vorheriger schriftlicher Mitteilung mit einer Frist von nicht weniger als zehn Werktagen mitwirken. Der Kunde hat CM.com den gesamten Zeitaufwand zu erstatten, den CM.com für eine solche Prüfung aufwenden muss, zu CM.coms jeweils aktuellen Sätzen für professionelle Leistungen, die dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Vor dem Beginn einer solchen Prüfung werden die Parteien den Umfang, das Timing und die Dauer der Prüfung sowie den Vergütungssatz, den der Kunde zu entrichten hat, vereinbaren.

4.7.3 CM.com hat das Recht, zu verlangen, dass der externe Sachverständige eine Vertraulichkeitserklärung

zugunsten von CM.com unterzeichnet. Die Vertraulichkeitserklärung wird die Bestimmungen umfassen, die für diese Art von Erklärung gewöhnlich verwendet werden. Jeder Bericht und jede Mitteilung, die der externe Sachverständige abgibt, ist CM.com zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Prüfung den Betrieb von CM.com so wenig wie möglich behindert.

4.8 Unterlagen – CM.com hat vollständige, korrekte und aktuelle Unterlagen zu den Verarbeitungsaktivitäten, die im Auftrag seiner Kunden ausgeführt werden, aufzubewahren.

4.9 Tochtergesellschaften und Unterauftragsverarbeiter

4.9.1 Einzelne oder alle Verpflichtungen von CM.com aus der Vereinbarung können durch Tochtergesellschaften von CM.com erfüllt werden. CM.com und seine Tochtergesellschaften unterhalten zwischenbetriebliche Regelungen, nach denen seine Tochtergesellschaften, die personenbezogene Daten verarbeiten, Schutzmaßnahmen einführen, die denen von CM.com entsprechen. CM.com ist für die Einhaltung dieser Vereinbarung durch seine Tochtergesellschaften verantwortlich.

4.9.2 Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass (a) CM.coms Tochtergesellschaften als Unterauftragsverarbeiter beauftragt werden dürfen und (b) CM.com bzw. CM.coms Tochtergesellschaften externe Unterauftragsverarbeiter in Zusammenhang mit der Lieferung der Serviceleistungen beauftragen dürfen. Dabei müssen CM.com oder eine Tochtergesellschaft von CM.com jeweils eine schriftliche Vereinbarung mit jedem Unterauftragsverarbeiter geschlossen haben, die Datenschutzverpflichtungen enthält, die, soweit für die Art des durch den jeweiligen Unterauftragsverarbeiter gelieferten Service zutreffend, keinen geringeren Schutz bieten, als der Schutz der personenbezogenen Daten gemäß dieser Vereinbarung. Die aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter von CM.com ist verfügbar unter: www.cm.com/trust-center/privacy/. CM.com hat den Kunden dreißig (30) Tage vor jeglichen Änderungen an der Liste der Unterauftragsverarbeiter zu informieren. Innerhalb dieses Zeitraums kann der Kunde der Änderung der Liste der Unterauftragsverarbeiter widersprechen, sofern dieser Widerspruch schriftlich und auf der Grundlage angemessener Gründe in Bezug auf maßgebliche Datenschutzgesetze eingereicht wird. Die Parteien werden sich nach Treu und Glauben bemühen, den Einwand des Kunden beizulegen. Wenn der Widerspruch nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen beigelegt wird, kann jede Partei die Vereinbarung kündigen.

4.9.3 CM.com ist für jeden seiner Unterauftragsverarbeiter in dem gleichen Umfang verantwortlich, in dem das Unternehmen verantwortlich wäre, wenn es die Serviceleistungen jedes Unterauftragsverarbeiters nach den Bedingungen der Vereinbarung selbst ausführen würde.

4.10 Mitteilung über Verletzungen

4.10.1 Bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten ist CM.com verpflichtet:

(a) den Kunden über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unter Beteiligung von CM.com oder eines Unterauftragnehmers unverzüglich zu informieren (jedoch in keinem Fall später als achtundvierzig Stunden, nachdem die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt geworden ist),

(b) dem Kunden angemessene Hilfe und Unterstützung für alle Tätigkeiten zu gewähren, die in Reaktion auf eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten ausgeführt werden müssen, einschließlich bezüglich der Kommunikation der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an die betroffene Person und Datenschutzbehörden. CM.com wird eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten umgehend untersuchen und angemessene Maßnahmen ergreifen, um die zugrundeliegende(n) Ursache(n) zu identifizieren und

ein erneutes Auftreten zu verhindern. Wenn Informationen erfasst werden oder anderweitig zur Verfügung stehen, wird CM.com dem Kunden, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist, eine Beschreibung der Verletzung personenbezogener Daten, der Art von Daten, die von der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffen sind, und andere Informationen zur Verfügung stellen, die der Kunde in angemessenem Umfang verlangt. Die Parteien stimmen zu, in gutem Glauben bei der Entwicklung der Inhalte entsprechender öffentlicher Aussagen oder erforderlicher Mitteilungen an die betroffenen Personen und/oder die zuständigen Datenschutzbehörden zusammenzuarbeiten.

5. Grenzüberschreitende Datenübermittlung

5.1 Soweit die Beauftragung eines Unterauftragsverarbeiters nach Abschnitt 4.9 einen grenzüberschreitenden Übermittlungsmechanismus gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen erfordert, um personenbezogene Daten rechtmäßig aus einem Rechtsraum (d. h. dem Europäischen Wirtschaftsraum, dem Vereinigten Königreich oder einem anderen relevanten Rechtsraum) an einen Dritten außerhalb dieses Rechtsraums zu übermitteln, gelten die folgenden Bedingungen. Der Kunde ermächtigt CM.com, personenbezogene Daten außerhalb des Rechtsraums, in dem CM.com ansässig ist und die personenbezogenen Daten erstmals empfangen wurden, zu übermitteln, vorausgesetzt, dass CM.com sicherstellt, dass diese Übermittlungen in Übereinstimmung mit diesem DPA und einem rechtmäßigen Datenübertragungsmechanismus durchgeführt werden, der ein angemessenes Schutzniveau gemäß maßgeblichen Datenschutzgesetzen bietet.

6. Speicherung, Aufbewahrung und Löschung personenbezogener Daten

6.1 CM.com verarbeitet und speichert Daten einschließlich personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Kunden. Die personenbezogenen Daten werden während der Laufzeit für die Lieferung der Serviceleistungen im Rahmen der Vereinbarung aufbewahrt. CM.com hat nach vorheriger schriftlicher Aufforderung nach Wahl des Kunden alle verbleibenden personenbezogenen Daten bei Beendigung dieser Vereinbarung zurückzugeben oder zu löschen.

7. Beschreibung der Verarbeitung

7.1 Art und Zweck der Verarbeitung

7.1.1 CM.com verarbeitet personenbezogene Daten nach Bedarf für die Lieferung der Serviceleistungen nach Maßgabe der Vereinbarung, wie darin näher beschrieben wird, und nach den weiteren Anweisungen des Kunden bei seiner Nutzung der Serviceleistungen.

7.2 Dauer der Verarbeitung

7.2.1 CM.com verarbeitet personenbezogene Daten für die Laufzeit der Vereinbarung und in Übereinstimmung mit Klausel 6 dieses DPA. 7.3 Kategorien betroffener Personen

7.3.1 Der Kunde kann anlässlich der Nutzung des Service Daten an CM.com übermitteln, deren Inhalte durch den Kunden in seinem alleinigen Ermessen bestimmt und kontrolliert werden, und die unter anderem personenbezogene Daten der in Anhang 1 aufgeführten Kategorien betroffener Personen umfassen können. 7.4 Personenbezogene Daten

7.4.1 Der Kunde kann personenbezogene Daten in dem vom Kunden bestimmten und kontrollierten Umfang nach seinem Ermessen in das Ticketsystem übermitteln und dort speichern, zu denen unter anderem die in Anhang 1

aufgeführten Kategorien personenbezogener Daten gehören können.

Anhang 1 Beschreibung der betroffenen Personen und Kategorien personenbezogener.

Daten Betroffene Personen:

- - Besucher

Kategorien personenbezogener Daten:

- - Name,
- - E-Mail-Adresse,
- - Informationen, die von Besuchern geliefert oder vom Kunden in Bezug auf die Besucher erfasst werden, wie etwa Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Kundennummer oder Kundenreferenz,
- - Kontaktdaten, wie etwa E-Mail-Adresse und Telefonnummer,
- - Bestelldetails, wie z. B. die Bestellhistorie.