

## NUTZUNGSBEDINGUNGEN SKEEPERS GROUP

### **I: Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die SKEEPERS Company, Eigentümer des Domainnamens [www.skeepers.io](http://www.skeepers.io), stellt ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vor.

SKEEPERS agiert als vertrauenswürdiger Dritter, der Bewertungen und Inhalte von Internetnutzern generiert, aber auch die kontinuierliche Verbesserung des Kundenerlebnisses vorantreibt.

SKEEPERS zeichnet sich durch die Qualität seiner Prozesse aus und stellt sicher, dass die Zuverlässigkeit der Bewertungen und Inhalte, die dank seiner Lösungen generiert werden, erhalten bleibt.

In diesem Zusammenhang und in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung möchte SKEEPERS seine Kunden über die Bedingungen für die Nutzung seiner Leistungen und seiner Website informieren.

### **II: Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

## Artikel 1: Definitionen

Jeder Begriff hat die in seiner Definition angegebene Bedeutung, unabhängig davon, ob er im Singular oder im Plural steht:

**Back Office:** Web-Schnittstelle, die dem Kunden vorbehalten ist, um auf die verschiedenen Funktionalitäten zuzugreifen, die von der Gruppe und den Tochtergesellschaften der Gruppe für die Implementierung ihrer Lösungen entwickelt wurden.

**Kunde:** Natürliche oder juristische Person, die die Leistungen von Skeepers nutzt, um von seinen Produkten zu profitieren.

**Preisbedingungen:** Kommerzielles Angebot, das von einer oder mehreren Tochtergesellschaften der Gruppe vorgeschlagen und vom Kunden akzeptiert wird.

**Vertrag:** Vom Kunden mit der Gruppe unterzeichnete Vereinbarung zur Überwachung der Lieferung von Produkten und Lösungen durch ein oder mehrere Unternehmen der Gruppe.

**AGB oder Allgemeine Nutzungsbedingungen:** Bedingungen, die für jede Person gelten, die sich mit der Website einer der Tochtergesellschaften der Gruppe verbindet und/oder deren Leistungen nutzt.

**Personenbezogene Daten:** Alle Informationen, die sich auf eine natürliche Person beziehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden können, insbesondere durch Bezugnahme auf eine Kennung wie Name, Identifikationsnummer, Standortdaten, eine Online-Kennung oder ein oder mehrere spezifische Elemente, die für ihre physische, physiologische, genetische, psychologische, wirtschaftliche, kulturelle oder soziale Identität spezifisch sind.

**Tochtergesellschaft:** Jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt bis zu fünfzig Prozent (50 %) oder mehr des Kapitals und/oder der Stimmrechte des Kunden kontrolliert oder von ihm kontrolliert wird.

**Konzernochtergesellschaft / Konzerngesellschaft:** Jede Einheit, die direkt oder indirekt von der Skeepers Group kontrolliert wird.

**Skeepers Group oder Skeepers:** Wirtschaftseinheit, die vom Unternehmen Skeepers und allen seinen Tochtergesellschaften gebildet wird.

**Internetnutzer:** Person, die das Internetnetzwerk nutzt, um auf verschiedene öffentlich zugängliche Inhalte zuzugreifen.

**Internet:** Gruppe miteinander verbundener Computer- und Telekommunikationsnetze auf globaler Ebene, die Internetbenutzern den Zugriff auf Inhalte über Server ermöglicht.

**Produkt:** Komponenten von SaaS-ähnlichen Lösungen, die sich auf das Kundenerlebnis beziehen und von einer der Tochtergesellschaften der Gruppe oder der Skeepers Group entwickelt wurden.

**Geistiges Eigentum:** Alle geistigen Eigentumsrechte, ob eingetragen oder nicht, und alle sich daraus ergebenden Ansprüche auf Registrierung, Verlängerungen und Verlängerungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Lizenzgebühren, Urheberrechte, Rechte an Software, Datenbankrechte, Patente, Wissen, Marken, Firmennamen, Domainnamen, Designs und Modelle, Geschäftsgeheimnisse sowie alle bestehenden und/oder zukünftigen gleichwertigen Rechte – ob eingetragen oder nicht – weltweit.

**Website:** Website, von der aus Skeepers seine Produkte anbietet und die über den folgenden Domainnamen zugänglich ist: [www.skeepers.io](http://www.skeepers.io).

**Lösung:** SaaS-Software, in der eine Konzerntochter oder der Konzern seine Anwendungen sowie seine Produkte hostet und dem Kunden über das Internet zur Verfügung stellt.

**Benutzer:** Jede natürliche Person, die der Verantwortung des Kunden (insbesondere Mitarbeiter, Agent, Dienstleister, Vertreter) und gegebenenfalls der von den Produkten profitierenden Tochtergesellschaften untersteht.

## **Artikel 2: Zweck der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die Skeepers Group beschäftigt sich mit der Entwicklung von Betriebssoftware für das Kundenerlebnis, die die Einbindung von Internetnutzern ermöglicht. Skeepers hat innovative Lösungen entwickelt, um Bewertungen und Inhalte von Internetnutzern zu generieren, aber auch um die kontinuierliche Verbesserung des Kundenerlebnisses voranzutreiben.

Zu diesem Zweck bietet Skeepers verschiedene Angebote an, die auf die Bedürfnisse seiner Kunden zugeschnitten sind.

Der Zweck dieser AGB besteht darin, die Bedingungen festzulegen, unter denen Skeepers dem Kunden seine Lösung zur Verfügung stellt.

Diese AGB können durch Sonderbedingungen ergänzt werden, die in einem Bestellformular, einem Vertrag oder allgemeiner jedem anderen zwischen den Parteien unterzeichneten Dokument erscheinen. Diese bilden zusammen mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein integriertes Ganzes.

Ohne die gleichzeitige Annahme dieser AGB durch den Kunden kann kein Bestellformular validiert werden. Sobald der Kunde diese AGB und das Bestellformular akzeptiert hat, kommt der Vertrag zustande und die Verpflichtung des Kunden ist für den im Bestellformular vorgesehenen Zeitraum endgültig. Das unterzeichnete Bestellformular und gegebenenfalls die zwischen den Parteien unterzeichneten Sonderbedingungen haben Vorrang vor diesen AGB. Die AGB gehen allen anderen vom Kunden ausgestellten Vertragsunterlagen vor.

Der Kunde bestätigt, die AGB gelesen und verstanden zu haben und erklärt sich damit einverstanden, für die Dauer der Dienstleistungen an diese gebunden zu sein.

Es sei darauf hingewiesen, dass Skeepers sich das Recht vorbehält, die AGB jederzeit durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden per E-Mail oder bei Verbindung mit dem Back Office zu ändern und zu aktualisieren. Die AGB in der jeweils gültigen Fassung gelten für die Zukunft, jedoch niemals rückwirkend.

## **Artikel 3: Inkrafttreten und Laufzeit des Vertrags**

### **Artikel 3.1: Auftragsbedingungen**

Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und bleibt in Kraft, solange die Produkte von einer oder mehreren Tochtergesellschaften der Gruppe an den Kunden geliefert werden.

Jedes vom Kunden abonnierte Produkt erfolgt durch Unterzeichnung eines Bestellformulars für den im Bestellformular angegebenen Zeitraum, der sich stillschweigend um denselben Zeitraum verlängert; sofern im Bestellformular nicht anders angegeben.

Jedes Produkt kann von jeder Partei mindestens einen (1) Monat vor seinem Jahrestag per Einschreiben mit Rückschein storniert werden. Die Kündigung eines der Produkte oder einer der Lösungen der Gruppe durch eine der Parteien unter den oben genannten Bedingungen führt nicht zu Schadensersatz.

## **Artikel 3.2: Vorzeitige Kündigung**

In allen Fällen hat jede Partei die Möglichkeit, den Vertrag jederzeit einseitig zu kündigen, wenn die andere Partei eine der ihr auferlegten Verpflichtungen schwerwiegend verletzt; nach Absendung einer Mahnung per Einschreiben mit Rückschein, die nach Ablauf der in dem Schreiben angegebenen Frist erfolglos geblieben ist. Diese kann somit einseitig von der automatischen Beendigung dieses Vertrages Gebrauch machen, unbeschadet aller Schäden, Strafen und Verzugszinsen, die sie aufgrund dieser Vereinbarung geltend machen kann.

Im Falle einer Kündigung durch den Dienstleister aufgrund eines Verstoßes durch den Kunden haftet dieser automatisch für den vollen Betrag der nach diesem Vertrag geschuldeten Dienste.

Darüber hinaus kann der Vertrag auch im Falle der Einstellung der Tätigkeit einer der Parteien beendet werden, sofern die betreffende Partei die andere Partei per Einschreiben mit Rückschein und mit Belegen benachrichtigt.

Da die Einstellung der Tätigkeit im Sinne dieser Vereinbarung als die endgültige Einstellung der Tätigkeit der Partei aus irgendeinem freiwilligen oder unfreiwilligen Grund verstanden wird, die der Aufgabe aller ihrer Tätigkeiten durch das Unternehmen entspricht - gelten eine intra -Gruppenfusion oder interne Umstrukturierungen nicht als Einstellung der Tätigkeit. Die Beendigung der Tätigkeit ist gekennzeichnet durch die Abmeldung aus dem Handels- und Gesellschaftsregister oder einem anderen Register, in dem die betroffene Partei eingetragen ist, die Auflösung oder Liquidation der Gesellschaft.

## **Artikel 4: Produkte von Skeeper**

Die Unternehmen der Gruppe bieten eine vielfältige Palette von Produkten an, die im Folgenden vorgestellt werden. Der Kunde kann alle oder bestimmte Produkte abonnieren, indem er verschiedene Bestellungen unterschreibt:

### **❖ Bewertungs- und Rezensions-Lösung**

Der Umfang der Umsetzung der Ratings & Reviews kann insbesondere Folgendes umfassen:

- Die Sammlung von Kundenrezensionen in Form von Sternen von 1 bis 5, begleitet von einem Kommentar;
- Die Bereitstellung des Kunden-Backoffice einschließlich insbesondere aller Bewertungen des Kunden;
- Verbreitung und Anzeige von Bewertungen durch Partner von Skeepers (Google, Bing, andere kommerzielle Unternehmen);
- Die Indexierung des Zertifikats Echte Bewertungen durch die verschiedenen Suchmaschinen, über die Internetnutzer die im letzten Jahr abgegebenen Bewertungen einsehen können;
- Die Erstellung und Bereitstellung von Widgets für Echte Bewertungen.

### **❖ CX Management- Lösung**

Der Umfang der Implementierung der Lösung kann insbesondere die folgenden Elemente umfassen:

- Erstellung von anpassbaren Fragebögen;
- Sammlung von Bewertungen entweder über eine API oder durch Veröffentlichung auf der Website des Kunden und auf den mobilen Websites oder per E-Mail, SMS und QR-Code;
- Hochladen von Kundenerfahrungsdaten/historischen Daten von Drittanbietern;

- Feedback an den Kunden in Form von Berichten sowie Dashboards und Leistungsanalysen in Bezug auf das Kundenerlebnis;
- Analyse von Kundenreizungen und Management von Aktionsplänen;
- Benachrichtigungen und Verwaltung von Kundenverbindungen;
- Entwicklung der Kundenorientierung innerhalb der Kundenorganisation.

Die Bereitstellung der CX Management-Lösung kann durch professionelle Schulungs- und Supportleistungen ergänzt werden.

## ❖ Lösung für User Generated Video

Der Umfang der Implementierung der Lösung kann insbesondere die folgenden Elemente umfassen:

- Automatische Erstellung von Kundenbewertungsvideos zur Präsentation der Produkte von der Website des Kunden;
- Identifizierung, Verwaltung und Einbindung von Botschaftern bei der Erstellung von Videos über die Plattform für Kreative, um über die Produkte und Dienstleistungen des Kunden in allen ausgewählten Kommunikationsmedien zu sprechen;
- Bereitstellung eines personalisierten Videoplayers, der das Benutzererlebnis auf jeder Produktseite der Website des Kunden verbessert;
- Erstellung einer interaktiven Videogalerie, in der Internetnutzer die Videos anderer Internetnutzer liken, kommentieren und teilen und die Produkte mit einem Klick in ihren Warenkorb legen können;
- Automatische Verteilung von Videos auf YouTube.

Die verschiedenen Produkte der Lösung und die allgemeinen Bedingungen jedes Produkts sind in ANHANG 1 dieses Vertrags aufgeführt.

## **Artikel 5: Finanzielle Bedingungen**

### **Artikel 5.1: Allgemeines**

Im Allgemeinen wird sich die Gruppe nur auf die Informationen des Kunden beziehen, um ihm ein Preisangebot zu unterbreiten, das seinen Bedürfnissen und seinem Tätigkeitsvolumen entspricht.

Diese Informationen werden nach Ermessen und unter der Verantwortung des Kunden übermittelt, wobei dieser der alleinige Leiter seiner Tätigkeit und seiner Anforderungen ist, ohne dass die Gruppe in die Tätigkeit ihres Kunden eingreifen muss.

Eine Haftung gegenüber dem Konzern oder seinen Tochtergesellschaften, insbesondere für fehlende Beratung, falls sich die vom Kunden gemachten Angaben als unrichtig oder unvollständig herausstellen, kann nicht übernommen werden.

**Als Gegenleistung für die von den Unternehmen der Gruppe gelieferten Produkte zahlt der Kunde der Gruppe die Preise, die in den vom Kunden unterzeichneten Bestellformularen festgelegt sind.**

Für die auf den anfänglichen Verpflichtungszeitraum folgenden Jahresperioden wird der Preis der Produkte an jedem Jahrestag des Vertrags automatisch im Rahmen einer jährlichen Erhöhung von fünf Prozent (5 %) auf den jährlichen Verlängerungsbetrag angepasst.

Sofern kein schwerwiegender Verstoß der Gruppe nachgewiesen wurde, verbleiben alle Zahlungen, die im Rahmen der unterzeichneten Finanzbedingungen geleistet wurden, bei der Gruppe. Wegen der

Beendigung dieses Vertrages und aus irgendeinem anderen Grund kann keine *prorata temporis* Rückerstattung verlangt werden.

Für den Fall, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, sind die Gesellschaften der Gruppe berechtigt, die Erbringung der abonnierten Dienste nach Ablauf der in einer erfolglosen Mahnung gesetzten Frist zu unterbrechen. Als solche, gemäß den Artikeln L441-10 und D441-5 des Handelsgesetzbuchs, sind Verzugsstrafen in Höhe des Zinssatzes, der beim Refinanzierungsgeschäft der Europäischen Zentralbank angewendet wird zuzüglich 10 Prozentpunkte ab dem Tag nach der Fälligkeit der Rechnung anwendbar.

Der Kunde ist außerdem verpflichtet, der Gruppe gemäß Artikel L automatisch eine pauschale Entschädigung von vierzig (40) Euro für die Wiederherstellungskosten zu zahlen. 441-10 des französischen Handelsgesetzbuches.

Behebt der Kunde diesen Zahlungsvorfall nicht, wird dieser Vertrag gekündigt und seine Konten endgültig gelöscht.

Skeepers wird den Kunden nach Möglichkeit vor dem Antragsdatum über Änderungen der geltenden Preise informieren.

## **Artikel 5.2: Abrechnungs- und Zahlungsmethoden**

Der Kunde stellt alle für die Einzelabrechnung durch Skeepers erforderlichen Informationen oder Unterlagen zur Verfügung.

Jede Rechnung wird von Skeepers gemäß den im Bestellformular definierten Bedingungen erstellt und dem Kunden per E-Mail an die dafür angegebene Adresse zugesandt.

Der Kunde akzeptiert ausdrücklich, dass zusätzliche Kosten wie Mehrverbrauch, Kommunikationskosten und zusätzliche Lenkungsgespräche, wie sie im Bestellformular vorgesehen sind, Gegenstand von sogenannten Ausgleichsrechnungen sein können. Diese Rechnungen werden gegebenenfalls auf der zeitraumgerechten Rechnung oder auf einer Ausgleichsrechnung verrechnet.

Der Kunde zahlt gemäß den im Bestellformular angegebenen Bedingungen.

## **Artikel 6: Pflichten und Verantwortlichkeiten von Skeepers**

### **Artikel 6.1: Betrieb der Produkte und Garantie**

Die Hauptpflicht von Skeepers besteht darin, dem Kunden die Nutzung der Lösungen zu ermöglichen, was der Kunde ausdrücklich anerkennt. Folglich ist die Gruppe nicht verantwortlich für Fehler bei der Installation oder Nutzung der Lösung(en), die dem Kunden zuzuschreiben sind.

Die Gruppe versichert den Kunden gegen die Nichteinhaltung der Dienstleistungen und jeden versteckten Mangel, der auf einen Fehler in der Gestaltung oder Erbringung dieser Dienstleistungen zurückzuführen ist, unter Ausschluss jeglicher Fahrlässigkeit oder eines Verschuldens des Kunden.

In jedem Fall, wenn die Haftung der Gruppe beibehalten wird, ist die Garantie der Gruppe auf den Betrag ohne Steuern beschränkt, den der Kunde während der letzten zwölf (12) Monate für die Erbringung von Dienstleistungen und gemäß den Bedingungen von Artikel 6.3 gezahlt hat.

## **Artikel 6.2: Bereitstellung von Produkten**

Skeepers erklärt und garantiert, dass:

- Es die erforderlichen Rechte besitzt, um diesen Vertrag abzuschließen und dem Kunden die Lösungen bereitzustellen;
- Die Produkte dem Kunden gemäß den berufsüblichen Gepflogenheiten und den Vertragsbedingungen geliefert werden;
- Die Lösungen entsprechen im Wesentlichen den Spezifikationen, die in den Bedingungen der Tochtergesellschaften der Gruppe festgelegt sind, die einen integralen Bestandteil des Vertrages bilden und in den ANHÄNGEN verfügbar sind, wenn diese unter normalen Nutzungsbedingungen verwendet werden;
- Nach Kenntnis von Skeepers verletzen die Lösungen keine ordnungsgemäß von einem Dritten eingetragenen Eigentumsrechte;
- Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe wenden die dem technischen Stand entsprechenden administrativen und technischen Methoden an, um die Sicherheit, Integrität und Vertraulichkeit der Daten, insbesondere personenbezogener Daten, im Rahmen der Vertragsdurchführung zu wahren.

Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe garantieren nicht, (i) dass die in den Lösungen enthaltenen Funktionen die Bedürfnisse des Kunden erfüllen, (ii) dass der Betrieb der Lösungen ununterbrochen oder frei von Bugs, Fehlern oder anderen Mängeln ist und /oder (iii) die durch die Nutzung der Lösungen erzielten Ergebnisse.

Sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich anders vorgesehen und soweit nach geltendem Recht zulässig, schließen Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien, Erklärungen und/oder sonstigen Verpflichtungen jeglicher Art aus, die nicht ausdrücklich im geltenden Recht vorgesehen sind.

Der Kunde erklärt, dass er mit dem Internet, seinen Eigenschaften und Grenzen vertraut ist und erkennt insbesondere an, dass (i) die gesamte Ausrüstung des Kunden unter seiner vollen Verantwortung mit dem Server verbunden ist; (ii) Daten, die im Internet zirkulieren, trotz der von Skeepers implementierten Schutzmethoden einer möglichen Veruntreuung unterliegen können, und daher werden die Daten und allgemeiner alle Informationen vom Kunden auf eigene Gefahr übermittelt; (iii) es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Sicherheit des Funktionierens der Lösungen und des Zugangs zu den von ihm kontrollierten Lösungen zu gewährleisten, insbesondere die Sicherheitsmaßnahmen von Skeepers nicht zu gefährden; (iv) aufgrund der Bereitstellung der Lösungen für Benutzer und trotz der Sicherheitsmaßnahmen, die Skeepers ergriffen hat, können die Lösungen dem Eindringen unbefugter Dritter unterliegen und entsprechend beschädigt werden.

## **Artikel 6.3: Haftung von Skeepers und der Tochtergesellschaften der Gruppe**

Der Kunde ist allein verantwortlich (i) für die Auswahl der Produkte, deren Verwendung und die daraus erzielten Ergebnisse sowie für die Einhaltung der Vertragsbedingungen durch die Benutzer, den Kunden und gegebenenfalls seine Tochtergesellschaften, und (ii) Schäden, die aus einer unbefugten oder unsachgemäßen Verwendung der Produkte und Lösungen und/oder falschen oder unvollständigen Informationen resultieren, die der Kunde der Gruppe zur Verfügung gestellt hat.

Die Skeepers Group und die Tochtergesellschaften der Gruppe sind durch den Vertrag an die Sorgfaltspflicht der Mittel gebunden. Tatsächlich müssen die Gruppe und ihre Tochtergesellschaften dem Kunden die Mittel zur Verfügung stellen, die für die Lieferung der Produkte und Lösungen erforderlich sind, wie in diesem Vertrag und dem/den dazugehörigen Bestellformular(en) definiert.

Für den Fall, dass die Haftung der Skeepers Group und ihrer Tochtergesellschaften infrage gestellt wird, unabhängig von der Art (einschließlich Zinsen und Kosten), der Anzahl der Aktien, geltend gemachten Gründe oder Streitparteien:

- (i) nur direkte und vorhersehbare Schäden können Anspruch auf Entschädigung berechtigen, sofern der Kunde einen direkten Kausalzusammenhang zwischen dem behaupteten Schaden und dem Nachweis der Vertragsverletzung durch die Skeepers Group und die Tochtergesellschaften der Gruppe nachgewiesen hat;
- (ii) alle indirekten oder unvorhersehbaren Schäden, insbesondere im Falle einer Unterbrechung der Funktionsfähigkeit der Lösungen, kommerzielle Schäden, Verlust von Kunden, Verlust des Markenimages, Verlust oder Beschädigung von Daten und Kosten im Zusammenhang mit dem Erwerb oder Abonnement einer Ersatzleistung/-lösung eines Drittanbieters, die der Kunde, seine Benutzer und/oder ein Dritter erlitten hat, begründet keinen Anspruch auf Entschädigung für den Kunden, selbst wenn die Gruppe und die Tochtergesellschaften der Gruppe vor solchen Schäden gewarnt wurde;
- (iii) die volle Haftung der Gruppe in Bezug auf Nichtverfügbarkeit, Verletzung, Fahrlässigkeit oder Fehler, die während der Erbringung der Dienstleistungen festgestellt werden, wird auf den tatsächlichen Preis begrenzt, der vom Kunden für das fragliche Produkt während der letzten zwölf (12) Monate bezahlt wurde, um Ansprüche jeglicher Art abzudecken.

In jedem Fall ist die Gruppe von jeglicher Haftung befreit:

- (i) im Falle der Verwendung der Produkte und/oder Lösungen, die nicht dem Vertrag und/oder der technischen Dokumentation der Tochtergesellschaften der Gruppe entsprechen;
- (ii) im Falle von Schwierigkeiten beim Zugriff auf ihre Website aufgrund von Störungen des Internetnetzwerks;
- (iii) im Falle des Zugriffs auf das System, wenn die Benutzer die Identifizierungsbedingungen fahrlässig behandelt oder die Bestimmungen nach Artikel 7.3 nicht eingehalten haben;
- (iv) wie für den Betrieb der Lösungen für den Fall, dass sich die IT-Ausstattung des Kunden als veraltet, defekt oder unzureichend herausstellt. Die IT-Ausstattung des Kunden liegt in seiner alleinigen Verantwortung.

Diese Haftungsbeschränkungsklausel stellt eine entscheidende Bedingung für die Verpflichtung der Gruppe dar und bleibt auch im Falle einer Kündigung oder Aufhebung des Vertrags in Kraft.

Der Kunde erkennt an, dass die Preise der Lösungen und Produkte einerseits die Risikoverteilung aus dem Vertrag und die von den Parteien geforderte wirtschaftliche Ausgewogenheit widerspiegeln und der Vertrag ohne die in diesem Artikel definierten Haftungsbeschränkungen nicht zustande gekommen wäre.

Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass jegliche Haftungsklage gegen die Gruppe und die Tochtergesellschaften der Gruppe nach Ablauf eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten ab dem schadensbegründenden Ereignis verjährt ist.

## **Artikel 6.4: Wartung**

Die Gruppe gewährt dem Kunden Zugang zu den neuen Versionen der abonnierten Produkte und Lösungen, sobald diese verfügbar sind, mit Ausnahme jeglicher Zusatzmodule.

Die Gruppe behält sich das Recht vor, alle oder einen Teil ihrer Produkte oder Lösungen vorübergehend oder dauerhaft zu ändern, insbesondere um Verbesserungen vorzunehmen, vorausgesetzt, dass diese nicht zu einer Beeinträchtigung der Lösungen in Bezug auf Leistung und Funktionalität führen.

Die Gruppe kann den Zugang zum Service ausnahmsweise für Wartungsarbeiten ohne Entschädigung unterbrechen.

Der Konzern ist bestrebt, Wartungsarbeiten durchzuführen und gleichzeitig die Verfügbarkeit der Dienste zu gewährleisten. Falls erforderlich, kann der Konzern die Dienste dennoch während eines geplanten Wartungszeitraums vorübergehend nicht verfügbar machen.

## **Artikel 7: Pflichten des Kunden**

Der Kunde sollte alle diese vertraglichen Bestimmungen einhalten und die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Verpflichtungen insbesondere gegenüber Internetnutzern und aus den AGB der Tochtergesellschaften des Konzerns, für die er die Lösungen nutzt, nicht behindern. Im Einzelnen ist er an folgende Verpflichtungen gebunden:

### **Artikel 7.1: Verpflichtung zur Zusammenarbeit**

Der Kunde erklärt und garantiert, dass:

- (i) er über die für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Rechte verfügt und dass der Vertragsabschluss keine Vereinbarungen des Kunden mit einem Dritten verletzt und/oder die geistigen Eigentumsrechte untergräbt und/oder die Persönlichkeit Dritter;
- (ii) er verpflichtet sich, alle Gesetze und Vorschriften zu personenbezogenen Daten einzuhalten, die während der Erhebung, Zusammenstellung, Speicherung, Abfrage und Verarbeitung personenbezogener Daten, die im Rahmen der Lösungen und Produkte verwendet werden, gelten, und im Allgemeinen, alle geltenden Gesetze und Vorschriften.

### **Artikel 7.2: Gewährte Rechte**

Für die Dauer der Bereitstellung der Produkte und gegen Zahlung der vom Kunden hierfür geschuldeten Beträge gewähren die Tochtergesellschaften des Konzerns dem Kunden, sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, ein persönliches, nicht ausschließliches, widerrufliches, nicht-übertragbares Recht auf Zugang und Nutzung der Lösungen im Rahmen dieses Vertrages, ausschließlich für den eigenen Bedarf und in dem in ANHANG 1 definierten Umfang und dies gemäß den Bedingungen der Gesellschaften der Gruppe.

Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass die Nutzungsbedingungen der Gesellschaften der Gruppe von allen Nutzern der von den Gesellschaften der Gruppe bereitgestellten Lösungen eingehalten werden. Nach ausdrücklicher Vereinbarung unterstützt der Kunde den Zugang und die gesetzeskonforme Nutzung der Lösung durch seine Benutzer, einschließlich gegebenenfalls der seiner Tochtergesellschaften.

Der Kunde erkennt an, dass jede Person, die auf die Lösung zugreift, als Benutzer gilt. Kein Dritter ist berechtigt, auf die Lösungen zuzugreifen. Folglich obliegt es dem Kunden, diese Dritten zu Benutzern zu machen.

Dem Kunden ist es direkt oder indirekt untersagt:

- (i) Lösungen zu verwenden, die nicht innerhalb des im Vertrag festgelegten Rahmens und/oder zu anderen als den im Vertrag ausdrücklich festgelegten Zwecken liegen, insbesondere für andere als den eigenen Bedarf;

- (ii) einem Dritten (außer einem Benutzer) den Zugriff und die Nutzung der Lösungen zu ermöglichen;
- (iii) Kopieren, Anzeigen in einem Frame oder Replizieren auf einer Mirror-Site des gesamten oder eines Teils des Inhalts der Lösungen oder der Versuch, eine dieser Handlungen auszuführen;
- (iv) Ändern, Übersetzen, Erstellen von von den Lösungen abgeleiteten Werken, Reverse Engineering, Dekompilieren, Disassemblieren, Wiederherstellen der Lösungen und Produkte, auch nur teilweise, Versuch oder Ermöglichung der Durchführung solcher Handlungen durch Dritte, außer in den gesetzlich erlaubten Fällen;
- (v) die Urheberrechtshinweise, Marken oder andere Rechte an geistigem Eigentum, die in oder auf den Lösungen und Produkten erscheinen, zu modifizieren, zu ändern oder zu löschen oder deren Identifizierung zu ermöglichen;
- (vi) Verkauf, Vermietung, Unterlizenzierung oder Übertragung und/oder gemeinsame Nutzung aller oder eines Teils der Rechte in Bezug auf die Lösungen und/oder Produkte, auf welche Weise auch immer;
- (vii) Zugriff auf die Lösungen, um ein konkurrierendes Produkt oder eine konkurrierende Dienstleistung zu erstellen oder deren Eigenschaften, Funktionen oder grafische Elemente zu kopieren;
- (viii) Durchführung oder Offenlegung der Ergebnisse von Tests oder Leistungstests der Lösungen oder Produkte ohne die ausdrückliche vorherige Genehmigung der betreffenden Konzerngesellschaft;
- (ix) Einführen von Viren, Robotern, Bots, automatisierten Systemen oder anderen Codeelementen, die ganz oder teilweise die Lösungen unterbrechen oder beschädigen und/oder Inhalte ändern, beschädigen oder löschen, und/oder Informationen zu den Lösungen abrufen oder speichern;
- (x) die Lösungen verwenden, um böswilligen Code und/oder rechtswidriges, diffamierendes oder anderweitig rechtswidriges oder unerlaubtes Material aufzuzeichnen oder zu übertragen.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, die Lösungen nicht im Rahmen von Aktivitäten zu verwenden, die geeignet sind, gegen geltende Gesetze oder Vorschriften zu verstoßen, insbesondere, ohne dass diese Liste einschränkend oder erschöpfend ist, Aktivitäten, deren Gegenstand oder Inhalt:

- (i) zur Begehung von Straftaten, Verbrechen oder Vergehen ermutigen würde;
- (ii) falsche oder irreführende Informationen fördern würde;
- (iii) die Persönlichkeitsrechte einer Person verletzen würde, insbesondere ihre Privatsphäre, das Briefgeheimnis und/oder die personenbezogenen Daten;
- (iv) eine Belästigung oder Wiederholung von unerbetenen oder böswilligen Telefonanrufen darstellen oder fördern würde;
- (v) beleidigend, hasserfüllt, diffamierend, herabsetzend, rassistisch, antisemitisch oder fremdenfeindlich sein würde;
- (vi) personenbezogene Daten anfordern oder manipulieren würde, ohne ausdrücklich alle geltenden Gesetze einzuhalten;
- (vii) in irgendeiner Weise die geistigen Eigentumsrechte eines Dritten verletzen würde;
- (viii) die Übertragung von „Spam“, Ketten-E-Mails, unerwünschten Massen-E-Mails oder Spam-E-Mails beinhalten würde.

## **Artikel 7.3: Sicherheit des Benutzernamens und des Passworts**

Der Kunde ist allein und vollständig für die Verwendung und Vertraulichkeit seines Benutzernamens und Passworts verantwortlich. Tatsächlich sind die in der Datenbank der Tochtergesellschaften des Konzerns gespeicherten Passwörter verschlüsselt.

Der Kunde sollte sicherstellen, dass er allein Zugriff auf sein persönliches Konto hat und seine Benutzer gegebenenfalls autorisieren. Er sollte alle notwendigen Maßnahmen und Vorkehrungen treffen, um sich vor Dritten zu schützen, die möglicherweise vorübergehenden Zugriff darauf haben, und um ein ungewolltes Eindringen in sein Backoffice zu vermeiden.

Er sollte Skeepers und die Tochtergesellschaften des Konzerns unverzüglich informieren, wenn er eine Sicherheitsverletzung insbesondere im Zusammenhang mit der freiwilligen Kommunikation oder der Veruntreuung seines Benutzernamens und Passworts feststellt, damit sie unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Behebung der Sicherheitsverletzung ergreifen können.

Bei Verlust oder Veruntreuung von Benutzername und Passwort wird ein Verfahren zur Vergabe eines neuen Benutzernamens und Passworts implementiert.

Der Kunde trägt allein die Folgen, die sich aus der Verwendung seiner Benutzernamen und Passwörter durch Dritte ergeben, die von diesen wissen. Insbesondere ist er für die Wiederherstellung und Offenlegung der persönlichen Daten von Internetnutzern verantwortlich, die von seinem persönlichen Konto aus erfolgen.

Der Kunde ist für die Implementierung und Aktualisierung der Schutz- und Antivirensysteme auf seinen Computern verantwortlich, die auf den Dienst zugreifen.

Schließlich akzeptiert der Kunde in seinem Interesse, dass Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe während der Vertragsdurchführung ihre Passwortverwaltungsrichtlinie aktualisieren können, um den Regeln der Branche und den neuesten Empfehlungen zu diesem Thema zu entsprechen.

## **Artikel 7.4: Mitwirkungspflicht**

### **Artikel 7.4.1: Allgemeines**

Der Kunde verpflichtet sich, die Gruppe unverzüglich über jede Änderung der Aktivität, ganz oder teilweise, zu informieren, die sich auf den Betrieb der Lösungen oder die Zahlung von Rechnungen auswirken würde.

Der Kunde verpflichtet sich außerdem, jede Anomalie bei der Nutzung der Lösungen unverzüglich zu melden.

Im Allgemeinen verpflichtet sich der Kunde, mit den Tochtergesellschaften der Gruppe zusammenzuarbeiten, um ihnen so schnell wie möglich alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die als nützlich erachtet und von ihnen für die Erbringung ihrer Dienstleistungen angefordert werden. Er verpflichtet sich, ihnen freiwillig alle Informationen und Unterlagen zu übermitteln, die für die Durchführung dieses Vertrages erforderlich sind.

### **Artikel 7.4.2: Leistungsüberwachung**

Im Rahmen seiner Zusammenarbeit mit der Gruppe wird der Kunde Leistungsindikatoren in Bezug auf die Referenzierungs- und Konversionsrate seiner Website kommunizieren, um die Leistung der Lösungen zu überwachen.

In diesem Zusammenhang stellt der Kunde der Gruppe vierteljährlich Informationen über SEO, SEA und die Konversionsrate seiner Website zur Verfügung.

Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe verpflichten sich, alle Informationen, die ihnen vom Kunden im Rahmen der Leistungsüberwachung übermittelt werden, als streng vertraulich zu behandeln.

Folglich ist es Skeepers und den Tochtergesellschaften der Gruppe für die Dauer dieses Vertrages und ohne Begrenzung nach dessen Ablauf untersagt, diese Informationen in irgendeiner Funktion, in irgendeiner Form und an jede Person weiterzugeben, es sei denn, der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung für den Abschluss eines Geschäftsfalls im Sinne von Artikel 9.4 dieses Vertrags.

## **Artikel 8: Außergewöhnliche Umstände**

### **Artikel 8.1: Höhere Gewalt**

#### **Artikel 8.1.1: Allgemeine Informationen über höhere Gewalt**

Alle Umstände, die außerhalb der Kontrolle der Parteien liegen und die die Erfüllung ihrer Verpflichtungen unter normalen Bedingungen verhindern, gelten als Grund für die Befreiung von den Verpflichtungen der Parteien.

Als höhere Gewalt gelten alle zwingenden Tatsachen oder Umstände, außerhalb der Vertragsparteien, die unvorhersehbar und unvermeidbar sind, die außerhalb der Kontrolle der Vertragsparteien liegen und die von diesen trotz aller zumutbaren Anstrengungen nicht verhindert werden können.

Als Fälle höherer Gewalt oder zufällige Ereignisse, die nicht in der Rechtsprechung der französischen Gerichte üblich sind, gelten insbesondere:

- (i) Erdbeben, Brände, Überschwemmungen und andere Naturkatastrophen, die Abschaltung von Telekommunikationsnetzen oder spezifische Schwierigkeiten bei Telekommunikationsnetzen außerhalb der Parteien, der Ausfall eines nationalen Telekommunikationsbetreibers (in Frankreich oder im Ausland) und/oder
- (ii) das Versagen eines Lieferanten oder Partners, sofern nachgewiesen wird, dass ein solches Versagen unvermeidlich war.

Die Parteien erkennen an, dass Pandemien und Epidemien keinen Fall höherer Gewalt darstellen können.

#### **Artikel 8.1.2: Durchführungsbestimmungen und Auswirkungen höherer Gewalt**

Die Partei, die sich auf die oben genannten Umstände beruft:

- (i) muss der anderen Partei das Auftreten sowie Verschwinden dieser per Einschreiben mit Rückschein innerhalb einer Frist von höchstens fünf (5) Werktagen mitteilen; und
- (ii) verpflichtet sich, alles Mögliche zu tun, um Verzögerungsursachen zu vermeiden oder zu beseitigen und die Ausführung des Vertrages fortzusetzen, sobald diese Ursachen beseitigt sind.

Der Fall höherer Gewalt setzt die vertraglichen Verpflichtungen zunächst aus, die Dauer der vertraglichen Bindung verlängert sich entsprechend.

Sobald die vorbeugende Wirkung aufgrund höherer Gewalt wegfällt, werden diese Verpflichtungen für die am Tag der Aussetzung verbleibende Dauer der Verpflichtung wieder aufgenommen.

Sollte der Fall höherer Gewalt jedoch über einen Zeitraum von sechs (6) Monaten andauern, kann jede Partei ihre Entscheidung, den Vertrag eigenständig zu kündigen, per Einschreiben mit Rückschein mit sofortiger Wirkung mitteilen.

Wenn das Hindernis endgültig ist, wird der Vertrag automatisch beendet und die Parteien werden von ihren Verpflichtungen gemäß den Bestimmungen der Artikel 1351 und 1351-1 des Bürgerlichen Gesetzbuches befreit.

## **Artikel 8.2: Unvorhersehbarkeit**

### **Artikel 8.2.1: Allgemeine Informationen zur Unvorhersehbarkeit**

Die Parteien sind verpflichtet, ihre vertraglichen Verpflichtungen ungeachtet der Umstände, in denen sie sich – außer höherer Gewalt – befinden, zu erfüllen. Insbesondere verpflichten sich die Parteien, ihre Verpflichtungen einzuhalten, auch wenn Ereignisse außerhalb ihrer Organisation die Erfüllung des Vertrages erschweren würden, als sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise vorausgesehen hätten können.

Unbeschadet des vorstehenden Absatzes verpflichten sich die Parteien jedoch, neue Vertragsbedingungen auszuhandeln, wenn eine Partei feststellt, dass:

- (i) die Kosten für die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen um fünfzig (50) Prozent oder mehr gestiegen sind und dass diese Erhöhung ihm jede tatsächliche Gegenleistung entzieht oder dass der Hauptgrund für den Vertrag weggefallen ist; und
- (ii) diese Entwicklung mit einem Ereignis verbunden ist, auf das sie keinen Einfluss hat und das sie bei Vertragsschluss vernünftigerweise nicht vorhersehen konnte; und
- (iii) diese Partei dieses Ereignis oder seine Auswirkungen nicht vernünftigerweise vermeiden oder überwinden kann; und
- (iv) zwischen den Parteien weder ausdrücklich noch implizit vereinbart wurde, dass sie dieses Risiko trägt.

Es wird ausdrücklich von den Parteien anerkannt, dass Pandemien und Epidemien am Tag der Unterzeichnung dieses Vertrages vorhersehbare wirtschaftliche Umstände darstellen.

Diese Klausel gilt unter Ausschluss jeglicher gesetzlicher oder behördlicher, nationaler oder ausländischer Bestimmungen, die anwendbar sind und sich auf die Handhabung der Unvorhersehbarkeit von Verträgen beziehen, insbesondere Artikel 1195 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

### **Artikel 8.2.2: Geltungsdauer und Auswirkungen der Unvorhersehbarkeit**

Die Vertragsparteien verpflichten sich, so schnell wie möglich und auf jeden Fall innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach schriftlicher Aufforderung der betroffenen Vertragspartei eine außerordentliche Sitzung zur Neuverhandlung des Vertrages zu organisieren.

Die Neuverhandlung muss nach Treu und Glauben erfolgen und durch die Annahme einer Vertragsänderung zustande kommen.

Die Ausführung des Vertrages wird während der Verhandlungen fortgesetzt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

Falls nach Ablauf eines Zeitraums von drei (3) Monaten nach dem ersten Treffen zur Neuverhandlung des zwischen den Parteien organisierten Vertrags keine Einigung erzielt wurde, ist die Partei, die sich auf diese Klausel berufen hat, berechtigt, den Vertrag per Einschreiben mit Rückschein und vorbehaltlich einer Vorankündigung von drei (3) Monaten zu kündigen.

## **Artikel 9: Geistiges Eigentum**

## **Artikel 9.1: Die Rechte von Skeepers und der Tochtergesellschaften der Gruppe**

Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe garantieren, dass sie über alle geistigen Eigentumsrechte verfügen, die es ihnen ermöglichen, die Lösungen, Produkte und Marken bereitzustellen. Daher garantieren sie, dass die von ihnen im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Lösungen keine Verletzung eines bereits bestehenden Werks gleich welcher Art darstellen.

Unter diesen Bedingungen verbürgen sich Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe dem Kunden für jegliche Verletzungsklage, die gegen ihn von einer Person erhoben wird, die sich auf ein Recht an geistigem Eigentum in Bezug auf eine der bereitgestellten Lösungen beruft.

Das Inkrafttreten dieses Vertrages beinhaltet keine Übertragung von geistigen Eigentumsrechten im Sinne des Gesetzes über geistiges Eigentum an den Lösungen, Produkten und Marken der Gruppe und der Tochtergesellschaften der Gruppe, deren vollständige Eigentümer sie bleiben.

Für die Dauer der Durchführung dieses Vertrages räumen Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe dem Kunden jedoch ein Nutzungsrecht an seinen geistigen Eigentumsrechten ein, dessen Nutzung durch die Durchführung dieses Vertrages erforderlich wird.

Dieses Nutzungsrecht beschränkt sich auf den engen Rahmen der Nutzung der Lösungen gemäß diesem Vertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tochtergesellschaften der Gruppe. Es ist darüber hinaus widerruflich, nicht ausschließlich, nicht abtretbar, nicht übertragbar und ohne örtliche Beschränkung.

Dieses Nutzungsrecht an den geistigen Eigentumsrechten von Skeepers und der Tochtergesellschaften des Konzerns wird vorbehaltlich der Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden, insbesondere der Zahlung von Rechnungen bei Fälligkeit, eingeräumt. Bei Zahlungsverzug oder Zahlungsunterbrechung erlischt dieses Nutzungsrecht.

Die spätere Nutzung einer oder mehrerer Marken des Konzerns bei Zahlungsverzug oder nach Vertragsbeendigung würde als Rechtsverletzung gewertet und strafrechtlich verfolgt.

## **Artikel 9.2: Nutzungsbedingungen der Lösungen und Verbote**

Der Kunde wird es ausdrücklich unterlassen, Dritte in die Lösungen einzugreifen zu lassen oder einzubeziehen.

Er verpflichtet sich, die ihm zur Verfügung gestellten Informationen über die Lösungen nur für seinen eigenen Bedarf und ausschließlich für die in diesem Vertrag genannten Zwecke zu verwenden, was ausdrücklich ausschließt:

- (i) dauerhafte oder zeitweilige Reproduktion der bereitgestellten Lösungen und Produkte, ganz oder teilweise, auf beliebige Weise und in jeglicher Form, einschließlich je nach Fall beim Laden, Anzeigen, Ausführen oder Speichern; und
- (ii) die Lösungen und Produkte zu übersetzen, anzupassen, zu arrangieren oder zu modifizieren, sie zu exportieren oder mit anderen IT-Anwendungen zusammenzuführen; und
- (iii) Kopien aller oder eines Teils der Lösungen und Produkte anzufertigen; und
- (iv) die Modifikation insbesondere durch Dekompilieren, Ändern, Anpassen, insbesondere durch Übersetzen, Anordnen und allgemeiner Modifizieren aller oder eines Teils der Lösungen und Produkte.

Er verpflichtet sich insbesondere, durch die Lösungen nur Informationen und Daten zu verarbeiten, zu verbreiten, herunterzuladen oder zu übermitteln, deren Nutzung weder geistiges oder gewerbliches Eigentum noch sonstige private Rechte verletzt, noch eine strafbare Handlung darstellt.

Der Kunde verpflichtet sich, über die Lösungen keine Inhalte zu übertragen, die Computerviren oder andere Codes, Dateien oder Programme enthalten, die dazu bestimmt sind, die Funktionalität von

Software, Computern oder Telekommunikationstools zu unterbrechen, zu zerstören oder einzuschränken, ohne dass diese Liste erschöpfend ist.

Er verpflichtet sich, keine Lösungen oder Produkte zu entwickeln oder zu vermarkten, die mit diesen konkurrieren könnten.

## **Artikel 9.3: Nutzungsrecht für Marken und Logos**

Jede der Parteien garantiert, dass sie Eigentümer der Marken ist, unter deren Namen sie ihre Tätigkeit ausübt, und stellt somit sicher, dass die Reproduktion des Namens, des Logos oder der Marke durch die andere Partei keine Schadensersatzansprüche begründet, die aus einer Verletzung von Rechten Dritter durch die Verwendung dieser Namen, Logos oder Marken im engen Rahmen ihres Vertragsverhältnisses entstehen können.

Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe gewähren für die Dauer ihres Vertragsverhältnisses unentgeltlich das nicht ausschließliche, nicht abtretbare und nicht übertragbare Recht zur Nutzung ihrer Namen, Logos und Marken auf der/den Website(s) des Kunden sowie innerhalb des Kontexts seiner Benchmark-Werbung.

Der Kunde räumt Skeepers und den Tochtergesellschaften der Gruppe wechselseitig unentgeltlich das nicht ausschließliche, nicht abtretbare oder übertragbare Recht ein, für die Dauer ihres Vertragsverhältnisses seinen Namen, sein Logo und seine Marke auf den Websites von Skeepers und der Tochtergesellschaften des Konzerns zu nutzen, insbesondere zur Erbringung der unter diesen Vertrag fallenden Dienstleistungen.

Darüber hinaus räumt der Kunde Skeepers und den Tochtergesellschaften der Gruppe unentgeltlich das nicht ausschließliche, nicht abtretbare oder übertragbare Recht ein, für die Dauer ihres Vertragsverhältnisses und weltweit seinen Namen, sein Logo und seine Marke im Rahmen ihrer Referenzwerbung zu nutzen.

## **Artikel 9.4: Referenzwerbung / Geschäftsszenario**

Der Kunde stimmt zu, an der Fertigstellung einer Kundenfallstudie oder eines „Geschäftsszenarios“ mitzuwirken, in der die Vorteile der Lösungen auf seiner/seinen Website(s) oder seinen Einrichtungen präsentiert werden. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich Skeepers, das gemeinsam formalisierte „Geschäftsszenario“ gegenüber dem Kunden zu validieren.

Der Kunde ermächtigt Skeepers, im Rahmen des „Geschäftsszenarios“ die dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Informationen und Daten zu verwenden, die sich auf die Implementierung der Lösungen auf seinen Websites oder Einrichtungen beziehen.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, an der Fertigstellung der Fallstudie mitzuwirken, indem er die ihm zur Verfügung stehenden Informationen und Daten übermittelt, die zur Messung der Leistung der Lösungen auf seiner Website(s) oder seinen Einrichtungen (SEO, SEA, Konversionsrate usw.) erforderlich sind.

Skeepers verpflichtet sich unter anderem, die Integrität der im Rahmen des „Geschäftsszenarios“ verwendeten Informationen und Daten zu respektieren.

Der Kunde ermächtigt Skeepers und die Tochtergesellschaften der Gruppe, das so entwickelte „Geschäftsszenario“ in allen Formaten, Formen, Präsentationen, über alle Wege, Mittel, Verfahren und auf allen Medien zu übertragen.

## **Artikel 10: Vertraulichkeit**

Die Parteien werden alle Daten, Informationen oder Kenntnisse gleich welcher Form, Art oder welches Medium, die ihnen im Rahmen des Vertrags bekannt werden, als streng vertraulich betrachten und sich verpflichten, diese vertraulichen Informationen nicht an Dritte weiterzugeben oder offenzulegen, sofern im Vertrag nichts anderes bestimmt ist.

Die Vertragsparteien dürfen vertrauliche Informationen nur an Mitarbeiter oder Beauftragte weitergeben, die diese im Rahmen des Vertrages kennen müssen und die sich verpflichten, sich einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterwerfen, die Bedingungen enthält, die ein mindestens genauso hohes Schutzniveau wie für ihre eigenen vertraulichen Informationen enthalten.

Die in diesem Artikel vorgesehene Verpflichtung gilt rückwirkend ab dem Verhandlungszeitraum zwischen den Parteien und endet drei (3) Jahre nach Beendigung des Vertrags, aus welchem Grund auch immer, vorbehaltlich vertraulicher Informationen in Bezug auf die Produkte oder Lösungen der Gruppe, für die die Geheimhaltungspflicht für die gesamte Dauer der entsprechenden Schutzrechte an geistigem Eigentum gilt, und/oder in Bezug auf personenbezogene Daten, für die die Geheimhaltungspflicht für die gesamte Dauer der diesbezüglichen Schutzrechte gilt.

## **Artikel 11: Verarbeitung personenbezogener Daten**

Im Rahmen der Erbringung ihrer Dienstleistungen kann die Gruppe personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erheben und/oder verarbeiten.

Sofern nicht anders vereinbart, verpflichtet sich die Gruppe, die Daten zu keinen anderen Zwecken zu verwenden, als die vom Kunden abonnierten und ausdrücklich mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen.

Im Allgemeinen garantiert der Kunde, dass er die Rechte an den Daten hat, die für die Ausführung der abonnierten Produkte erforderlich sind.

Der Kunde, als ausschließlicher Inhaber der vorgenannten Rechte, trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt der Daten und die Art und Weise, in der diese Daten erhoben, verarbeitet und an Dritte weitergegeben werden. Als solches ist der Kunde für die Relevanz, Qualität und Rechtmäßigkeit der Daten verantwortlich.

Der Kunde verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Daten anzuzeigen oder zu übertragen. Rechtswidrig sind insbesondere Informationen, deren Inhalt Gewalt, Anstiftung zu einem Fehlverhalten sowie Informationen, die die Rechte des geistigen Eigentums Dritter oder das Recht auf Privatsphäre dieser Dritten verletzen, darstellt.

Die Grundlagen, Methoden, Zwecke und Bedingungen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten sind in Anhang 2 definiert.

## **Artikel 12: Versicherung**

Jede der Parteien bestätigt, dass sie eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen haben, die alle ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag abdeckt.

Jede Partei erklärt, dass die Beitragszahlungen erfolgt sind und auf dem neuesten Stand bleiben und verpflichtet sich, der anderen Partei auf deren schriftliche Anfrage alle Belege oder Bescheinigungen über die Zahlung der entsprechenden Beiträge auszuhändigen.

## **Artikel 13: Unabhängigkeit**

Die Parteien sind sowohl rechtlich als auch finanziell unabhängig. Der Vertrag kann in keiner Weise als Handlung angesehen werden, die ein Vertretungsverhältnis, eine Franchisekonzession oder irgendeine juristische Person jeglicher Art begründet. Jede Vertragspartei ist für ihr Personal verantwortlich und gewährleistet die Aufsicht, die ausschließliche Kontrolle und die administrative, soziale und buchhalterische Führung ihrer Mitarbeiter und gegebenenfalls ihrer Unterauftragnehmer.

## **Artikel 14: Teilinvalidität**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrages in Anwendung eines Gesetzes, einer Verordnung oder nach einer endgültigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts als ungültig gelten oder erklärt werden, vereinbaren die Parteien, einander zu konsultieren, um eine akzeptable Lösung im Sinne des Vertrages zu finden. Alle anderen Bestimmungen behalten ihre Gültigkeit und ihren Umfang, es sei denn, der eigentliche Vertragsgegenstand entfällt damit. Eine Verzichtserklärung ist nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von einem von jeder Partei ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet wurde.

## **Artikel 15: Beschwerde – Auskunftersuchen**

Skeepers wird sich nach besten Kräften bemühen, auf jede Beschwerde zu reagieren und den Streit beizulegen. Alle Fragen oder Wünsche können an folgende Adresse gerichtet werden: julien.reymond@skeepers.io oder per E-Mail:

SKEEPERS,

18-20 Avenue Robert Schuman -

CS 40494 - 13002 Marseille

Alle gütlichen oder rechtlichen Beschwerden bezüglich der Erbringung der Dienstleistungen müssen innerhalb eines (1) Jahres nach Beendigung der Dienstleistung geltend gemacht werden.

## **Artikel 16: Geltendes Recht und Streitbeilegung**

Dieser Vertrag unterliegt französischem Recht mit Ausnahme seiner Kollisionsnormen.

Alle Streitigkeiten in Bezug auf die Auslegung, Ausführung oder Gültigkeit dieses Vertrags müssen der anderen Partei zur Kenntnis gebracht werden, damit eine alternative Streitbeilegungsmethode wie Mediation oder Schlichtung in Betracht gezogen werden kann.

Im Falle von Streitigkeiten zwischen den Parteien über das Zustandekommen, die Gültigkeit, die Erfüllung und/oder die Beendigung des Vertrages und außer in dringenden Fällen, die die Einleitung eines Eilverfahrens rechtfertigen, bemühen sich die Parteien um eine einvernehmliche Lösung. Zu diesem Zweck verpflichten sie sich - sich vor jedem Rechtsstreit - innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung über den Antrag auf eine Ad-hoc-Sitzung einer der Parteien in Anwesenheit von Gesprächspartnern der beiden (2) Parteien auf der Ebene der Generaldirektion zu treffen.

Gelingt es den Parteien nach Ablauf einer neuen Frist von fünfzehn (15) Tagen nicht, eine Einigung über einen Kompromiss oder eine Lösung zu erzielen, ist das Handelsgericht von Marseille für die Streitigkeit allein zuständig, ungeachtet der Vielzahl der Beklagten oder das Einbringen Dritter, auch für Eilverfahren oder einstweilige Verfahren oder auf Antrag.



## **ANHANG 1 - PRODUKTBEDINGUNGEN**

Es gelten ausschließlich die Bedingungen der Produkte, die der Kunde durch Unterzeichnung eines Bestellformulars abonniert hat.

### **❖ Ratings & Reviews**

#### **• Installation der Lösung für Ratings & Reviews**

Die Lösung kann auf verschiedene Arten installiert werden, darunter:

- durch von Skeepers entwickelte Module, die für die meisten E-Commerce-Lösungen spezifisch sind (zum Beispiel: PrestaShop, Magento usw.) ;
- durch eine Anwendung, die als vollständige „API“ bezeichnet wird und eine perfekte Integration der Lösung in das Computersystem des Kunden ermöglicht.

Skeepers kann jegliche Prozesse und technischen Support nutzen und seinen Kunden bereitstellen, damit der Kunde die Lösung auf seinem Computersystem installiert.

Dies obliegt dem Auftraggeber und liegt in seiner vollen Verantwortung. Skeepers bietet Hilfe bei der Integration und stellt auf seiner Website ein erläuterndes Dokument sowie sein technisches Team bereit, um alle Fragen des Kunden zu beantworten und/oder aus der Ferne auf seinem Computer einzugreifen, um das Modul, die API oder andere technische Unterstützung in seinem System zu installieren.

Der Kunde bleibt in jedem Fall allein verantwortlich für Fehlfunktionen der Lösung, die auf eine unsachgemäße Installation zurückzuführen sind. Gleiches gilt, wenn er die Lösung nicht installiert, deinstalliert oder gar nicht nutzt.

#### **• Bereitstellung der Lösung**

Der Zweck des Skeepers-Dienstes besteht darin, seine Lösung zur Verfügung zu stellen und deren Nutzung zu ermöglichen.

Die Lösung umfasst mehrere damit verbundene Funktionen und Dienste:

- Die Sammlung von Bewertungen bezüglich der Qualität der Produkte und/oder Dienstleistungen des Kunden;
- Die Bereitstellung des Customer Backoffice, einschließlich insbesondere aller Bewertungen des Kunden;
- Verbreitung und Anzeige von Bewertungen durch Partner (Google, Bing, andere kommerzielle Unternehmen);
- Indexierung des Zertifikats Echte Bewertungen durch Suchmaschinen;
- Die Erstellung und Bereitstellung von Widgets (von Skeepers erstellte Zeichnungen, die die durchschnittliche Punktzahl aus Markenbewertungen oder Produktbewertungen anzeigen).

Kundenbewertungen werden wie folgt gesammelt: Jede von einem Verbraucher aufgegebene Bestellung erzeugt eine Anfrage für eine Bewertung, die von Skeepers an die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer gesendet wird, die der Kunde Skeepers mitgeteilt hat.

Die von der Lösung für Ratings & Reviews gesammelten Bewertungen entsprechen einer Beurteilung in Form von Sternen von 1 bis 5, begleitet von einem Kommentar.

Alle Bewertungen und Kommentare werden im Backoffice des Kunden und auf den Servern von Skeepers gespeichert und sind zugänglich.

Während der Zusammenarbeit zwischen Skeepers und dem Kunden kann sich dieser jederzeit mit dem Backoffice des Kunden verbinden und die über ihn abgegebenen Bewertungen an dem dafür vorgesehenen Ort abrufen.

Während oder am Ende der Zusammenarbeit kann sich der Kunde an seinen Kundenbetreuer oder ehemaligen Kundenbetreuer wenden, um die Zustellung der ihm gegenüber abgegebenen Bewertungen zu verlangen.

Diese Möglichkeit ist auf einen Zeitraum von fünf (5) Jahren ab Einreichung des Gutachtens befristet.

Skeepers ist auch eine Partnerschaft mit Google eingegangen. Dies ermöglicht insbesondere, dass die Bewertung des Kunden automatisch neben dem URL-Link seiner Website angezeigt wird, wenn dieser eine Adwords-Kampagne durchführt, wenn er eine Durchschnitts- und Mindestbewertung von 3,5 von 5 erreicht hat.

Skeepers behält sich das Recht vor, Vereinbarungen mit kommerziellen Unternehmen und insbesondere Suchmaschinen wie Google oder Bing zu treffen, um Kundenbewertungen anzuzeigen oder sogar deren Zertifikat für Echte Bewertungen zu indizieren; was der Kunde akzeptiert.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ausschließlich die Partner über die Einfügung seiner Bewertung einschließlich der Sterne und der Anzahl der gesammelten Bewertungen entscheiden und dies kontrollieren. Lediglich zu Informationszwecken wird angegeben, dass dies im Durchschnitt nach 2 bis 4 Wochen sichtbar wird. In jedem Fall kann Skeepers nicht für die Bedingungen und Fristen in Bezug auf die Veröffentlichung der Kundenbewertung durch seine Partner verantwortlich gemacht werden. Tatsächlich kann Skeepers nicht für einen Anzeigefehler oder eine schlechte Anzeige von Kundenbewertungen verantwortlich gemacht werden; die Partner haben ihre eigenen Regeln für die Anzeige. Skeepers ist nur verpflichtet, die korrekte Übertragung der von seiner Lösung gesammelten Bewertungen, Kommentare und Rezensionen sicherzustellen.

Der Kunde hat auch die Möglichkeit, seine Verbraucher mit Hilfe von Fragen zu bestimmten Themen zu evaluieren. Die Funktionsweise dieser Option ist identisch mit der Funktionsweise der Anforderung einer Markenbewertung oder einer Produktbewertung. Zusätzliche Fragen an Verbraucher werden in Anfragen aufgenommen, die per E-

Mail gesendet werden. Nach dem Absenden der Anfrage ist Skeepers dafür verantwortlich, die Antworten zu sammeln und sie dem Kunden in seinem Backoffice zu übermitteln.

- **Bereitstellung von Widgets**

Skeepers bietet verschiedene Widget-Modelle, die auf allen Seiten der Website des Kunden angezeigt werden können, um seine Gesamtbewertung und den letzten Kommentar eines Verbrauchers hervorzuheben. Das Widget muss das Logo von Echte Bewertungen anzeigen.

Skeepers bietet zwei Arten von Widgets: feste Widgets und schwebende Widgets. Die erste Kategorie muss in die grafische Darstellung des Kunden integriert werden. Die zweite Kategorie erfordert keine Änderung der grafischen Darstellung.

Der Kunde ist allein und vollständig für die Auswahl, Integration und Anzeige des Widgets verantwortlich. Skeepers lehnt insbesondere jede Verantwortung ab, wenn die visuelle Darstellung des Widgets auf der Website des Kunden von der von Skeepers erstellten und bereitgestellten abweicht.

Da der Kunde das Widget nicht verwenden darf, um den Verbraucher zu täuschen, verpflichtet er sich, den Empfehlungen von Skeepers zur Anzeige des dynamischen Widgets auf seiner Website unter Verwendung des von Skeepers bereitgestellten Links zu folgen, damit die Bewertung während der gesamten Vertragsbeziehung zwischen den Unternehmen täglich aktualisiert werden kann.

Dem Kunden ist es untersagt, die grafische Darstellung und das Widget-Modell in irgendeiner Weise zu ändern.

Falls der Kunde das Design des von Skeepers angebotenen Widgets ändern möchte, stellt Skeepers ihm einen URL-Link zur Verfügung, der es ihm ermöglicht, sein eigenes Widget zu erstellen und ihn in Echtzeit über die Anzahl der Kundenbewertungen und seine durchschnittliche Bewertung zu informieren.

Es ist dem Kunden strengstens untersagt, das Widget nach der Sperrung des Kontos oder nach Beendigung des Vertrages in irgendeiner Weise weiter zu nutzen. Jede missbräuchliche Verwendung wird automatisch mit einer Geldstrafe von einhundert (100) Euro pro Tag des festgestellten Verstoßes und pro Website (URL) bestraft, ohne Beeinträchtigung des Schadenersatzes, den Skeepers als Ersatz für den erlittenen Schaden geltend machen würde.

- **Bereitstellung des Zertifikats von Echte Bewertungen**

Skeepers stellt dem Kunden eine Webseite zur Verfügung, auf die von Suchmaschinen verwiesen wird, auf der alle Internetnutzer die Kundenbewertungen des Kunden einsehen können, die weniger als ein (1) Jahr alt sind.

Es wird darauf hingewiesen, dass diese Seite von Suchmaschinen möglicherweise nicht aufgerufen werden kann, wenn dieser auf eigenen Wunsch die gesammelten Kundenbewertungen ausschließlich intern verwendet.

Darüber hinaus ist zu beachten, dass die Anzeige des Zertifikats von Echte Bewertungen ebenso wie der Zugang zur Plattform als Bestandteil der im Rahmen der Lösung für Ratings & Reviews bereitgestellten Dienste, das Ende der Zusammenarbeit nicht überleben soll.

- **Moderation**

Der Moderationsprozess (Filterung, Analyse oder Prozess, der automatisch oder durch menschliche Mittel durchgeführt wird, um eine Kundenbewertung anzunehmen oder abzulehnen) wird im Folgenden beschrieben.

Der Kunde wird über die Sammlung und das Vorhandensein negativer Bewertungen von Verbrauchern informiert.

Als negativ eingestufte Bewertungen werden durch Bewertungen von 2/10 oder weniger dargestellt. Diese Bewertungen sind sehr einfach von ihrem Backoffice in einem Abschnitt mit dem Titel „Bewertung in Moderation“ zugänglich.

Der Kunde kann mit Verbrauchern, die einen Kommentar und eine positive oder negative Bewertung hinterlassen haben, über sein Backoffice Kontakt aufnehmen und ihnen antworten.

Es ist zu beachten, dass die vom Kunden bereitgestellte Antwort auf dem Zertifikat von Echte Bewertungen des Kunden veröffentlicht wird und der Verbraucher eine E-Mail erhält, um ihn über jede vom Kunden gesendete Nachricht zu informieren.

Der Verbraucher kann diese beantworten, aber seine Bewertung nicht ändern. Der Kunde wird seinerseits über die von den Verbrauchern hinterlassenen Nachrichten informiert.

Die verschiedenen Börsen, die einer Kundenbewertung folgen können, sind für Internetbenutzer sichtbar; es sei denn, der Kunde hat den Gesprächsaustausch von seinem Backoffice aus verborgen.

Dieses Verfahren bietet dem Kunden die Möglichkeit, Erläuterungen einzufordern, wenn eine Bewertung und/oder ein Kommentar unberechtigt erscheint, und ein Recht auf Gegendarstellung zu haben.

Skeepers darf unter keinen Umständen die bestehende Beziehung zwischen dem Kunden und dem Verbraucher stören. Es obliegt dem Kunden, alle Schwierigkeiten zu bewältigen, die mit diesem nach der Sammlung einer Bewertung auftreten.

- **Statistiken**

Der Kunde hat über sein Backoffice Zugriff auf Berichte und Statistiken, die von Skeepers aus den gesammelten Kundenbewertungen erstellt wurden.

Skeepers bietet auch ein vollständig anpassbares, auf Schätzungen basierendes Statistik-Tool, das Querverweise der gesammelten Daten ermöglicht, wenn eine Überprüfung über die Lösung für Ratings & Reviews mit direkt vom Kunden gesendeten Daten übermittelt wird.

- **Modul „Fragen/Antworten“**

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, die Option „Fragen/Antworten“ zu abonnieren.

Skeepers bietet seinen Kunden ein „Fragen/Antworten“-Modul an, das auf ihrer Website integriert wird und es Verbrauchern, die bereits Erfahrungen gemacht haben oder dies beabsichtigen, ermöglicht, eine Frage zu stellen oder eine gestellte Frage zu beantworten.

#### **Installation des Moduls „Fragen/Antworten“**

Der Kunde kann wählen, mit welcher Methode das Modul auf seiner Website integriert werden soll:

- indem er sich mit der API für Ratings & Reviews verbindet
- durch vollständige Integration in iFrame;
- durch eine gemischte Integration in iFrame und Flux JSON;
- durch die Installation des für das Modul „Fragen/Antworten“ entwickelten Magento- oder PrestaShop-Moduls.

Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, das Modul auf seinem Computersystem zu installieren und in seine Website zu integrieren, dies liegt in seiner Verantwortung. Skeepers bietet Unterstützung, um die Installation und Integration zu erleichtern, indem es ein erläuterndes Dokument zum Modul „Fragen/Antworten“ sowie ein technisches Team bereitstellt, das alle Fragen des Auftraggebers beantwortet und/oder bei der Installation hilft.

Für Fehlfunktionen des Moduls „Fragen/Antworten“ aufgrund einer unsachgemäßen Installation oder Integration bleibt in jedem Fall allein der Auftraggeber verantwortlich. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber die Installation oder Integration des Moduls „Fragen/Antworten“ nicht vornimmt, es deinstalliert oder gar nicht nutzt.

Von Skeepers ausgestellte Rechnungen bleiben bei Nichtbenutzung durch den Auftraggeber (z. B.: keine Fragen oder Antworten gestellt) fällig.

#### **Bereitstellung des Moduls „Fragen/Antworten“**

Der Auftraggeber, der von dem Modul profitieren möchte, muss sich an den Kontomanager von Skeepers wenden, damit die Teams ihm Zugang zum Modul gewähren können.

Nach der Aktivierung des Moduls wird das Modul „Fragen/Antworten“ aus dem Standard-Backoffice unter dem Reiter „Integration“ und dem Abschnitt „Fragen/Antworten“ verwaltet.

Der Auftraggeber erhält Modulanpassungsoptionen und die Frage- oder Antwortformulare, um diese gemäß seiner grafischen Darstellung in seine Website zu integrieren.

Als solcher verpflichtet sich der Auftraggeber, in der grafischen Darstellung seiner benutzerdefinierten Formulare die Aufnahme eines Kontrollkästchens zuzulassen, das die Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzrichtlinie darstellt. Diese Integration darf die Übermittlung einer Frage, einer Antwort oder eines Berichts nur dann ermöglichen, wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist.

#### **Bereitstellung des Moduls „Fragen/Antworten“**

Zweck des Skeepers-Dienstes ist die Bereitstellung des Moduls „Fragen/Antworten“ und dessen Nutzung.

Das auf der Website installierte Modul „Fragen/Antworten“ umfasst folgende Funktionen:

- Eine Frage stellen;
- Eine öffentliche Antwort auf eine Frage geben (vom Auftraggeber, Kunden, die Erfahrungen mit dem Produkt gemacht haben, oder Internetbenutzern);
- Eine Frage/Antwort melden;
- Eine Frage/Antwort diskutieren;
- Für eine Frage/Antwort abstimmen.

Alle über das Modul „Fragen/Antworten“ gesammelten Fragen und Antworten werden auf den Servern von Skeepers gespeichert und sind im Backoffice "Fragen/Antworten" des Auftraggebers zugänglich.

Der Kunde kann diesbezüglich die Fragen, Antworten und Diskussionen aus seinem Backoffice „Fragen/Antworten“ entsprechend bearbeiten und veröffentlichen. Jede durchgeführte Aktion wird protokolliert und ist dank einer Verwaltung nach den zugewiesenen Profilen (Administrator und Moderator) im Backoffice „Fragen/Antworten“ einsehbar.

Aus Gründen der Sicherheit und Nachvollziehbarkeit von Aktionen muss jeder Benutzer über ein individuelles Konto verfügen.

#### **• Prozess zum Sammeln von Kundenbewertungen**

Skeepers verpflichtet sich, die Verbraucher zum Zeitpunkt der Sammlung nicht nach Art oder Häufigkeit der Einkäufe auszuwählen. Daher werden alle Verbraucher befragt.

Jede Bewertung ist mit einem erreichbaren Verbraucher verknüpft.

Der Verbraucher hat die Möglichkeit, für einen Zeitraum von drei (3) Monaten nach der Einladung per E-Mail von Skeepers und selbst aufgrund einer Konsumhandlung eine Bewertung abzugeben. Die Möglichkeit für einen Verbraucher, nach einer Konsumhandlung eine Kundenbewertung abzugeben, ist daher zeitlich begrenzt.

Darüber hinaus kann der Verbraucher, der eine Bewertung abgegeben hat, diese für einen Zeitraum von drei (3) Monaten nach Abgabe seiner Bewertung ändern.

Skeepers hat in seiner Datenbank Elemente, die es ermöglichen, den Verbraucher zu identifizieren und seine Konsumhandlung zu bescheinigen. Es sei daran erinnert, dass Skeepers als Drittpartei auftritt.

Für die Abgabe von Kundenbewertungen wird keine Gegenleistung erbracht.

#### **• Verfahren zur Identifizierung des Gutachters**

Die Lösung für Ratings & Reviews basiert auf dem Sammeln von Bewertungen nach Bestellungen. Anfragen nach Bewertungen sind daher mit einer Verbrauchererfahrung und einem klar identifizierten Verbraucher verbunden. Die Identifizierung kann per E-Mail, Telefon oder auf andere Weise erfolgen, die einen direkten Kontakt mit dem Verbraucher ermöglicht.

- **Inhalt und Kontrolle der gesammelten Bewertungen und Kommentare**

Skeepers ist ein vertrauenswürdiger Drittanbieter, der vollständige Transparenz in Bezug auf Kunden und Verbraucher garantiert.

Skeepers verpflichtet sich, Informationen, Bewertungen und Kommentare auf die gleiche Weise zu übermitteln und zu veröffentlichen, wie die von ihm gesammelten, mit Ausnahme von Erwähnungen und Erklärungen, die illegal oder rechtswidrig sind.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Inhalt von Kommentaren nicht gegen geltende Gesetze und Vorschriften verstoßen darf. Rechtswidrig sind insbesondere rassistische, antisemitische, sexistische, diffamierende oder beleidigende Äußerungen, die die Privatsphäre einer Person verletzen, privaten Austausch wiedergeben, urheberrechtlich geschützte Werke (Texte, Fotos, Videos etc.) verwenden.

Skeepers mischt sich in keiner Weise in die bestehende Beziehung zwischen dem Kunden und dem Verbraucher ein. Auf keinen Fall kann seine Verantwortung für den Fall geltend gemacht werden, dass Verbraucher nicht auf Anfragen nach Bewertungen reagieren, wenn die Zahl der Besucher sinkt, die Bestellungen sinken oder sogar ein Problem im Zusammenhang mit der Veröffentlichung einer negativen Bewertung oder bei der Ausführung eines Auftrags auftritt.

Skeepers verifiziert die Herkunft der generierten Bewertungen, insbesondere anhand der identifizierten IP-Adresse. Das Unternehmen kann jedoch die einwandfreie Funktion seines Bewertungssystems aufgrund der damit verbundenen Gefahren und insbesondere der Risiken von Eindringen, Unterschlagung, Viren und Betrug in einem Computer- und Digitalsystem nicht garantieren.

- **Weitere Haftungsausschlüsse und -beschränkungen**

Skeepers kann nicht für Fehlfunktionen verantwortlich gemacht werden, falls der Kunde falsche oder unvollständige Informationen angegeben hat. Gleiches gilt in folgenden Fällen:

- Versäumnis, das Modul durch den Kunden zu aktualisieren;
- Fehler beim Umgang mit Verbrauchern;
- Eingreifen eines nicht vom Kunden autorisierten Dritten zur Reparatur der Lösung;
- Deinstallation der Lösung;
- Nichtnutzung oder teilweise Nutzung der Lösung.

Skeepers ist nicht verantwortlich für die Einfügung der Gesamtbewertung des Auftraggebers und der Anzahl der gesammelten Bewertungen durch Suchmaschinen oder für die Auflistung der Website des Auftraggebers durch diese. Nur Google oder andere Suchmaschinen können dies verwalten.

Schließlich kann Skeepers in keiner Weise für indirekte Schäden haftbar gemacht werden, die dem Kunden durch oder während der Ausführung dieses Vertrages und deren Folgen entstehen. Unter indirekten Schäden werden insbesondere, aber nicht beschränkt darauf, entgangener Gewinn oder entgangener Profit, Datenverlust, entgangene Chancen, wirtschaftliche Schäden, Folgen von Reklamationen oder Ansprüchen Dritter gegen den Kunden usw. verstanden.

- **Moderationsprozess**

#### **Beschreibung des Moderationsprozesses**

Moderation ist ein Prozess, der vor der Veröffentlichung einer Rezension stattfindet und darauf abzielt, die Übereinstimmung der gesammelten Inhalte nach französischem Recht und mit der Norm ISO 20488 sowie mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Allgemeinen Nutzungsbedingungen des Netzes der Bewertungsseite zu gewährleisten.

Skeepers verpflichtet sich, all diese Bestimmungen einzuhalten, um die Zuverlässigkeit der veröffentlichten Kundenbewertungen zu wahren.

Daher veröffentlicht Skeepers während des Moderationsprozesses Bewertungen oder lehnt sie ab, wenn dies gerechtfertigt ist.

Die Ablehnung einer Bewertung ist eine manuelle Aktion der Skeepers-Moderatoren, nachdem sie eine Benachrichtigung über die betreffende Bewertung erhalten haben.

Alle Stakeholder und Handlungen im Zusammenhang mit der Moderation sind identifiziert und nachvollziehbar.

Der von Skeepers angebotene Moderationsdienst besteht aus einem Standardmodell, das in jedem Abonnement der Lösung von Skeepers enthalten ist. Darüber hinaus bietet Skeepers je nach Option neben der Standardversion auch ein kundenspezifisches Modell an.

Für alle Bewertungen, egal ob positiv oder negativ, gilt dieselbe Moderationsfrist.

#### **Rollen und Ressourcen von Moderatoren**

Die Moderation erfolgt durch IT-Tools und/oder Personen, die allgemein als „Moderatoren“ bezeichnet werden.

Die erforderlichen Fähigkeiten und Mittel, um die Rolle des Moderators zu übernehmen, sind:

- die Sprache, in der die Bewertung verfasst wurde, perfekt beherrschen. Diese Fähigkeit muss vor Antritt der Stelle objektiv validiert worden sein, was einem Niveau des Typs „Kenntnisse“ des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (Niveau C2 des GER) entspricht;
- auf den gesamten Inhalt der gesammelten Kundenbewertungen zugreifen;
- auf die bei der Abgabe der Bewertungen gesammelten Elemente zur Identität des Autors zugreifen, um den Autor gegebenenfalls kontaktieren zu können;
- auf alle Informationen zum Verlauf der Einreichung von Gutachten zugreifen (Anzahl der Einreichungen derselben Bekanntmachung nach der anfänglichen Ablehnung);

- auf die Historie der Informationen über den Autor zugreifen (Anzahl der veröffentlichten Rezensionen, Gegenstand früherer Rezensionen);
- in der Lage sein, die Moderation einer Kundenbewertung – nachvollziehbar – einem anderen Moderator zu übertragen.

### **Standardmoderation**

Der Moderationsprozess gliedert sich in zwei Phasen: Automatische Moderation gefolgt von manueller Moderation. Im ersten Schritt, der als automatische Moderation bezeichnet wird, werden bestimmte Bewertungen gefiltert und im Backoffice des Kunden in die Moderation gestellt. Diese Fälle wären wie folgt:

- Die Bewertung der Rezension ist gleich oder kleiner als 2 (Schwellenwert kann im Backoffice des Kunden geändert werden);
- Die Überprüfung enthält personenbezogene Daten, die vom System identifizierbar sind;
- Die Bewertung enthält Beleidigungen oder Obszönitäten;
- Die Rezension enthält fünf identische Zeichen.

Diese Bewertungen, die auf diese Weise in ihrem Backoffice in die Moderation gestellt werden, ermöglichen es dem Kunden, potenziell problematische Bewertungen leicht zu identifizieren und darauf zu reagieren.

Gleichzeitig werden während der automatischen Moderation bestimmte Bewertungen an die Moderatoren von Skeepers zur Prüfung gemeldet, wenn:

- Die Überprüfung enthält personenbezogene Daten, die vom System identifizierbar sind;
- Die Bewertung Beleidigungen oder Obszönitäten enthält.

In anderen Fällen liegt es beim Kunden, Bewertungen, die er für problematisch hält, während der nächsten Phase den Moderatoren von Skeepers zu melden.

Nach der automatischen Moderation wird die manuelle Moderation durchgeführt:

- einerseits aufgrund der Handlungen der Kunden, der Reaktion auf Verbraucher und der Meldung (an Skeeper-Moderatoren) von als problematisch erachteten Bewertungen;
- andererseits durch die Aktion der Skeepers-Moderatoren nach jeder Benachrichtigung über eine Bewertung durch den Kunden oder das System während der automatischen Moderation.

Nach Prüfung der Bewertungen entscheiden die Moderatoren von Skeepers, ob die Bewertungen in der Moderation veröffentlicht werden oder nicht.

Dieses automatische und menschliche Moderationssystem ermöglicht es, die Veröffentlichung von Bewertungen zu vermeiden, die nicht dem französischen Recht und der Norm ISO 20488 sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Allgemeinen Servicebedingungen von Skeepers entsprechen.

Die Standardmoderation erfolgt standardmäßig „a priori“, also vor der Veröffentlichung der Rezensionen. Der manuelle Teil ist jedoch jederzeit im Backoffice des Kunden verfügbar und kann daher bei Bedarf „a posteriori“ erstellt werden. Die Bewertung wird dann nach ihrer Veröffentlichung bearbeitet.

### **Optionale Moderation**

In Bezug auf die Moderationsoption, die im Angebot festgelegt wird, bietet Skeepers eine maßgeschneiderte Moderation, die es dem Kunden ermöglicht, die manuelle Moderation auszulagern, die bei der Standardmoderation bereitgestellt wird.

Diese Option beinhaltet das erneute Lesen von Bewertungen, die von den Skeepers-Moderatoren gesammelt wurden.

Der Kunde sollte seine Bedürfnisse und Anforderungen in einem Spezifikationsdokument konkretisieren.

So wird er in der Lage sein:

- ein erneutes Lesen aller Bewertungen oder nur der Bewertungen, die einer von ihm festgelegten Bewertung entsprechen, zu definieren;
- vordefinierte Antworten, die er je nach Art der Bewertung und Bewertung abgegeben hat, zu konfigurieren;
- die Ablehnungsfälle, für die die Moderatoren ohne vorherige Validierung ihrerseits und gemäß den unten aufgeführten Ablehnungsgründen unabhängig handeln können, zu konfigurieren;
- Bewertungskategorien durch ein System zur Zuweisung von „Tags“, die für jede Bewertung spezifisch sind (z. B. Lieferung, Zahlung, Kundenservice usw.) zu erstellen.

### **Moderationsdauer der Kundenbewertung**

Skeepers verpflichtet sich, für alle Bewertungen, egal ob positiv oder negativ, denselben Moderationszeitraum einzuhalten. Dies wird automatisch auf sieben (7) Tage nach Einreichung der Bewertung festgelegt.

Es wird angegeben, dass andere Moderationszeiträume existieren und von vierzehn (14) bis achtundzwanzig (28) Tagen reichen können. In einigen Fällen können außergewöhnliche Zeiträume auftreten. Diese Zeiträume sind auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden an seinen Kundenbetreuer und gegen Vorlage von Belegen möglich. Eine außerordentliche Moderationsfrist kann beispielsweise bei einer Betriebsverlagerung des Kunden gewährt werden.

### **Ablehnung der Kundenbewertung und Begründung der Ablehnung**

Skeepers verpflichtet sich, den Verbraucher systematisch über die Ablehnung einer Bewertung sowie den Grund für die Ablehnung zu informieren.

Skeepers verpflichtet sich auch, Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, eine neue Bewertung abzugeben, nachdem ihre erste Bewertung während des Moderationsprozesses gelöscht wurde; innerhalb eines Limits von maximal drei (3) Bewertungen.

Skeepers ist nicht verpflichtet, die Gründe für die Ablehnung einer Bewertung anzugeben, bei der festgestellt wurde, dass sie beabsichtigt, die Bewertung des Produkts oder der Dienstleistung künstlich zu konstruieren oder zu beeinflussen.

Gründe für die Ablehnung von Markenbewertungen von Verbrauchern:

- Die eingereichte Bewertung wird als unangemessen, beleidigend, diffamierend, diskriminierend, anklagend, rassistisch angesehen oder beinhaltet einen Aufruf zu rechtlichen Schritten;
- Die Bewertung kann nicht als wahr angesehen werden, da Skeepers widersprüchliche Berichte enthält;
- Die Bewertung entspricht nicht dem Kommentar;
- Die Bewertung bezieht sich nur auf die Eigenschaften des gekauften Produkts oder der Dienstleistung und nicht auf die Gesamterfahrung mit dem bewerteten Unternehmen;
- Die Beschreibung des Konsumerlebnisses wird nicht bereitgestellt oder wird als unverständlich erachtet;
- Die Bewertung zielt darauf ab, den Durchschnitt des bewerteten Unternehmens zu verzerren oder enthält konkrete Elemente von Interessenkonflikten;
- Die Bewertung hat keinen Bezug zum bewerteten Thema;
- Die Bewertung enthält persönliche Informationen oder andere Informationen, die den Verfasser identifizieren, ihn kontaktieren oder zu Identitätsdiebstahl führen könnten;
- Die Bewertung erwähnt den Namen eines Mitbewerbers und/oder ermutigt zum Kauf bei der Konkurrenz;
- Der Autor gibt in seiner Bewertung an, dass er das bewertete Unternehmen noch nicht beurteilen kann oder dessen Dienste nicht in Anspruch genommen hat;
- Die Rezension enthält Werbematerial, gilt als Spam und/oder erwähnt Websites;
- Das bewertete Unternehmen hat in die Streitbeilegung eingegriffen und der Verfasser der Bewertung möchte diese aktualisieren;
- Der Rezensent hat Skeeper oder das bewertete Unternehmen kontaktiert, um seine Rezension zu ändern oder zu löschen;
- Skeepers ist der Ansicht, dass seine zivil- oder strafrechtliche Haftung betroffen werden kann;
- Skeepers hat diese Überprüfung als betrügerisch eingestuft.

**Gründe für die Ablehnung von Verbraucherproduktbewertungen:**

- Die eingereichte Bewertung wird als unangemessen, beleidigend, diffamierend, diskriminierend, anklagend, rassistisch angesehen oder beinhaltet einen Aufruf zu rechtlichen Schritten;
- Die Bewertung kann nicht als wahr angesehen werden, da Skeepers widersprüchliche Berichte enthält.
- Die Bewertung entspricht nicht dem Kommentar;
- Die Bewertung bezieht sich nur auf das Einkaufserlebnis (Kundenservice, Lieferung, Website) und nicht auf die Eigenschaften des gekauften Produkts oder der gekauften Dienstleistung;
- Die Beschreibung der Eigenschaften des gekauften Produkts oder der gekauften Dienstleistung wird nicht bereitgestellt oder als unverständlich erachtet;
- Die Bewertung zielt darauf ab, den Durchschnitt des bewerteten Produkts oder der bewerteten Dienstleistung zu verzerren, oder enthält konkrete Elemente von Interessenkonflikten;
- Die Bewertung steht in keinem Zusammenhang mit dem bewerteten Produkt;
- Die Bewertung enthält persönliche Informationen oder andere Informationen, die den Verfasser wahrscheinlich identifizieren oder ihn kontaktierbar machen, was zu Identitätsdiebstahl führt;
- Die Bewertung erwähnt den Namen eines Mitbewerbers und/oder ermutigt zum Kauf bei einem Mitbewerber;
- Der Autor gibt in seiner Bewertung an, dass er dieses Produkt oder diese Dienstleistung noch nicht bewerten kann oder können wird;
- Die Rezension enthält Werbematerial, gilt als Spam und/oder erwähnt Websites;
- Das bewertete Unternehmen hat in die Streitbeilegung eingegriffen und der Verfasser der Bewertung möchte diese aktualisieren;
- Der Verfasser der Bewertung hat Skeepers oder das bewertete Unternehmen kontaktiert, um seine Bewertung zu ändern oder zu löschen;
- Skeepers ist der Ansicht, dass seine zivil- oder strafrechtliche Haftung betroffen werden kann;
- Skeepers hat diese Überprüfung als betrügerisch eingestuft.

**Bearbeitung und Änderung**

Skeepers verpflichtet sich, den Inhalt einer Kundenbewertung nicht zu ändern oder zu löschen. Skeepers kann daher nicht:

- Rechtschreibfehler in einer Rezension korrigieren;
- den Bildschirmnamen eines Mitglieds ändern;
- einen Teil des Textes in der Rezension ausblenden;
- die Bewertung ändern.

In seltenen Fällen können die in den Bewertungen angegebenen Namen und Telefonnummern durch Sterne ersetzt werden, um die Vertraulichkeit personenbezogener Daten zu wahren.

- **Kriterien für die Veröffentlichung und Abgabe von Rezensionen**

**Lieferung bewerten**

Skeepers zeigt alle Bewertungen an, egal ob positiv oder negativ, solange sie nicht während des Moderationsprozesses abgelehnt wurden. Skeepers wählt daher die von ihm veröffentlichten Bewertungen nicht aus.

Skeepers zeigt Bewertungen chronologisch vom neuesten zum ältesten basierend auf dem Datum der Einreichung der Bewertung an.

Skeepers spielt die Bewertungen vollständig zurück.

Für jede Bewertung zeigt Skeepers mindestens die folgenden Informationen an:

- Datum und Uhrzeit der Einreichung der Bewertung;
- das Datum der Verbrauchererfahrung;
- den Vornamen und Anfangsbuchstaben des Nachnamens des Rezensenten.

Skeepers kann auch die folgenden Informationen anzeigen:

- das gekaufte Produkt;
- der Ort des Kaufs oder der Maßnahme.

Skeepers kann unter jeder Bewertung das Recht auf Antwort des Vertreters des bewerteten Produkts oder der bewerteten Dienstleistung anzeigen.

Skeepers aggregiert oder gewichtet keine Bewertungen. Skeepers zeigt daher transparent die durchschnittliche Punktzahl für jeden seiner Partnerhändler an. Die Bewertung ergibt sich nach folgender Berechnung: Durchschnittsbewertung = (Summe der Bewertungen der veröffentlichten Rezensionen / Gesamtzahl der veröffentlichten Rezensionen).

Skeepers stellt Internetnutzern die Kundenbewertungen zur Verfügung, die über einen Zeitraum von einem (1) vollen Jahr gesammelt wurden. Kundenbewertungen, die Anzahl der Bewertungen und die durchschnittliche Bewertung werden über den gleichen Zeitraum berechnet und auf der Zertifizierungsseite angezeigt.

Bewertungen werden für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren in der Skeepers-Datenbank gespeichert.

Die Bewertung berechnet sich wie folgt:

- Berechnung des Durchschnitts aller Bewertungen veröffentlichter Rezensionen auf fünf (5) Stellen nach dem Komma;
- um eine Bewertung aus 5 zu erhalten: dieser Durchschnitt wird auf fünf (5) Stellen nach dem Komma auf eine Stelle nach dem Komma gerundet;
- um eine Bewertung von 10 zu erhalten: Dieser Durchschnitt wird auf fünf (5) Stellen nach dem Komma mit zwei (2) multipliziert und dann auf eine (1) Stelle nach dem Komma gerundet.

#### **Eine Bewertung mit illegalem oder unangemessenem Inhalt melden**

Skeepers ermöglicht das Melden von Bewertungen mit illegalem oder unangemessenem Inhalt. Dieser Bericht kann an [moderation@avis-verified.com](mailto:moderation@avis-verified.com) oder sogar über die Zertifizierungsseite des Kunden gesendet werden.

#### **Auskunftsrecht des Partnerhändlers**

Skeepers gibt dem Vertreter des bewerteten Produkts oder der bewerteten Dienstleistung die Möglichkeit, jederzeit auf eine Bewertung zu antworten, die er über seinen Backoffice-Client erhalten hat. Er kann dann:

- dem Verbraucher für seinen Beitrag danken;
- Antworten auf Fragen in den Kommentaren geben;
- seine Version des Sachverhalts angeben (mit der Möglichkeit, Dokumente beizufügen);
- alle Änderungen angeben, die seit dem Verfassen der Bewertung an dem Produkt oder der Dienstleistung vorgenommen wurden.

Antworten werden unter den entsprechenden Rezensionen angezeigt. Der Verbraucher erhält eine E-Mail, die ihn über jede Nachricht bezüglich seiner Bewertung informiert, die vom Vertreter des bewerteten Produkts oder der bewerteten Dienstleistung gesendet wurde. Der Verbraucher kann dies beantworten, ohne seine Bewertung ändern zu können.

Diese Austausch sind für Internetbenutzer sichtbar, es sei denn, der Partnerhändler hat die Konversation in seinem Backoffice ausgeblendet.

Der Partnerhändler wird über Nachrichten informiert, die Verbraucher über seine Produkte und/oder Dienstleistungen hinterlassen.

Dieses Verfahren ermöglicht dem Partnerhändler, Erklärungen anzufordern, wenn eine Bewertung und/oder ein Kommentar unberechtigt erscheint, und somit ein Recht auf Gegendarstellung.

Unter keinen Umständen sollte Skeepers in die bestehende Beziehung zwischen dem Kunden und dem Verbraucher eingreifen. Es obliegt seinen Handelspartnern, alle Schwierigkeiten zu bewältigen, die bei einem Verbraucher aufgrund der Sammlung einer Bewertung durch Skeepers auftreten.

#### **Der Verlust des Rechts eines Rezensenten, eine Überprüfung für eine Rezension einzureichen, die nach der Moderation als rechtswidrig oder unangemessen erkannt wird**

Falls nach der Moderation festgestellt wird, dass ein Rezensent eine oder mehrere Rezensionen mit illegalen oder unangemessenen Inhalten vorgelegt hat, verhindert Skeepers die Abgabe von Rezensionen von diesem Verbraucher und löscht alle mit ihm verknüpften Rezensionen.

#### **Rechtsnatur von Kundenbewertungen des Verbrauchers**

Skeepers anonymisiert Kundenbewertungen achtzehn (18) Monate nach ihrer Veröffentlichung.

Die vom Verbraucher abgegebene Kundenbewertung ist vergleichbar mit einem Testimonial, bezieht sich immer auf ein tatsächliches Verbrauchererlebnis und ist eine reine Information für zukünftige Verbraucher.

Somit können Skeepers und seine Partnerhändler den Inhalt von Kundenbewertungen weltweit und in allen Medien und auf jedem Medium frei verwenden, vervielfältigen, veröffentlichen, zur Verfügung stellen und übersetzen. Gleichzeitig haben Skeepers und seine Partnerhändler das Recht, das vom Verbraucher verwendete Pseudonym im Zusammenhang mit dem Inhalt der Kundenbewertung für achtzehn (18) Monate zu verwenden. Darüber hinaus garantiert Skeepers seinen Kunden, dass seine Partnerhändler jederzeit, während der Vertragslaufzeit oder am Vertragsende, alle ihre Bewertungen abrufen können.

- **Pflichten des Kunden**

Der Kunde muss diese Bedingungen und alle anderen Sonderbedingungen, die bei der Registrierung vorgesehen sind, einhalten.

Der Kunde ist insbesondere an folgende Verpflichtungen gebunden:

**Annahme von Bewertungen**

Der Kunde verpflichtet sich, alle seine Kunden zu befragen. Der Kunde muss jede Art von Bewertung nach einer Bestellung akzeptieren. Er wird in der Lage sein, sie zu melden und darauf zu reagieren, wenn sie ungerechtfertigt erscheint.

Die Tätigkeit von Skeepers basiert auf der AFNOR-Zertifizierung, die Zeit und Mühe erfordert und es den Verbrauchern ermöglicht, ihrer Marke zu vertrauen. Skeepers ist in dieser Hinsicht bestrebt, die Integrität seiner Prozesse zu wahren und gegen falsche Bewertungen zu kämpfen.

Der Kunde darf unter keinen Umständen falsche Bewertungen durch falsche Bestellungen, falsche Kommentare oder sonstige Manipulationen erzeugen. Er sollte auch negative Bewertungen nicht verhindern, indem er die Funktionen der Lösung verfälscht.

Falls erforderlich, kann Skeepers rechtliche Schritte gegen den Kunden einleiten, und vom Recht Gebrauch machen, ihren Vertrag zu kündigen. Situationen werden von der Qualitätsabteilung in der folgenden Reihenfolge bearbeitet:

1. Nach Ersuchen um eine Erklärung per E-Mail kann eine Strafe von einhundert (100) Euro pro falscher Bewertung als Verwaltungsgebühr erhoben werden.

2. Bei mehr als fünf (5) falschen Bewertungen wird Skeepers den Kunden benachrichtigen, um die in Bezug auf die betreffenden Bewertungen festgestellten Anomalien zu erläutern.

Die Strafen bei falschen Bewertungen wirken daher abschreckend und führen, wenn diese nicht die gewünschte Wirkung erzielen, bei Nichteinhaltung der Verfahren in diesem Punkt durch den Kunden zur Kündigung des Vertrages.

3. Am Ende des erfolglosen Austauschs zwischen den Parteien und wenn der Kunde innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Aufforderung keine Maßnahmen ergreift, hat Skeepers die Möglichkeit, die Zusammenarbeit aufgrund von Nichteinhaltung seiner Prozesse zu beenden.

Die Parteien verpflichten sich, nach Treu und Glauben zusammenzuarbeiten, um Unregelmäßigkeiten beim Sammeln von Bewertungen zu klären und alle Probleme im Zusammenhang mit Voreingenommenheit auf die am besten geeignete Weise zu lösen.

**Zugriff auf die Website des Kunden**

Der Kunde ist allein verantwortlich für den Zugriff auf seine Website. Es obliegt ihm, alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um diesen Zugriff aufrechtzuerhalten, insbesondere den Preis für den Anschluss an das Internet zu zahlen, ohne den kein Zugang zur Lösung möglich ist.

- **Pflicht zur Zusammenarbeit**

**Allgemein**

Der Kunde verpflichtet sich, Skeepers freiwillig alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die für die Durchführung dieses Vertrages erforderlich sind.

Im Allgemeinen verpflichtet sich der Kunde, mit Skeepers zusammenzuarbeiten, um dem Unternehmen so schnell wie möglich alle Informationen und Dokumente bereitzustellen, die als nützlich erachtet werden und von Skeepers für die Erbringung seiner Dienstleistungen angefordert werden. Schließlich verpflichtet sich der Kunde im Falle einer Übertragung der Website unter Nutzung des vertragsgegenständlichen Dienstes, den Wert der Website anhand der gesammelten Bewertungen zu berücksichtigen und Skeepers den Abtretungsempfänger der vorgenannten Website vorzustellen. Es obliegt dem abtretenden Kunden, den Betrag seines Abonnements bis zu dessen Ablauf zu zahlen oder den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit dem Abtretungsempfänger auszuhandeln. Der Kunde teilt dem Übernehmenden mit, dass er sich an Skeepers wenden muss, um die Bedingungen und die Fortsetzung des Dienstes zu prüfen sowie diesbezüglich ein neues Bestellformular zu unterzeichnen.

**Zusammenarbeit gemäß AFNOR-Anforderungen**

Der Kunde verpflichtet sich, alle seine Bestellungen ohne vorherige Sortierung an Skeepers zu übermitteln, damit Skeepers die Anforderungen von AFNOR erfüllen und alle Verbraucher ohne Voreingenommenheit beim Sammeln von Kundenbewertungen befragen kann. Der Kunde erkennt an, dass er weiß, dass:

- die Zertifizierung an Skeepers vergeben wurde und er die Zertifizierung nicht im eigenen Namen beanspruchen kann;
- die Zertifizierung den Prozess der Verwaltung von Online-Bewertungen umfasst. Die Bewertungen selbst sind nicht zertifiziert;

• das NF-Logo eine eingetragene Marke ist und seine Verwendung den spezifischen Regeln und Rechten entspricht, zu deren Einhaltung sich der Kunde verpflichtet. Unter anderem darf das NF-Logo vom Partnerhändler auf seiner Website, auf seiner Bewerbung oder seinen öffentlich zugänglichen Dokumenten nicht ohne vorherige zusätzliche Zustimmung der AFNOR-Zertifizierung verwendet werden.

Darüber hinaus und um ein wahrheitsgetreues Bild der Realität wiederzugeben und den Verbraucher nicht zu täuschen, verpflichtet sich der Kunde, das dynamische Widget immer auf seiner Website unter Verwendung des diesbezüglich von Skeepers bereitgestellten Links anzuzeigen, damit die Bewertung während der gesamten Vertragsbeziehung zwischen den Unternehmen täglich aktualisiert werden kann. Zu diesem Zweck verpflichtet sich der Kunde, jede Reproduktion des Widgets zu unterlassen, die nicht von Skeepers empfohlen wird.

#### **Sperrung oder Löschung eines persönlichen Kontos**

Skeepers ist berechtigt, seine Dienstleistungen auszusetzen, wenn der Kunde einer seiner Verpflichtungen nicht nachkommt, während der Streit gütlich oder rechtskräftig beigelegt wird.

Skeepers kann das persönliche Konto des Kunden je nach Art und Schwere des begangenen Verstoßes vorübergehend schließen oder dauerhaft löschen.

Dem Kunden ist es ab dem Zeitpunkt der Sperrung oder endgültigen Löschung seines Kontos strengstens untersagt, die mit der Lösung verbundenen Dienste oder Funktionen zu nutzen, mit Ausnahme der Anzeige der bereits gesammelten Bewertungen. Es ist ihm auch untersagt, in irgendeiner Weise den Namen von Echte Bewertungen zu zitieren oder auch nur grafische Elemente oder visuelle Darstellungen in Bezug auf Echte Bewertungen und dessen Dienste zu verwenden. Andernfalls muss er automatisch eine Geldstrafe in Höhe von einhundert (100) Euro pro Tag des festgestellten Verstoßes zahlen.

#### **Achtung der Verbraucherqualität**

Durch das Akzeptieren der Allgemeinen Nutzungsbedingungen von Echte Bewertungen wurden Internetnutzer, die eine Bewertung abgeben, darüber informiert, dass sie bestimmte kumulative Bedingungen erfüllen müssen, um eine Bewertung abzugeben, nämlich:

- eine natürliche Person sein;
- sich nicht in einem Interessenkonflikt befinden;
- persönliche Erfahrungen mit dem Konsum des Produkts oder der Dienstleistung gemacht haben, auf die sich ihre Bewertung bezieht.

Zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung hat der Kunde sicherzustellen, dass die vorgenannten Voraussetzungen erfüllt sind.

Es sei darauf hingewiesen, dass Skeepers den Verbraucher erneut kontaktieren kann, um die Einhaltung der genannten Bedingungen zu überprüfen.

#### **Einfügen in Kundendokumente**

Der Kunde als Datenverantwortlicher unterliegt der Transparenzpflicht gemäß den Artikeln 12 ff. der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Zu diesem Zweck muss er in seine Datenschutzrichtlinie oder ein anderes spezielles Dokument eine Erklärung aufnehmen, in der die Verbraucher über die Übermittlung ihrer personenbezogenen Daten an Skeepers sowie über den beabsichtigten Zweck informiert werden. Diese kann wie folgt formuliert werden:

*„Einige Ihrer personenbezogenen Daten können an unseren Subunternehmer Skeepers übermittelt werden, um Ihre Bewertung Ihrer Kundenerfahrung in Bezug auf Ihre Bestellung zu sammeln, wie in Artikel 6 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) vorgesehen. f) (berechtigtes Interesse). Die von uns übermittelten personenbezogenen Daten sind: Nachname, Vorname, E-Mail-Adresse, Bestellnummer und Bestelldatum. Skeepers anonymisiert Ihre Bewertung(en) achtzehn (18) Monate nach der Veröffentlichung.*

*Skeepers verwendet Ihre personenbezogenen Daten nur im Rahmen seiner Lösung und für deren alleinige Zwecke. Skeepers ist es formell untersagt, Ihre persönlichen oder persönlich identifizierbaren Informationen an Dritte weiterzugeben, die eine Identifizierung ermöglichen oder Ihre Privatsphäre verletzen.*

*Sie können gegen die Weitergabe Ihrer Informationen an Skeepers, jederzeit über die Adresse: [rgpd@nomdusite.fr](mailto:rgpd@nomdusite.fr) (zum Beispiel) Widerspruch einlegen“.*

Da es sich bei diesem Absatz um ein allgemeines Modell handelt, muss der Kunde es gegebenenfalls an die Besonderheiten seiner Tätigkeit anpassen.

Zur Erinnerung: Die Nichteinhaltung der Rechte der betroffenen Personen aus den Artikeln 12 bis 22 der DSGVO wird in Artikel 83 mit Bußgeldern bis zu 20.000.000 EUR bzw. 4 Prozent des weltweiten Gesamtjahresumsatzes des vorangegangenen Geschäftsjahres bestraft, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Im Falle einer Verurteilung von Skeepers wegen Nichteinhaltung der Artikel 12 bis 22 der DSGVO durch den Kunden, obwohl das Unternehmen ihn über seine Verpflichtungen in Bezug auf die geltenden Vorschriften informiert hat, stellt dieser Skeepers vollumfänglich schadlos für alle fälligen Gebühren, einschließlich:

- a) Kosten (einschließlich Anwaltskosten), Ansprüche, Forderungen, Klagen, Vergleiche, Gebühren, Verfahren, Ausgaben, Verluste und Schäden (ob materiell oder nicht, und auch in Fällen von seelischer Not);
- b) Verlust oder Beschädigung des Rufs, der Marke oder des Image;
- c) soweit nach geltendem Recht zulässig:
  - i) behördliche, strafrechtliche, Sanktionen, Schulden oder andere Rechtsbehelfe, die von einer Aufsichtsbehörde oder einem Gericht verhängt werden und
  - ii) Entschädigungen an eine oder mehrere betroffene Personen.

## ❖ CX Management

### • **Voraussetzungen**

Der Kunde war und ist verantwortlich für die Anschaffung der technischen Voraussetzungen, d. h. der Umgebung (die IT-Ausstattung des Kunden - Hardware, Betriebssystem, Datenbanken, Drittsoftware, Abonnement eines Internetzugangsdienstes -, die für den Betrieb der Lösung und allgemein die Bereitstellung von Anwendungsdiensten, über die der Kunde vor Vertragsschluss informiert wurde, sowie alle damit verbundenen Entwicklungen während der Vertragslaufzeit), ihre Wartung und allgemein jede Änderung in der Umgebung. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, erwähnte Website regelmäßig zu konsultieren. Jede Konfiguration, die nicht der Umgebung entspricht, kann zu einer Verschlechterung der Qualität des Dienstes oder sogar zu seiner Fehlfunktion führen, für die Skeepers in keiner Weise verantwortlich gemacht werden kann.

### • **Eröffnung und Implementierung des Dienstes**

Ab der Eröffnung des Dienstes gewährt Skeepers dem Kunden für die Dauer des Dienstes für mindestens einen (1) Benutzer (den vom Kunden in der Bestellung angegebenen Administrator) Zugriff auf die Lösung.

Jegliche Nutzung des Dienstes zu Produktionszwecken stellt den Zugriff auf den Dienst dar.

Sofern nicht ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart, ist die Lösung von den Computern des Kunden und der Benutzer über die für jeden Benutzer bereitgestellten Verbindungsdaten zugänglich.

### • **gewährte Rechte**

Gegen Zahlung der vom Kunden diesbezüglich geschuldeten Beträge räumt Skeepers dem Kunden ein persönliches, nicht ausschließliches, widerrufliches, nicht übertragbares Recht auf Zugang und Nutzung des Dienstes gemäß seinem beruflichen Zweck, ausschließlich für den eigenen Bedarf, im Rahmen des Umfangs, des Territoriums und der Dauer des Abonnements des Dienstes und im Allgemeinen gemäß den Vertragsbedingungen und der Dokumentation. Der Kunde ist nur berechtigt, Kopien der Dokumentation für den eigenen Bedarf des Nutzers zur ausschließlichen Nutzung des Dienstes anzufertigen.

### • **Daten**

Mit Ausnahme von Daten, die nicht angeeignet werden können, bleiben die vom Kunden bereitgestellten Daten ausschließliches Eigentum des Kunden und/oder der Benutzer, für deren Inhalt er allein verantwortlich ist, einschließlich Umfragen oder die Art und Weise, in der die Daten an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Daten anzuzeigen oder zu übertragen. Skeepers kann in keiner Weise für den Inhalt der Daten und/oder die Kontrolle der Daten verantwortlich gemacht werden, die in die alleinige Verantwortung des Kunden fallen. Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, verpflichtet sich Skeepers, die Daten zu keinem anderen Zweck als zur Erbringung der Dienstleistung und/oder wie ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart, zu verwenden. Skeepers garantiert, dass es die Technologien und allgemein die geeigneten Mittel einsetzt, um die Integrität, Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten. Soweit der Datentransport durch einen Drittbetreiber erfolgt, ist dieser für eventuell auftretende Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Datenübertragung verantwortlich. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Geräte, die die Verarbeitung von Daten ermöglichen, die mit dem Server verbunden sind und der Umgebung entsprechen müssen. Folglich kann Skeepers nicht für Schäden an den Datenverarbeitungsgeräten des Kunden verantwortlich gemacht werden. Die Daten werden regelmäßig von Skeepers in Übereinstimmung mit dem SLA gesichert. Darüber hinaus umfasst der Service Funktionen, die es dem Kunden ermöglichen, mit vom Kunden identifizierten Personen Kommunikation zu etablieren, um zu kommunizieren und/oder Informationen zu sammeln. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für diese Kommunikation. Skeepers kann nicht haftbar gemacht werden, wenn diese Kommunikation nicht den in Frankreich und der EU geltenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten entspricht; Skeepers behält sich das Recht vor, den Zugriff auf den Dienst auszusetzen, falls diese Mitteilungen nicht den genannten Gesetzen und Vorschriften entsprechen.

### • **Finanzielle Bedingungen**

Die während der Nutzung der Lösung eingegangenen Anfragen werden von Skeepers aufbewahrt und gelten zwischen den Parteien als Nachweis für die Berechnung des Nutzungsgrades des Dienstes durch den Kunden, insbesondere um die Angemessenheit zwischen der tatsächlichen Nutzung des Kunden und der in der Bestellung definierten Schwellenmenge zu überprüfen; es versteht sich, dass die autorisierte Anzahl von Umfragen und/oder die autorisierte Anzahl von Benutzern, die der Kunde abonniert hat, in keinem Fall für die laufende Vertragslaufzeit nach unten korrigiert werden kann. Wird das erwartete Antragsvolumen überschritten, kann Skeepers am Ende jedes betrachteten Quartals eine entsprechende Volumen Anpassung vornehmen, sofern in der Bestellung nichts anderes angegeben ist, und zwar unter Berücksichtigung des Volumens der während des betreffenden Zeitraums tatsächlich eingegangenen Anträge. Eine Anpassungsrechnung wird von Skeepers gemäß den im Katalog von Skeepers am Tag der Anpassung angegebenen Tarifen ausgestellt, sofern in der Bestellung nichts anderes angegeben ist. Eine solche Verlängerung erfolgt zeitanteilig bis zum Ablauf der laufenden Vertragslaufzeit; Es versteht sich, dass eine solche Anpassung bei der Berechnung des fälligen Betrags für die Dienstleistung für den folgenden Abrechnungszeitraum berücksichtigt wird.

Ungeachtet des Vorstehenden erkennt der Kunde an und akzeptiert, dass die Preisliste für Verbrauchsgüter während der Vertragslaufzeit geändert werden kann, insbesondere in Abhängigkeit von den Preisen der Lieferanten

der Verbrauchsgüter und/oder dem Land innerhalb des Gebiets, in dem der Kunde seine Tätigkeit ausübt. Skeepers wird den Kunden nach Möglichkeit vor dem Antragsdatum über Änderungen der geltenden Preise informieren. Im Rahmen der Vertragserfüllung anfallende Transfer-, Reise- und Aufenthaltskosten sind nicht im Preis der Dienstleistung und der damit verbundenen Dienste enthalten. Diese Kosten werden gegen Vorlage von Belegen zum tatsächlichen Aufwand in Rechnung gestellt.

## ❖ VISUELL

### • **Erbrachte Dienstleistung**

Der Kunde ermächtigt Skeepers ausdrücklich, einige der für die Ausführung seines Dienstes erforderlichen Funktionen auszulagern (insbesondere die Moderation von Videos). Es versteht sich, dass, wenn Skeepers einen externen Dienstleister in Anspruch nimmt, Skeepers sich verpflichtet, dass dieser Dienstleister an die gleichen Verpflichtungen und Bedingungen gebunden ist, an die Skeepers selbst gebunden ist und die Verantwortung dafür übernimmt.

Skeepers verbessert regelmäßig sein Handelsangebot und wird dem Kunden während der Dauer der Dienstleistung wahrscheinlich neue Dienste anbieten. Wenn der Kunde von den neuen Dienstleistungen von Skeepers profitieren möchte, wird dem Kunden eine neue Bestellung zur Genehmigung vorgelegt.

### **Erstellung eines Backoffice-Kunden**

Skeepers stellt dem Kunden ein Backoffice zur Verfügung (bezeichnet als die den Kunden vorbehaltene Webschnittstelle für den Zugriff auf die verschiedenen Funktionen, die von Skeepers für die Implementierung seiner Plattform entwickelt wurden), über die der Kunde insbesondere auf seine persönlichen Daten zugreifen und seine Kampagnen verwalten kann (bezeichnet als Aufruf zu Beiträgen, die auf Wunsch des Kunden auf der Plattform organisiert werden und sich auf die Produkte oder Dienstleistungen beziehen, die der Kunde bestimmt hat und die auf die Erstellung und Verbreitung von Benutzervideos auf jedem Medium abzielen).

Der Kunde garantiert die Richtigkeit, Gültigkeit und Vollständigkeit der von ihm gemachten Angaben, um die Erstellung seines Kontos auf der Skeepers-Plattform zu ermöglichen.

Das Skeepers-Konto des Kunden wird von Skeepers in den Farben des Kundenzeichens und/oder der Marke personalisiert. Zu diesem Zweck sendet der Kunde sein Logo im PNG- oder JPEG-Format an Skeepers.

Der Kunde ermächtigt Skeepers ausdrücklich, seinen Handelsnamen oder seine Marke in dem Domainnamen zu verwenden, der von Skeepers reserviert und verwendet wird, um sein Backoffice zu erstellen.

Die von Skeepers ausgestellten Rechnungen, die dem Abonnement des Kunden sowie den Einrichtungskosten entsprechen, bleiben fällig, wenn der Kunde sein Backoffice nicht nutzt (Beispiel: Der Kunde verbindet sich nicht mit seinem Konto und erstellt keine Kampagnen).

### **Organisation von Kampagnen**

Der Zweck des von Skeepers bereitgestellten Dienstes besteht darin, dem Kunden eine Plattform – sowie die Subdomains, die von Skeepers im Auftrag des Kunden erstellt werden – zur Verfügung zu stellen, die ihm gewidmet sind und die das Sammeln von Benutzervideos ermöglichen, (bezieht sich auf jegliche audiovisuelle Aufzeichnung bestehend aus Bildern, Stimmen und Tönen, die von einem Schöpfer im Rahmen von Kampagnen auf die Plattform hochgeladen wurden) während der Kampagnen und um dem Kunden deren Nutzung zu ermöglichen. Um von den Diensten zu profitieren, erstellt der Kunde über sein Backoffice Kampagnen.

Beim Erstellen jeder Kampagne liegt es am Kunden, Skeepers die folgenden nützlichen Informationen zu senden:

- den Namen des zu prüfenden Produkts und seine Referenzen;
- die URL des Produktblatts; und
- die URL des zu testenden Produktbildes; und
- die Beschreibung des zu prüfenden Produkts; und
- die Belohnung, die der Kunde dem Gewinner der Kampagne anbietet.

Darüber hinaus kann der Kunde Skeepers auch die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- die Kategorie des zu prüfenden Produkts; und
- die Dauer der Kampagne.

Zu Beginn der Zusammenarbeit können die Parteien ein Paket von Videos mit einer bestimmten Anzahl von Videos für die Dauer des Abonnements festlegen. Wenn zwischen den Parteien ein Videopaket definiert wurde, ist der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Ressourcen für die Organisation, Erstellung und Überwachung von Kampagnen bereitzustellen. Wenn also die zu Beginn der Zusammenarbeit festgelegte Anzahl von Videos nicht erreicht wurde, können die von Skeepers nicht gelieferten Videos nicht erstattet werden, außer wenn ein nachgewiesenes Verschulden von Skeepers bei der Leistung des Dienstes vorliegt (wie vom vierteljährlichen Prüfbericht bestätigt).

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die angekündigte Belohnung an den Schöpfer zu liefern, der die Kampagne gewonnen hat. Die Zustellung der Belohnung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Folglich garantiert der Kunde Skeepers dies und hält Skeepers von allen Regressansprüchen, Aufforderungen, Ansprüchen oder Klagen des Schöpfers auf die Lieferung der Prämie schadlos, insbesondere bei verspäteter Lieferung, Nichteinhaltung, Fehlern oder Mängeln, die die dem Kunden gewährte Prämie betreffen.

### • **Geistiges Eigentum**

#### **Geistige Eigentumsrechte der Parteien**

Jede der Parteien verpflichtet sich, die geistigen Eigentumsrechte der anderen Partei zu respektieren und insbesondere deren geistigen Eigentumsrechte nicht zu verletzen oder direkt oder indirekt literarische, künstlerische oder gewerbliche Schutzrechte anzumelden, die in irgendeiner Weise identisch, ähnlich oder abgeleitet sind für jede Produkt- und Dienstleistungsklasse in einem beliebigen geografischen Gebiet.

Die Namen, Marken, Bilder und Logos, die von jeder Partei im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform und der Dienste bereitgestellt werden, bleiben das ausschließliche Eigentum ihrer Eigentümer.

Jede Partei erklärt, über alle Rechte insbesondere des geistigen Eigentums und/oder die erforderlichen Berechtigungen für diese Elemente zu verfügen, garantiert dies der anderen Partei und hält sie von allen

Beschwerden, Aufforderungen, möglichen Handlungen Dritter, insbesondere wegen der Verletzung ihrer Rechte an geistigem Eigentum, schadlos.

Im Rahmen jeder Kampagne ermächtigt der Kunde Skeepers ausdrücklich, einen Bereich oder eine Seite in den Farben seines Zeichens und/oder seiner Marke zu erstellen und dieses Logo und/oder diese Marke in diesem Bereich neben der Marke und dem Logo von Skeepers anzubringen.

Jede Partei autorisiert die andere ausdrücklich, ihren Handelsnamen oder ihre Marke innerhalb des Domainnamens zu verwenden, der reserviert und verwendet wird, um die Kampagnenseite des Kunden zu erstellen.

#### **Lizenz für geistiges Eigentum an Videos**

Das Abonnement der Dienste durch den Kunden beinhaltet vorbehaltlich ihrer vollständigen Zahlung durch den Kunden die Einräumung eines Betriebs- und Verbreitungsrechts für die während der Kampagnen validierten Videos der Schöpfer. Im Sinne dieser Lizenzvereinbarung bezieht sich die genannte Konzession auf die Verbreitung der Videos durch den Kunden in allen Formaten und Medien und insbesondere: (i) im Internet (insbesondere auf der Website des Kunden und/oder in sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter, auf der/den E-Commerce-Website(s), auf der/denen der Kunde seine Produkte zum Verkauf anbietet, unabhängig davon, ob er Herausgeber dieser E-Commerce-Website ist oder nicht, und dies ungeachtet des generischen oder geografischen Suffixes oder der Erweiterung des Domainnamens der Website des Kunden und des Empfangslandes des Videos; (ii) an den Verkaufsstellen des Kunden (Geschäfte, Ecke), auf Messen, Shows, Ausstellungen und allen anderen öffentlichen Veranstaltungen, bei denen der Kunde anwesend oder vertreten ist; (iii) intern zugunsten der Mitglieder und Mitarbeiter des Kunden.

Diese Lizenz wird weltweit für einen Zeitraum von zwanzig (20) Jahren erteilt. Der Preis dieser Lizenz ist in dem vom Kunden für die Nutzung der Dienste gezahlten Preis enthalten.

Ungeachtet dieser Lizenz darf Skeepers das Video des Schöpfers weiterhin auf der Plattform, an Händler der betreffenden Produkte und über seine Konten in sozialen Netzwerken wie Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, IGTV usw. ausstrahlen.

Abgesehen von den Rechten, die dem Kunden im Rahmen der vorstehenden Lizenzvereinbarung ausdrücklich eingeräumt wurden oder die zwischen den Parteien geschlossen werden würden, hat und wird der Kunde keine Rechte an den anderen von den Schöpfern als Teil der Kampagne erstellten Videos halten. Dem Kunden ist es daher insbesondere untersagt, diese in irgendeiner Weise und auf welchem Medium auch immer zu verwenden, zu vervielfältigen, zu verteilen, zu fixieren, zu verbreiten, zu extrahieren, öffentlich wiederzugeben, darzustellen oder zu verwerten. Andernfalls wird der Kunde wegen Zuwiderhandlung strafrechtlich verfolgt. In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, Skeepers im Falle von Regressansprüchen, Beschwerden, Aufforderungen oder Maßnahmen, die sich aus der illegalen oder unbefugten Nutzung der Videos ergeben, zu versichern und schadlos zu halten.

Skeepers behält sich das Recht vor, die Dienste im Falle eines Verstoßes des Kunden gegen die Bestimmungen dieses Artikels automatisch und ohne Vorankündigung auszusetzen oder zu beenden, unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche.

#### **• Verantwortlichkeiten**

Skeepers wird sich nach besten Kräften bemühen, das ordnungsgemäße Funktionieren der Plattform sicherzustellen und dem Kunden die Nutzung der Dienste zu ermöglichen. Da es sich jedoch um eine einfache Mittelsverpflichtung handelt, ist Skeepers nicht verantwortlich und nicht verpflichtet, direkte oder indirekte, materielle oder immaterielle Schäden zu ersetzen, die dem Kunden aufgrund von Fehlfunktionen der Plattform entstehen, insbesondere: (i) unter Berücksichtigung der Natur des Internets, aufgrund der Geschwindigkeit des Zugangs zur Plattform, des Öffnens und Abrufens der Seiten der Plattform, externer Verlangsamungen, Aussetzung oder Unzugänglichkeit der Plattform; (ii) bei höherer Gewalt im Sinne von Gesetz und Rechtsprechung, Betriebsstörungen und technischen Problemen; (iii) im Falle eines Eindringens Dritter, was gegebenenfalls zur Sperrung und Beendigung der Plattform und/oder zum Verlust von Inhalten führen kann; (iv) wenn sich herausstellt, dass die Plattform mit bestimmter Software, bestimmten Konfigurationen, Betriebssystemen oder Geräten des Kunden nicht kompatibel ist oder nicht richtig funktioniert.

Darüber hinaus kann der Kunde in keinem Fall die Haftung von Skeepers geltend machen, wenn dieser seine in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Verpflichtungen nicht einhält und seine gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen nicht einhält.

Skeepers ist nur der Herausgeber der Plattform und für die Organisation von Kampagnen im Namen seiner Kunden verantwortlich. Skeepers hat keine andere Kontrolle über den Inhalt der Videos als eine einfache Kontrolle der Moderation (die Überprüfung, dass die Videos keine beleidigenden oder hasserfüllten Äußerungen enthalten oder gegen die öffentliche Ordnung verstoßen) und die Einhaltung der technischen Spezifikationen der Kunde (insbesondere Dauer und Format des Videos). Skeepers kann unter keinen Umständen für den Inhalt des Videos haftbar gemacht werden und insbesondere für die Bedingungen, unter denen die Produkte und Dienstleistungen im Video verwendet werden, sowie für etwaige Ratschläge des Schöpfers zur Verwendung. Jede Änderung des Videos durch den Kunden oder einer von ihm autorisierten oder benannten Person schließt ebenso automatisch Skeepers von jeglicher Haftung aus, ungeachtet des Grundes.

In den Fällen, in denen Skeepers, aus welchem Grund auch immer, haftbar gemacht wird, für die Höhe der Entschädigungen für die geltend gemachten Schäden, seien diese direkt und/oder indirekt, materiell und/oder immateriell, einschließlich Kosten, Gebühren und sonstige Schäden, die dem Kunden oder Dritten entstehen, sind diese auf den vom Kunden tatsächlich gezahlten Preis für die in den letzten zwölf Monaten abonnierten Dienste begrenzt.

Skeepers garantiert dem Kunden in keiner Weise die vom Kunden erwartete oder erhoffte Rendite aufgrund der abonnierten Dienste und der von ihm verwendeten Videos. Tatsächlich trägt Skeepers nur eine einfache

Mittelverpflichtung, die sich daraus nicht ergeben kann, da das Ergebnis einer Kampagne von Natur aus zufällig ist.

## **ANHANG 2 - VEREINBARUNG ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

Der Kunde vertraut Skeepers verschiedene Dienstleistungen an, die in der Servicevereinbarung beschrieben sind. In diesem Zusammenhang ist Skeepers verpflichtet, personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden zu verarbeiten.

Zweck dieser Vereinbarung ist die Einhaltung der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (bekannt als „Datenschutz-Grundverordnung“, im Folgenden „DSGVO“) sowie das Gesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 zum Datenschutzgesetz.

Diese Vereinbarung definiert die Bedingungen, unter denen Skeepers im Namen des Kunden interveniert, um die vom Kunden abonnierten Dienstleistungen zu erbringen:

- In einigen Fällen, als Unterauftragnehmer, der sich verpflichtet, im Namen des Kunden oder Datenverantwortlichen die Verarbeitung personenbezogener Daten durchzuführen, die sich aus der Lösung für Ratings & Reviews, CX Management ergeben;
- Manchmal als gemeinsamer Datenverantwortlicher, wenn Skeepers dem Kunden die Lösung für User Generated Video bereitstellt.

Die Parteien haben sich daher zusammengeschlossen, um die Bedingungen festzulegen, unter denen Skeepers die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Dienste durchführt.

Jede der Parteien verpflichtet sich in jedem Fall, alle in Frankreich und in der EU geltenden Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten.

Die spezifischen Fachbegriffe zum Schutz personenbezogener Daten („personenbezogene Daten“, „Verarbeitung“, „Verantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“ etc.) sind im Sinne von Art. 4 DSGVO zu verstehen.

### **GEMEINSAME BESTIMMUNGEN**

#### **ANWENDBAR, WENN SKEEPERS ALS SUBUNTERNEHMEN AGIERT**

Wenn Skeepers ein Subunternehmer ist (Dienste für Ratings & Reviews und CX Management), verpflichtet sich Skeepers, personenbezogene Daten nur in dem für die Vertragsdurchführung erforderlichen strengen Rahmen zu verarbeiten. Diese Vereinbarung ist ein Zusatz zu dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag und tritt am Tag ihrer Unterzeichnung in Kraft und gilt so lange, wie die Dienstleistungen ausgeführt werden.

Skeepers verpflichtet sich, alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Sicherheit der ihm im Rahmen des Vertrags anvertrauten personenbezogenen Daten zu wahren.

##### **• Pflichten des Kunden**

Es wird daran erinnert, dass der Kunde in alleiniger Verantwortung die Kategorien personenbezogener Daten sowie die Mittel und Zwecke der unter diesen Vertrag fallenden Verarbeitung bestimmt.

Der Kunde muss in der Lage sein, die dem Verbraucher zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten erteilten Informationen jederzeit und auf einfache Anfrage der Firma Skeepers zu begründen.

Der Kunde bleibt gegenüber dem Verbraucher allein verantwortlich für fehlende Informationen, Ungenauigkeiten, Fehler oder Auslassungen in Bezug auf seine Daten.

Der Kunde erklärt sich einverstanden:

- im Voraus und während der gesamten Dauer der Verarbeitung die geltenden Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und insbesondere die DSGVO einzuhalten;
- Verbraucher vor jeder Bestellung über die unter diesen Vertrag fallende Verarbeitung und insbesondere über die Weitergabe einiger ihrer personenbezogenen Daten an Skeepers zu informieren;
- Skeepers die in dieser Vereinbarung genannten Daten zur Verfügung zu stellen und die Rechtmäßigkeit, Genauigkeit und Authentizität der übermittelten Daten sowie deren Vertraulichkeit zu gewährleisten. Skeepers kann nicht für die Nichteinhaltung der Verarbeitung von Daten gemäß der DSGVO oder der öffentlichen Ordnung verantwortlich gemacht werden;
- alle neuen Anweisungen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten schriftlich zu dokumentieren;
- ;
- sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung der Daten befugten Personen zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichten oder einer Vertraulichkeitspflicht unterliegen;
- den Verbrauchern die Wirksamkeit der Ausübung aller ihnen gemäß der DSGVO zustehenden Rechte zu garantieren;

- mit Skeepers zusammenzuarbeiten, damit das Unternehmen seine Pflichten aus Artikel 28 der Allgemeinen Verordnung zum Datenschutz vollumfänglich erfüllen kann, insbesondere bei rechtswidriger Handhabung, Sicherheitsvorfällen, gerichtlicher Aufsicht oder Datenschutz, Verletzung von personenbezogenen Daten und Rechten der betroffenen Personen.

- **Pflichten des Skeepers in seiner Eigenschaft als Subunternehmer**

Skeepers erklärt sich einverstanden:

- im Voraus und während der gesamten Dauer der Verarbeitung die geltenden Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und insbesondere die DSGVO einzuhalten;
- Die Verbraucher über die Verarbeitung, die Gegenstand dieser Bedingungen ist, in seiner Datenschutzerklärung zu informieren;
- Dass nur Mitarbeiter, die ein Interesse an der Verarbeitung der dem Kunden anvertrauten personenbezogenen Daten haben, berechtigt sind, auf diese zuzugreifen, und dass sie zur Vertraulichkeit verpflichtet sind;
- die Daten nur zu dem/den einzigen Zweck(en) zu verarbeiten, der/die Gegenstand der Unterauftragsvergabe ist/sind;
- Daten gemäß den dokumentierten Anweisungen des Kunden in dieser Vereinbarung zu verarbeiten, es sei denn, Skeepers ist dazu nach Unionsrecht oder dem Recht des Mitgliedstaats, dem es unterliegt, verpflichtet. In diesem Fall informiert Skeepers den Kunden vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Verpflichtung, es sei denn, das Gesetz verbietet dies aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses. Ist Skeepers der Auffassung, dass eine Anweisung gegen die geltenden Vorschriften oder eine andere Bestimmung des Unionsrechts oder des Rechts der Mitgliedstaaten zum Datenschutz verstößt, wird es den Kunden unverzüglich davon in Kenntnis setzen. Skeepers behält sich dann das Recht vor, ohne dass der Kunde eine Haftung übernehmen könnte, die erteilten Anweisungen nicht zu befolgen, während die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung ist, fortgeführt wird;
- Um die Vertraulichkeit der im Rahmen dieser Vereinbarung und bei der Ausführung des Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen verarbeiteten personenbezogenen Daten zu gewährleisten;
- sicherzustellen, dass die Personen, die berechtigt sind, personenbezogene Daten gemäß dieser Vereinbarung zu verarbeiten:
  - o sich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichten oder einer angemessenen gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht unterliegen;
  - o die erforderliche Schulung zum Schutz personenbezogener Daten erhalten;
- bezüglich der Tools, Produkte, Anwendungen oder Dienstleistungen die Grundsätze des Datenschutzes bei der Gestaltung (eingebauter Datenschutz) und des standardmäßigen Datenschutzes (Datenschutz als Standard) berücksichtigen.
- ein Verzeichnis der Verarbeitungsvorgänge personenbezogener Daten führen, die im Auftrag des Kunden gemäß den geltenden Vorschriften durchgeführt werden.
- Zusammenarbeit mit dem Kunden im Falle zukünftiger Änderungen der geltenden Vorschriften, um alle Aktualisierungen vorherzusehen, die zur Gewährleistung der Einhaltung erforderlich sind.

- **Anweisungen**

Der Abschluss des Vertrages und dieser Vereinbarung, das Erreichen des Vertragsgegenstandes sowie die vertragsgemäße Nutzung der Lösungen und ihrer Funktionalitäten stellen standardmäßig dokumentierte Anweisungen des Kunden dar.

Jede Anweisung, die die in diesem Artikel genannten dokumentierten Anweisungen überschreitet oder ändert, wird Gegenstand eines Kostenvoranschlags und einer separaten Rechnungsstellung sein. Skeepers behält sich das Recht vor, zusätzliche Anweisungen oder Änderungen der in diesem Artikel definierten Anweisungen, die nicht schriftlich dokumentiert sind, nicht zu berücksichtigen.

- **Unterauftragsvergabe**

Skeepers hat vom Kunden eine allgemeine Vollmacht zur Einstellung nachfolgender Subunternehmer, basierend auf einer vereinbarten Liste in Anhang A. Skeepers informiert den Kunden mindestens fünfzehn (15) Tage vorher ausdrücklich per E-Mail über geplante Änderungen dieser Liste durch Hinzufügen oder Ersetzen nachfolgender Subunternehmer, damit der Kunde ausreichend Zeit hat, diesen Änderungen zu widersprechen. Skeepers stellt dem Kunden die notwendigen Informationen zur Verfügung, damit dieser sein Widerspruchsrecht ausüben kann. Das Ausbleiben einer Antwort des Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab dem Datum der Zusendung der Benachrichtigungs-E-Mail gilt als Annahme des/der nachfolgend beabsichtigten Unterauftragnehmer(s). Im Falle einer Weigerung des Kunden bezüglich des beabsichtigten nachfolgenden Subunternehmers, die Skeepers dazu verpflichten würde, auf einen anderen nachfolgenden Subunternehmer zurückzugreifen, der für den Kunden geeignete teurere Dienstleistungen anbietet, wird ein Kostenvoranschlag einschließlich der Preisdifferenz zwischen dem ursprünglich vom Dienstleister ausgewählten nachfolgenden Subunternehmer und die vom Kunden endgültig akzeptierte Vorlage vorgelegt und muss vom Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Tagen unterschrieben werden,

andernfalls wird automatisch der erste nachfolgende Subunternehmer gewählt, ohne dass der Kunde in irgendeiner Weise Regressanspruch hat oder entschädigt wird. Skeepers und seine Tochtergesellschaften erlegen nachfolgenden Subunternehmern im Wesentlichen die gleichen Datenschutzpflichten auf, die Skeepers im Rahmen dieser Vereinbarung auferlegt werden. Skeepers stellt sicher, dass nachfolgende Unterauftragnehmer dieselben ausreichenden Garantien für die Umsetzung der geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bieten, damit die Verarbeitung den Anforderungen der geltenden Verordnungen entspricht.

Skeepers und seine Tochtergesellschaften verpflichten sich, die Einhaltung aller Verpflichtungen dieser Vereinbarung sowie der geltenden Vorschriften durch nachfolgende Unterauftragnehmer zu gewährleisten. Kommen die nachfolgenden Subunternehmer ihren datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nicht nach, bleibt Skeepers gegenüber dem Kunden für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch die anderen Subunternehmer uneingeschränkt haftbar und verpflichtet sich, vom säumigen nachfolgenden Subunternehmer unverzüglich die Erfüllung zu verlangen bzw. den nachfolgenden Subunternehmer wechseln.

- **Datentransfer**

Skeepers speichert oder überträgt keine personenbezogenen Daten außerhalb der Europäischen Union, es sei denn, dies wurde ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart. Soweit das Unternehmen dazu aufgrund von Unionsrecht oder dem Recht des Mitgliedstaats, dem es unterliegt, verpflichtet ist, teilt es dies dem Kunden vorab schriftlich mit, es sei denn, das betreffende Recht verbietet eine solche Auskunft aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.

Für den Fall, dass eine Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb der Europäischen Union dem Abschluss von Standardvertragsklauseln unterliegen muss, die von der Europäischen Kommission in der jeweils geltenden Fassung angenommen wurden, erteilt der Kunde Skeepers ausdrücklich die Befugnis, diese Standardvertragsklauseln für und im Namen des Kunden zu unterzeichnen.

Skeepers verpflichtet sich, unter Berücksichtigung der Entscheidung des Gerichtshofs der Europäischen Union vom 16. Juli 2020 die zusätzlichen Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um die Übereinstimmung zur Verarbeitung außerhalb der EU und des EWR mit den geltenden Verordnungen zu gewährleisten.

- **Ausübung von Persönlichkeitsrechten**

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den betroffenen Personen durch die Datenverarbeitungsvorgänge, durch seine Datenschutzrichtlinie oder ein anderes spezielles Dokument gemäß den Bestimmungen der Artikel 12 ff. der DSGVO angemessene Informationen bereitzustellen.

Der Kunde stellt Skeepers von allen Kosten frei, die von ihm aufgrund einer von ihm zu vertretenden Nichteinhaltung der Artikel 12 bis 22 DSGVO verlangt werden, während Skeepers ihn über seine Verpflichtungen im Hinblick auf die geltenden Vorschriften informiert hat, einschließlich:

a) Kosten (einschließlich Anwaltskosten), Ansprüche, Forderungen, Klagen, Vergleiche, Gebühren, Verfahren, Ausgaben, Verluste und Schäden (ob materiell oder nicht, einschließlich im Falle von emotionaler Belastung), strafrechtliche Geldbußen;

b) Verlust oder Beschädigung des Rufs, der Marke oder des Image;

c) soweit nach geltendem Recht zulässig:

i) von einer Aufsichtsbehörde verhängte Bußgelder, Strafen, Sanktionen, Schulden oder andere Rechtsbehelfe und

ii) Entschädigungen an eine oder mehrere betroffene Personen.

Skeepers muss dem Kunden helfen, seiner Verpflichtung nachzukommen, auf Anfragen zur Ausübung der Rechte der betroffenen Personen zu reagieren: Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Widerspruch, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Recht auf Datenübertragbarkeit, Recht auf Nichtbetroffenheit automatisierte Einzelentscheidung (einschließlich Profiling) etc.

Skeepers verpflichtet sich, dem Kunden so schnell wie möglich, was achtundvierzig (48) Stunden werktags nicht überschreiten darf, an die vom Kunden angegebene Adresse alle Anfragen zur Ausübung von Rechten zu senden, die von den betroffenen Personen durchgeführt werden und dem Kunden alle notwendigen Informationen über die durchgeführte Verarbeitung zu übermitteln, damit der Kunde den betroffenen Personen antworten kann.

- **Benachrichtigung über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten**

Skeepers informiert den Kunden über jede Verletzung personenbezogener Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung so schnell wie möglich, ohne dass dies achtundvierzig (48) Stunden werktags nach Kenntniserlangung überschreitet, per E-Mail an die vom Kunden angegebene Adresse. Bei fehlender Richtigkeit der Kontaktdaten oder im Falle einer Änderung von Kontaktdaten, die Skeepers nicht mitgeteilt wurden, kann Skeepers nicht für die fehlende Benachrichtigung verantwortlich gemacht werden. Skeepers verpflichtet sich, die erforderlichen Mittel zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden zu ergreifen, ohne an eine Ergebnisverpflichtung gebunden zu sein.

Dieser Benachrichtigung sind alle nützlichen Unterlagen beigefügt, die es dem Kunden ermöglichen, diesen Verstoß gegebenenfalls der zuständigen Aufsichtsbehörde anzuzeigen.

Die von Skeepers an den Kunden gesendete Benachrichtigung enthält mindestens die in Artikel 33 der DSGVO aufgeführten Informationen. Da es nicht möglich ist, alle Informationen gleichzeitig bereitzustellen, können sie ohne unnötige Verzögerung schrittweise übermittelt werden.

Skeepers kann im Falle eines nachgewiesenen Notfalls Korrekturmaßnahmen ergreifen, insbesondere die Aussetzung des Hosting-Dienstes, um den Verstoß und seine möglichen Folgen zu beenden, unbeschadet der Verträge, die das Unternehmen an den Kunden binden. Skeepers erkennt an, dass der Kunde der einzige ist, der befugt ist, Folgendes zu bestimmen:

(i) ob die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten der Regulierungsbehörde, der Verwaltungsbehörde, den betroffenen Personen oder einer anderen Person gemäß den geltenden Vorschriften gemeldet werden sollte oder nicht; und

(ii) den Inhalt der Benachrichtigung.

Skeepers verpflichtet sich, Dritte, einschließlich betroffener Personen, nicht über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten zu informieren.

Skeepers kann den Kunden beraten und unterstützen, was über die Pflichten gemäß Artikel 28. 3. f) der Datenschutz-Grundverordnung hinausgeht. Diese Dienste können einer Preisstaffel unterliegen. Somit kann Skeepers auf vorherige schriftliche Aufforderung, die vom Kunden innerhalb einer angemessenen Frist formuliert wurde, und nach Annahme des Angebots durch beide Parteien, die zuständige Aufsichtsbehörde im Namen und im Auftrag des Kunden über den Verstoß gegen die betreffenden personenbezogenen Daten informieren.

Skeepers führt und stellt dem Kunden ein Verzeichnis von Sicherheitsvorfällen, insbesondere Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten, zur Verfügung und dokumentiert alle relevanten Informationen über die Umstände dieser Vorfälle und Verletzungen, den Schaden und die zur Minderung ergriffenen Korrekturmaßnahmen, deren Auswirkungen sowie die Maßnahmen und Handlungen, die ergriffen wurden, um eine Wiederholung solcher Vorfälle oder Verstöße zu vermeiden.

#### • **Hilfe von Skeepers im Zusammenhang mit der Einhaltung der Verpflichtungen durch den Kunden**

Skeepers stellt dem Kunden innerhalb von maximal acht (8) Werktagen nach Aufforderung des Kunden die erforderlichen Unterlagen zum Nachweis der Einhaltung aller seiner gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen zur Verfügung.

Skeepers arbeitet mit dem Kunden zusammen und bemüht sich, dem Kunden dabei zu helfen, nachzuweisen, dass er die in den geltenden Vorschriften sowie von der Aufsichtsbehörde vorgesehenen Verpflichtungen einhält.

Skeepers verpflichtet sich, den Kunden im Rahmen seiner Fähigkeiten und auf schriftliche Anfrage bei der Durchführung von datenschutzrechtlichen Wirkungsanalysen zu unterstützen. Skeepers kann nicht für die Entscheidung des Kunden verantwortlich gemacht werden, ob eine Wirkungsanalyse durchgeführt wird oder nicht, und falls erforderlich, die Daten trotz der eingegangenen Risiken weiter zu verarbeiten.

Skeepers verpflichtet sich auch, den Kunden bei der Durchführung der vorherigen Beratung mit der Aufsichtsbehörde zu unterstützen.

Die Unterstützung durch Skeepers beschränkt sich auf die schriftliche Dokumentation. Für jede weitere Anfrage wird ein Angebot erstellt.

#### • **Prüfung**

Vorbehaltlich der vorherigen schriftlichen Anfrage an Skeepers oder einer seiner Tochtergesellschaften zu Informationen zum Nachweis, dass die Skeepers Group ihren Verpflichtungen als Subunternehmer nachgekommen ist (siehe vorheriger Punkt), und wenn die Antworten nicht ausreichend erscheinen, kann der Kunde Skeepers per Einschreiben mit Rückschein über einen ordnungsgemäß begründeten Antrag auf ein Vor-Ort-Compliance-Prüfung im Zusammenhang mit der Verarbeitung im Rahmen des Vertrags begründet benachrichtigen, wobei der Kunde den beauftragten Prüfer, das Datum und den Umfang des Eingriffs des Prüfers nennt. Diese Vorbehalte gelten nicht im Falle eines unmittelbar bevorstehenden Risikos in Bezug auf die Sicherheit personenbezogener Daten.

Der Kunde darf nicht mehr als eine (1) Prüfung pro Jahr durchführen. Der Kunde muss eine Mitteilungsfrist von einem (1) Monat einhalten, damit sich Skeeper oder die vom Audit betroffene Tochtergesellschaft selbst organisieren und die erforderlichen Teams zur Verfügung stellen kann, damit die Prüfung die Arbeit des technischen Teams nicht stört.

Diese Prüfung kann von einer internen Struktur des Kunden oder von einem autorisierten Dritten durchgeführt werden, der nicht mit Skeepers konkurriert. Der bestellte Prüfer sollte zuvor mit dem Kunden und Skeepers eine ausdrückliche schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA) unterzeichnen.

Der Umfang der Prüfung vor Ort ist strikt auf die Prozesse von Skeepers beschränkt, die den Betrieb der Lösungen in ihrer Eigenschaft als Unterauftragnehmer für die Verarbeitung personenbezogener Daten ermöglichen. Sie wird sich darauf konzentrieren, die Übereinstimmung der Verarbeitung mit den Bestimmungen dieses Abkommens in einem der folgenden Bereiche zu überprüfen:

- Anwendung von Sicherheits- und Schutzverfahren für personenbezogene Daten;
- Achtung der technischen Produktionsmethodik;
- Kontrolle der technischen Mittel (System), auf denen die Plattform der Skeepers Group betrieben wird.

Die Prüfung darf sich nicht auf die Finanz-, Buchführungs- und Geschäftsdaten von Skeepers oder der von der Prüfung betroffenen Tochtergesellschaft beziehen.

Die Prüfer müssen sich in jedem Fall schriftlich dazu verpflichten, das IT-System von Skeepers oder der betroffenen Tochtergesellschaft nicht zu beschädigen oder zu stören und haben diesbezüglich ausreichende Garantien zu

erbringen. Der ernannte Prüfer sollte die Tätigkeit von Skeepers bei der Durchführung der Prüfung nicht stören. Der Prüfer verpflichtet sich in einem solchen Fall, alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, insbesondere die Testphase zu unterbrechen. Die Prüfung kann nur während der Öffnungszeiten von Skeepers, das den Prüfer unterstützt, innerhalb von zwei (2) Manntagen durchgeführt werden.

Skeepers verpflichtet sich seinerseits, vom Kunden beauftragten Prüfern Zugang zu den für ihre Aufgaben erforderlichen Informationen zu gewähren, wobei Folgendes zu beachten ist:

- Unterlagen müssen in den Räumlichkeiten von Skeepers oder der von der Prüfung betroffenen Tochtergesellschaft eingesehen werden und sind auf den Gegenstand der den Prüfern übertragenen Aufgaben beschränkt, die gesammelten Informationen können nicht für andere Zwecke verwendet werden;

- Ohne die vorherige Zustimmung von Skeepers oder der betroffenen Tochtergesellschaft, die aus Gründen der Vertraulichkeit widersprechen kann, darf weder ganz noch teilweise eine Vervielfältigung der Dokumente erfolgen;

- Während oder zum Zeitpunkt dieser Prüfungen dürfen keine personenbezogenen Daten übermittelt werden.

Im Rahmen einer solchen Prüfung verpflichtet sich Skeepers, dem Kunden oder seinem Vertreter alle erforderlichen Zugangsberechtigungen, Dokumente und Informationen zur Verfügung zu stellen, damit er alle erforderlichen Kontrollen durchführen kann, um festzustellen, ob er alle in dieser Klausel festgelegten Verpflichtungen erfüllt sowie alle geltenden Rechtsvorschriften zum Thema personenbezogene Daten.

Der Auftraggeber, der die Notwendigkeit einer Prüfung zum Ausdruck bringt, trägt alle durch diese Prüfung entstandenen Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Honorare des Prüfers, seine Reise- und Übernachtungskosten und erstattet Skeepers alle durch diese Prüfung entstandenen Aufwendungen und Kosten, einschließlich der Zeit, die der von den Mitarbeitern von Skeepers für die Prüfung aufgewendeten Zeit über die oben genannten zwei (2) Manntage hinaus entspricht, basierend auf der durchschnittlichen Manntagequote der Mitarbeiter von Skeepers, die an der Prüfung mitgewirkt haben.

Der Kunde verpflichtet sich, Skeepers die Ergebnisse der Prüfung mitzuteilen, und wenn sich herausstellt, dass Skeepers seinen Verpflichtungen aus den geltenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht nachkommt, werden sich die Parteien unverzüglich treffen, um die Maßnahmen zu vereinbaren, die ergriffen werden, um die so festgestellten Mängel zu beheben.

In diesem Fall verpflichtet sich Skeepers, alle zwischen den Parteien beschlossenen Korrekturmaßnahmen auf seine Kosten umzusetzen, um die Verarbeitung an den damaligen Industriestandard und die geltenden Vorschriften anzupassen; innerhalb von sechzig (60) Tagen nach der Entscheidung über die von den Vertragsparteien zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen.

Die Vertragsparteien erkennen an, dass alle im Rahmen dieser Prüfung erhaltenen Berichte und Informationen vertrauliche Informationen sind.

- **Verwendung von Daten**

Ungeachtet des Vorstehenden kann Skeepers aggregierte und anonymisierte statistische Informationen zusammenstellen und veröffentlichen, sofern sie keine vertraulichen Informationen des Kunden identifizieren und keine personenbezogenen Daten enthalten. Skeepers behält alle geistigen Eigentumsrechte an den Ergebnissen dieser statistischen Verarbeitung. Darüber hinaus kann Skeepers die Daten verwenden, um gesetzliche Buchführungs- und/oder behördliche Verpflichtungen zu erfüllen.

- **Sicherheitsmaßnahmen**

Skeepers erkennt an, dass Sicherheit ein grundlegendes Kriterium für den Kunden ist und dass die Einhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten Sicherheitsanforderungen durch Skeepers eine wesentliche und entscheidende Verpflichtung der Einwilligung des Kunden zum Vertragsschluss darstellt.

Skeepers verpflichtet sich, alle in Artikel 32 der DSGVO beschriebenen und vertraglichen Sicherheitsmaßnahmen sowohl durch seine Mitarbeiter als auch durch jede ihm unterstellte Person durchzusetzen.

- **Ausgabedaten**

Am Ende des Vertrages verpflichtet sich Skeepers, aus welchem Grund auch immer, nach Wahl des Kunden:

Alle personenbezogenen Daten zu vernichten; oder

Alle personenbezogenen Daten dem Kunden oder dem vom Kunden beauftragten Subunternehmer spätestens fünfzehn (15) Kalendertage nach Aufforderung des Kunden in einer zwischen den Parteien vereinbarten lesbaren oder kompatiblen Form zurückzugeben und alle Kopien der personenbezogenen Daten des Kunden zu vernichten, die das Unternehmen möglicherweise besitzt, außer zum Schutz der eigenen Rechte und zur Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen. Eine Rückgabe auf einem anderen Medium und in einem anderen Format ist auf Anfrage und vorbehaltlich der technischen Machbarkeit und Annahme des Angebots durch den Kunden möglich.

Auf schriftliche Anfrage des Kunden muss Skeepers die wirksame Vernichtung der personenbezogenen Daten des Kunden innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach dieser Aufforderung bescheinigen.

Der Kunde behält sich das Recht vor, innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Ausstellung des Zertifikats über die Vernichtung der personenbezogenen Daten alle erforderlichen Überprüfungen vorzunehmen, um die Erfüllung dieser Verpflichtungen zu bestätigen.

Dieser Abschnitt bleibt nach Ablauf oder Beendigung der Vereinbarung aus irgendeinem Grund in Kraft.

- **Datenschutzbeauftragter**

Skeepers hat einen Datenschutzbeauftragten ernannt. Seine E-Mail-Adresse lautet: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io)

- **Änderung und Kündigung**

- **Vertragsänderung**

Die Vereinbarung kann nur durch gegenseitige, ausdrückliche und schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien geändert werden. In diesem Fall werden alle möglichen Änderungen oder Abweichungen jeglicher Art dieser Vereinbarung beigefügt und werden insbesondere im Falle einer Änderung ein wesentlicher Bestandteil davon im Falle einer Gesetzesänderung oder in den Verordnungen.

- **Automatische Beendigung**

Die Beendigung aller Dienstleistungsverträge mit Skeepers führt rechtsverbindlich und ohne Formalität zur sofortigen Beendigung dieser Vereinbarung.

Die während der Vertragsdurchführung erhobenen Daten werden gemäß Artikel 14, außer zum Schutz der eigenen Rechte von Skeepers, vernichtet.

- **Haftung in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten**

In ihrem Verhältnis haftet jede Partei der anderen für Schäden, die durch eine Verletzung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag und den geltenden Vorschriften entstehen.

Folglich versichert jede Partei die andere gegen alle schädlichen Folgen, die sich aus der Nichteinhaltung ihrer Verpflichtungen ergeben.

Im Falle einer Verurteilung des Kunden wegen Verletzung von Vorschriften, die sich aus einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Dienste ergeben und Skeepers dadurch nachteilig dasteht, hat der Kunde Skeepers in vollem Umfang zu entschädigen.

Für den Fall, dass Skeepers wegen Verstoßes gegen Vorschriften, die sich aus der fortgesetzten Erbringung von Dienstleistungen gemäß den Anweisungen des Kunden ergeben, für die Skeepers den Kunden auf die möglicherweise nicht konforme Natur der Vorschriften hingewiesen hat, verurteilt wird, wird dieser Skeepers in vollem Umfang entschädigen.

Sofern eine der vorstehenden Annahmen erfüllt ist, verpflichtet sich der Kunde, Skeepers alle Kosten zu erstatten, die sich aus der Bearbeitung der Streitigkeit ergeben.

- **Streitfall**

- **Maßnahmen zur Prävention eines Streitfalls**

Vor dem Auftreten eines Streitfalls und/oder des Risikos eines Streitfalls, der zwischen den Parteien zum Zeitpunkt der Auslegung, Durchführung oder Beendigung dieser Vereinbarung entsteht, werden die Parteien zusammenkommen, um Maßnahmen zu vereinbaren, um diesen zu vermeiden. Bei Widersprüchen mit anderen Vertragsunterlagen geht diese Vereinbarung vor.

- **Gütliche Einigung**

Sollten Streitfälle im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Vereinbarung auftreten, verpflichten sich die Parteien, zusammenzuarbeiten, um diese so schnell wie möglich beizulegen. Gelingt es den Parteien nicht, innerhalb von 2 Monaten zu einer Einigung zu gelangen, können sie im gegenseitigen Einvernehmen einen Schlichter benennen. Die Kosten der Schlichtung werden zu gleichen Teilen zwischen den beiden Parteien geteilt.

- **Geltendes Recht und Gerichtsstand**

Diese Vereinbarung unterliegt französischem Recht.

In Ermangelung einer gütlichen, nicht anfechtbaren Einigung werden alle Streitigkeiten den Verwaltungsgerichten von Marseille vorgelegt, denen die Parteien die örtliche Zuständigkeit unabhängig vom Ort der Nutzung des Dienstes oder des Wohnsitzes des Angeklagten zugestehen. Diese Klausel gilt nach ausdrücklicher Vereinbarung der Parteien auch im Falle eines summarischen Verfahrens.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages in Anwendung eines Gesetzes, einer Verordnung oder nach einer endgültigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts als ungültig gelten oder so erklärt werden, behalten die übrigen Bestimmungen ihre volle Gültigkeit, es sei denn, diese sind untrennbar mit den ungültigen Bestimmungen des Vertrages verbunden.

## **RATINGS & REVIEWS**

- **Verarbeitung personenbezogener Daten von Verbrauchern**

Damit die von diesem Vertrag abgedeckte Lösung funktioniert und insbesondere Kundenbewertungen gemäß der Norm ISO 20488 gesammelt und im Internet sichtbar sind, müssen die Parteien notwendigerweise einige der personenbezogenen Daten der Verbraucher erheben und verarbeiten.

Tatsächlich kann das Unternehmen Skeepers erst nach Erhalt der Verbraucherdatenbank mit diesen Daten Bewertungen bezüglich der Qualität der Produkte und/oder Dienstleistungen des Kunden sammeln.

Der Kunde ist „der Datenverantwortliche“ und Skeepers „der Subunternehmer“ im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und Rates vom 27. April 2016 (DSGVO), daher ist Skeepers berechtigt, personenbezogene Daten im Namen und nach Anweisung des Kunden zu verarbeiten.

**Die folgende Tabelle beschreibt die von SKEEPERS im Auftrag des Kunden durchgeführte Datenverarbeitung**

<p><b>Art der mit personenbezogenen Daten durchgeführten Vorgänge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechnung</li> <li>■ Sammlung</li> <li>■ Registrierung</li> <li>■ Konservierung</li> <li>■ Modifikation</li> <li>■ Beratung/Zugang</li> <li>■ Verwendung</li> <li>■ Löschung</li> <li>■ Organisation</li> <li>□ Strukturierung</li> <li>□ Anpassung</li> <li>■ Extraktion</li> <li>■ Kommunikation</li> <li>■ Verbreitung</li> <li>■ Bereitstellung</li> <li>□ Versöhnung</li> <li>□ Verbindung</li> <li>□ Einschränkung</li> <li>□ Zerstörung</li> </ul>
<p><b>Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten, die SKEEPERS im Auftrag des Kunden durchführt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verwaltung, Veröffentlichung und Verbreitung von Verbraucherbewertungen auf der Website des Kunden sowie auf kommerziellen Partnerseiten und Suchmaschinen;</li> <li>● Messung der Kundenzufriedenheit mit dem verkauften Produkt oder mit der Leistung des Datenverantwortlichen nach dem Kauf eines oder mehrerer Produkte auf der E-Commerce-Plattform;</li> <li>● Empfang von Kundendaten;</li> <li>● Senden von E-Mail-/SMS-Kampagnen;</li> <li>● Entgegennahme, Verwaltung und Moderation von Kundenbewertungen;</li> <li>● Extraktion und Analyse von wörtlichen Äußerungen, Schlüsselwörtern und wörtlicher Polarität;</li> <li>● Dem Datenverantwortlichen ermöglichen, die Fragen/Bedürfnisse seiner Kunden im Falle einer Unzufriedenheit mit dem Kauf zu beantworten;</li> <li>● Veröffentlichung von Verbrauchermeinungen auf der Website des Kunden und in Suchmaschinen.</li> <li>● Anonymisierung.</li> </ul>
<p><b>Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nachname des Verbrauchers;</li> <li>● Vorname des Verbrauchers;</li> <li>● Vorname und Anfangsbuchstabe des Nachnamens des Verbrauchers in den veröffentlichten Bewertungen;</li> <li>● E-Mail-Adresse des Verbrauchers;</li> <li>● Bestellnummer/Referenz;</li> <li>● Bestelldatum;</li> <li>● IP Adresse;</li> <li>● Das Datum der Veröffentlichung der Kundenbewertung;</li> <li>● Das gekaufte Produkt;</li> <li>● Der Ort des Kaufs (bei Kauf im Geschäft).</li> <li>● Die Bewertungen, die der Verbraucher seiner Verbrauchererfahrung zuweist;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seine Kommentare und Beobachtungen zu seinen Verbrauchererfahrungen;</li> <li>• Datum und Uhrzeit der Einreichung der Bewertung;</li> <li>• Die Antwort(en) des Verbrauchers auf den/die Kommentar(e) des Handelspartners in Bezug auf eine Bewertung;</li> <li>• Die Antwort(en) von Verbrauchern auf Fragen, die von Internetnutzern auf der Website des Kunden gestellt werden.</li> <li>• Jede Aktion, die innerhalb der Lösung (Protokolle) ausgeführt wird: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzeranmeldung,</li> <li>• Zeitpunkt, zu dem die Aktion ausgeführt wurde,</li> <li>• Seite, auf der die Aktion ausgeführt wurde,</li> <li>• Ergebnis der Aktion.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen</b> (im Folgenden „betroffene Personen“)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitarbeiter des Kunden</li> <li>□ Kundenlieferanten</li> <li>■ Kunden des Kunden</li> <li>□ Interessenten des Kunden</li> </ul>
<b>Aufbewahrungsfrist(en)</b>	<p>Die personenbezogenen Daten werden 18 Monate lang aufbewahrt und anschließend anonymisiert. Bewertungen werden 5 Jahre ab dem Datum ihrer Veröffentlichung aufbewahrt, bevor sie gelöscht werden. Die Daten werden gemäß der folgenden Richtlinie aufbewahrt:</p> <p>SFTP-Server: 30 Tage  Benutzeranmeldungen: 6 Monate  Datenbank-Snapshots: 1 Monat Backup-Aufbewahrung</p> <p>Die von der Lösung verarbeiteten Kundendaten (Kontakt Daten, Antworten auf Fragebögen) sind für einen Zeitraum von zwei Jahren aktiv und auf dem Kundenkonto verfügbar. Nach Ablauf von zwei Jahren werden Kontaktdaten gelöscht. Über zwei Jahre hinaus werden Antworten auf Fragebögen für einen Zeitraum von einem Jahr archiviert. Diese archivierten Daten können dem Kunden auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Nach Ablauf eines Jahres werden die archivierten Daten anonymisiert und zu statistischen Zwecken aufbewahrt. Die Anonymisierung besteht darin, alle personenbezogenen Daten durch fiktive Daten zu ersetzen.</p> <p>Nach der Anonymisierung sind die Daten für den Kunden nicht mehr zugänglich.</p> <p>Die Aufbewahrungsfrist von aktiven Daten und archivierten Daten kann sich an den Kundenanforderungen orientieren.</p>

## CX Management

Der Kunde ist „der Datenverantwortliche“ und Skeepers „der Unterauftragnehmer“ im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und Rates vom 27. April 2016 (DSGVO) ; Daher ist Skeepers berechtigt, personenbezogene Daten im Namen und nach den Anweisungen des Kunden zu verarbeiten.

**Die folgende Tabelle beschreibt die von SKEEPERS im Rahmen der CX Management-Lösung im Auftrag des Kunden durchgeführte Datenverarbeitung.**

<b>Art der mit personenbezogenen Daten durchgeführten Vorgänge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechnung</li> <li>■ Sammlung</li> <li>■ Registrierung</li> <li>■ Konservierung</li> <li>■ Modifikation</li> <li>■ Beratung/Zugang</li> <li>■ Verwendung</li> <li>■ Löschung</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organisation</li> <li>■ Strukturierung</li> <li>□ Anpassung</li> <li>■ Extraktion</li> <li>■ Kommunikation</li> <li>□ Verbreitung</li> <li>■ Bereitstellung</li> <li>□ Versöhnung</li> <li>□ Verbindung</li> <li>□ Einschränkung</li> <li>■ Zerstörung</li> </ul>
<p><b>Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten, die SKEEPERS im Auftrag des Kunden durchführt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptzwecke: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Verwendung von Fragebögen, Anzeige von Nachrichten an Besucher und Benutzer gemäß ihrem Profil, ihrem Verhalten auf den vom KUNDEN veröffentlichten Websites;</li> <li>➢ Kontinuierliche Anreicherung der Datenbank des KUNDEN durch das Sammeln von Informationen im CRM-Tool des KUNDEN;</li> <li>➢ Durchführung personalisierter Marketingaktionen durch Leistungssteigerung der Marketingaktionen des KUNDEN und Verbesserung der Konversionsrate.</li> </ul> </li> <li>• Empfang von Kundendaten;</li> <li>• Durchführung von KUNDEN-Kommunikations- oder Werbeaktionen durch Senden von Informations-, Transaktions- oder Werbenachrichten an KUNDEN-Kontakte;</li> <li>• Einladung von KUNDEN-Kontakten zur Teilnahme an einer Umfrage durch Versenden von Nachrichten;</li> <li>• Sammlung von Informationen rund um die gelebte Erfahrung von Kunden, Interessenten, Partnern, Mitarbeitern... des „Kundenwissens“ des KUNDEN: Antworten auf Umfragen, Meinungen, Informationen zu gelebten Erfahrungen etc.;</li> <li>• Verbesserung der Nutzbarkeit von Kundenwissen durch Anwendung von Verbesserungen, Transformationen und Analysen, die vom KUNDEN bestimmt werden: Datenrekodierung, Transkription, Übersetzung, semantische Analyse usw.;</li> <li>• dem KUNDEN ermöglichen, gemäß den gesammelten Erkenntnissen zu reagieren, um die Risiken/Chancen und Erwartungen seiner Kunden, Interessenten, Partner, Mitarbeiter usw. anzugehen.;</li> <li>• Re-Engagement von KUNDEN-Kontakten basierend auf gesammelten Erkenntnissen;</li> <li>• Analyse der gesammelten Erkenntnisse, um das Kundenerlebnis zu verbessern, die Kundenorientierung in ihrer Organisation zu entwickeln usw. Mitteilung von zusammenfassenden Ergebnissen von Insights-Analysen und/oder zugehörigen Rohdaten.</li> </ul>
<p><b>Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachname des Verbrauchers;</li> <li>• Vorname des Verbrauchers;</li> <li>• E-Mail-Adresse des Verbrauchers;</li> <li>• Kontobezeichnung;</li> <li>• Kundennummer;</li> <li>• Gesammeltes vom KUNDEN definiertes Kundenfeedback (Zufriedenheitsgrad, Kommentare usw.) „Rohdaten“;</li> <li>• Erkenntnisse zur Umsetzung der vom KUNDEN festgelegten Wiedereingliederungsaktionen.</li> </ul>
<p><b>Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen (im Folgenden „betroffene Personen“)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitarbeiter des Kunden</li> <li>■ Partner des Kunden</li> <li>■ Kunden des Kunden</li> <li>■ Interessenten des Kunden</li> </ul>

<b>Aufbewahrungsfrist(en)</b>	Personenbezogene Daten werden 24 Monate aufbewahrt und anschließend anonymisiert. Anonymisierte Antworten werden dann für einen Zeitraum von 12 Monaten aufbewahrt.
-------------------------------	---

## GEMEINSAME BESTIMMUNGEN

### ANWENDBAR, WENN SKEEPERS ALS GEMEINSAMER DATENVERANTWORTLICHER AGIERT

Die von Skeepers angebotene Lösung für User Generated Video ermöglicht die Erstellung von Videoinhalten, ermöglicht dem Kunden jedoch auch, Botschafter und Werbevideos zu erhalten und Skeepers; die Bildrechte an diesen zu behalten.

Der Auftraggeber bewirbt und stellt die Daten seiner Mitarbeiter oder Kunden zur Verfügung oder wählt andernfalls von Skeepers vorausgewählte und vorgeschlagene Botschafter, die nach den technischen Kriterien von Skeepers konfigurierten Gewinnervideos sowie den Vertriebskanal für das Video unter den von Skeepers angebotenen.

Skeepers kümmert sich um den gesamten Erstellungsprozess des Videoinhalts, vom Recruiting über die Unterstützung bei der Erstellung von Videoinhalten, nach den von Skeepers definierten technischen Kriterien, bis hin zu deren Ausstrahlung.

Somit erkennen Skeepers und der Kunde an, dass sie als gemeinsame Datenverantwortliche im Sinne von Artikel 26 der Datenschutz-Grundverordnung (im Folgenden „DSGVO“) fungieren. Sie müssen ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen und haben ein gemeinsames Interesse an der Wahrung der Vertraulichkeit und Sicherheit der von ihnen weitergegebenen Daten (im Folgenden „gemeinsame Daten“).

Die Parteien haben beschlossen, in dieser Vereinbarung die spezifischen Bedingungen festzulegen, unter denen jede von ihnen als gemeinsam Verantwortlicher für die Verarbeitung gemeinsamer Daten auftritt. Gemäß Artikel 26 der DSGVO müssen den betroffenen Personen die Grundzüge dieser Vereinbarung beispielsweise in Datenschutzerklärungen oder einem anderen geeigneten Dokument der Parteien zur Verfügung gestellt werden, um der Informationspflicht nachzukommen, zu deren Einhaltung sie sich verpflichten.

- **Verpflichtungen der Parteien**

Jede Partei erklärt und garantiert, dass sie:

- eine Rechtsgrundlage für die Verarbeitung gemäß dem Datenschutzgesetz geschaffen hat, um die rechtmäßige Übertragung der gemeinsamen Daten an die andere Partei zum Zwecke der Ausführung dieses Vertrags zu ermöglichen. Einzelheiten zu dieser Rechtsgrundlage werden der anderen Partei auf Anfrage zur Verfügung gestellt;
- Maßnahmen ergriffen hat, um die Zuverlässigkeit (einschließlich durch angemessene Schulung) von Mitarbeitern, Lieferanten und Subunternehmern zu gewährleisten, die möglicherweise zur Verarbeitung der gemeinsamen Daten verpflichtet sind, und um sicherzustellen, dass sie an die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit der gemeinsamen Daten und zur Verarbeitung der gemeinsamen Daten gebunden sind gemäß den Anweisungen des betreffenden Datenverantwortlichen;
- geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um sich vor unbefugter oder rechtswidriger Verarbeitung gemeinsamer Daten sowie vor versehentlichem Verlust, versehentlicher Zerstörung oder Beschädigung gemeinsamer Daten zu schützen, je nach dem daraus resultierenden Schaden und der Art der zu schützenden Daten und unter Berücksichtigung des Standes der technologischen Entwicklung und der Kosten der Umsetzung dieser Maßnahmen. Diese Maßnahmen können gegebenenfalls die Pseudonymisierung und Verschlüsselung der gemeinsamen Daten, die Verhinderung des unbefugten Zugriffs, das Lesen, Kopieren, Ändern oder Löschen von gemeinsamen Daten während der Übertragung und/oder der elektronischen Speicherung umfassen, um die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Widerstandsfähigkeit ihrer Systeme und Dienste sicherzustellen, und dass die Verfügbarkeit und der Zugang zu gemeinsamen Daten nach einem Vorfall rechtzeitig wiederhergestellt werden können, Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die gemeinsamen Daten verarbeitet werden können, indem sie logisch von den personenbezogenen Daten anderer Kunden des Diensteanbieters getrennt werden; und regelmäßige Evaluierung der Wirksamkeit der von ihr getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen;
- die Fähigkeit, Unterstützung zu leisten, die von der anderen Partei vernünftigerweise verlangt wird – unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung gemeinsam genutzter Daten – und, soweit möglich, (i) auf Anfragen oder Mitteilungen zu antworten und/oder diese auszuführen; und; (ii) die andere Partei bei der Erfüllung ihrer Verpflichtung zu unterstützen, betroffenen Personen gemäß den Datenschutzgesetzen unter der angegebenen Adresse von Skeepers zu antworten, die wie folgt lautet: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Die Parteien verpflichten sich, ein wirksames Verfahren zur Ausübung von Rechten eingerichtet zu haben, das mehrere Kanäle umfasst (E-Mail-

Adresse, Postanschrift usw.) das von den betroffenen Personen verwendet werden kann, um ihre Rechte ausüben zu können und dass diese Rechte respektiert werden, wenn die Anfrage rechtmäßig ist und keiner Ausnahme unterliegt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, einander alle Anträge auf Ausübung von Rechten, die Auswirkungen auf die zwischen ihnen vereinbarte Datenverarbeitung haben könnten, so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von vierzig (48) Stunden werktags, mitzuteilen.

Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihnen zur Verfügung stehenden Informationen verpflichtet sich jede Partei:

- der anderen Partei zu helfen, ihren eigenen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen, einschließlich durch Übermittlung aller verfügbaren Informationen an die andere Partei, um die Sicherheit der gemeinsamen Daten gemäß Artikel 32 der DSGVO nachzuweisen, um eine Wirkungsstudie auf den Datenschutz durchzuführen, wenn erforderlich (Art. 35 und 36 DSGVO) sowie um der Aufsichtsbehörde nachzuweisen, dass sie die in den geltenden Verordnungen vorgesehenen Verpflichtungen einhält;

- die andere Partei über jeden Sicherheitsvorfall, der zu einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten gemäß der Definition der DSGVO führt, so schnell wie möglich zu benachrichtigen, ohne dass dies achtundvierzig (48) Stunden werktags überschreitet, nachdem sie davon Kenntnis erlangt hat, an die vom Kunden angegebene Adresse von Skeepers, die wie folgt lautet: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Dieser Benachrichtigung sind die Informationen gemäß Artikel 33 der DSGVO beigefügt. Sollten nicht alle Informationen gleichzeitig zur Verfügung gestellt werden können, können diese ohne unangemessene Verzögerung schrittweise übermittelt werden. Die Partei, die die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten erlitten hat, wird die Ergebnisse der Untersuchung dieser Verletzung der anderen Partei mitteilen, sobald sie verfügbar sind. Sie ergreift auch alle vernünftigerweise erforderlichen Korrekturmaßnahmen, um die negativen Auswirkungen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu minimieren, die Sicherheit, Vertraulichkeit und/oder Integrität der gemeinsamen Daten wiederherzustellen und eine Wiederholung dieser Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu verhindern.

Die Parteien beraten sich gemeinsam, ob der Verstoß (i) an die zuständige Aufsichtsbehörde oder gar (ii) an die betroffenen Personen gemeldet werden soll und entscheiden gemeinsam über den Inhalt der Benachrichtigung.

- die andere Partei unverzüglich zu informieren, wenn ihr bekannt ist, dass eine Aufsichtsbehörde ein Verfahren, eine Untersuchung oder eine andere Ermittlung wegen eines möglichen Verstoßes gegen die Datenschutzgesetze in Bezug auf die Verarbeitung gemeinsamer Daten eingeleitet hat (oder festgestellte oder enthüllte Erkenntnisse im Rahmen dieser Untersuchung), die diesen Vertrag oder ihre Fähigkeit zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag erheblich beeinträchtigen könnten;

- die nachstehende Tabelle zu gemeinsamen personenbezogenen Daten zu vervollständigen, eine vollständige und genaue interne Aufzeichnungen über die Verarbeitung gemeinsamer Daten, einschließlich Aufzeichnungen und Informationen zum Nachweis der Einhaltung dieses Vertrags und der Datenschutzgesetze zu führen. Diese Register müssen auf Anfrage an die andere Partei übermittelt werden und müssen enthalten: (i) ein im Rahmen dieses Vertrages erstelltes Register über die Verarbeitung gemeinsamer Daten; (ii) eine Aufzeichnung jeglicher Übermittlung personenbezogener Daten (einschließlich relevanter Drittländer und Dokumentation in Bezug auf die ergriffenen Schutzmaßnahmen); (iii) eine Liste der Pflichten des Personals, das Zugang zu den gemeinsamen Daten hat; und (iv) eine Beschreibung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Diese Register müssen auf dem neuesten Stand gehalten werden;

- regelmäßige Kontrollen der Erfüllung und Durchführung dieses Vertrages durchzuführen und gegebenenfalls ihre Richtlinien und technischen sowie organisatorischen Maßnahmen an die datenschutzrechtlichen Bestimmungen anpassen.

#### • **Unterauftragsvergabe**

Für jeden Subunternehmer, der von einer Partei beauftragt wird, die voraussichtlich Zugang zu gemeinsam genutzten Daten hat, muss diese Partei: (i) eine vorherige Bewertung dieses Unterauftragnehmers durchführen, um sicherzustellen, dass er in der Lage ist, die entsprechenden Verpflichtungen zu erfüllen, die der betroffenen Partei in Anwendung dieses Vertrages auferlegt werden, die an diesen Subunternehmer weitervergeben werden müssen; (ii) sicherzustellen, dass zwischen der betroffenen Partei und jedem Subunternehmer ein entsprechender schriftlicher Vertrag oder Standardvertragsklauseln in Übereinstimmung mit Artikel 28 der DSGVO unterzeichnet werden, deren Bedingungen nicht weniger streng als die dieses Vertrags sein dürfen; (iii) gegenüber der anderen Partei voll haftbar zu bleiben für alle Handlungen und/oder Unterlassungen des Subunternehmers, die wahrscheinlich zu einer Vertragsverletzung durch die betroffene Partei führen könnten; (iv) auf Anfrage die Liste der beauftragten Subunternehmer bereitzustellen, die Zugriff auf die gemeinsamen Daten haben.

Jede Partei informiert die andere über die am Vertrag beteiligten Subunternehmer. Die Skeepers-Subunternehmertabelle ist in Anhang A zu finden. Der Kunde sollte eine eigene Liste mit denselben Informationen im Anhang zu diesem Vertrag beifügen.

Keine der Parteien speichert oder überträgt gemeinsam genutzte Daten außerhalb der Europäischen Union, es sei denn, dies wurde ausdrücklich mit der anderen Partei vereinbart. Ist eine Vertragspartei dazu aufgrund des Unionsrechts oder des Rechts des Mitgliedstaats, dem sie unterliegt, verpflichtet, teilt sie dies der anderen Vertragspartei vorab schriftlich mit, es sei denn, das betreffende Recht verbietet eine solche Unterrichtung aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.

Für den Fall, dass eine Übermittlung von geteilten Daten außerhalb der Europäischen Union dem Abschluss von Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission in der jeweils geltenden Fassung unterliegen muss, informiert die betroffene Partei die andere Partei zunächst schriftlich darüber und informiert sie über diese Klauseln. Die betroffene Partei verpflichtet sich, unter Berücksichtigung des Urteils des Gerichtshofs der Europäischen Union vom 16. Juli 2020 die zusätzlichen Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um die Übereinstimmung von Verarbeitungsvorgängen außerhalb der EU und des EWR mit den geltenden Verordnungen zu gewährleisten.

- **Prüfung**

Auf vorherige schriftliche Anfrage einer der Parteien erklärt sich die andere Partei bereit, zusammenzuarbeiten und innerhalb einer angemessenen Frist die relevanten Dokumente bereitzustellen, die die Einhaltung der Datenschutzgesetze und/oder ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag durch die Partei nach Zensur aller sensiblen und vertraulichen Geschäftsinformationen belegen.

- **Zugriff auf gemeinsame Daten**

Immer wenn eine Partei der anderen Partei geteilte Daten zur Verfügung stellt, garantiert diese Partei: (i) dass sie die geteilten Daten rechtmäßig und in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen erhalten hat; (ii) dass sie über die Rechte, Befugnisse und Einwilligungen verfügt, die erforderlich sind, um der anderen Partei die geteilten Daten rechtmäßig zur Verfügung zu stellen, damit diese die geteilten Daten auf die in diesem Vertrag vorgesehene Art und Weise und zu den in diesem Vertrag vorgesehenen Zwecken rechtmäßig verwenden und verarbeiten kann; (iii) dass die geteilten Daten nach bestem Wissen im Wesentlichen genau, aktuell und korrekt sind.

Jede Partei verpflichtet sich und garantiert der anderen Partei: (i) dass sie die geteilten Daten in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen verarbeitet; (ii) dass sie den betroffenen Personen auf Anfrage die nach den Datenschutzgesetzen erforderlichen Informationen in Bezug auf geteilte Daten und diesen Vertrag zur Verfügung stellt; (iii) dass sie unverzüglich auf alle Anfragen von Aufsichtsbehörden bezüglich der geteilten Daten reagiert; (iv) dass sie alle geeigneten Maßnahmen ergreift, um die Einhaltung der erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen sicherzustellen; (v) dass sie alle erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Erlaubnisse eingeholt und alle Registrierungen und sonstigen Formalitäten erledigt hat, die zur rechtlichen Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag und dem Hauptvertrag erforderlich sind; (vi) dass kein Verfahren oder eine Untersuchung im Gange ist oder nach Kenntnis der betroffenen Partei eingeleitet wird, die einen erheblichen negativen Einfluss auf diesen Vertrag oder die Fähigkeit dieser Partei hat, ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen; (vii) dass sie zum Datum des Inkrafttretens nichts innerhalb ihrer angemessenen Kontrolle bekannt ist, das ihre Fähigkeit zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag beeinträchtigt oder beeinträchtigen könnte.

Jede Partei verpflichtet sich, die andere Partei unverzüglich zu informieren, wenn sie von einem Verfahren, einer Untersuchung oder einer anderen Ermittlung Kenntnis erhält, die einen erheblichen negativen Einfluss auf diesen Vertrag oder auf ihre Fähigkeit zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag hat oder haben könnte.

Jede Partei ist gegenüber der anderen Partei für direkte Schäden verantwortlich, die sie selbst, ihre etwaigen Subunternehmer oder ihre Mitarbeiter bei der Durchführung dieses Vertrages oder der Anwendung der Datenschutzgesetze verursachen könnten.

Jede Partei kann unter keinen Umständen für indirekte Schäden haftbar gemacht werden, die der anderen Partei infolge oder während der Ausführung dieses Vertrags und seiner Folgen entstehen. Unter indirekten Schäden verstehen wir insbesondere entgangenen Gewinn oder Profit, entgangene Chancen, wirtschaftliche Schäden, die Folgen von Reklamationen oder Ansprüchen Dritter gegen die andere Partei.

- **Ausgabedaten**

Am Ende des Vertrages, aus welchem Grund auch immer, werden sich die Parteien gegenseitig konsultieren, um festzustellen, ob die geteilten Daten:

- Zerstört werden müssen; oder
- der anderen Partei oder dem von der anderen Partei benannten Subunternehmen spätestens fünfzehn (15) Kalendertage nach deren Aufforderung in einer zwischen den Parteien vereinbarten lesbaren oder kompatiblen Form zurückgegeben werden müssen, und alle Kopien der gemeinsam genutzten Daten zu vernichten, die sie besitzt, mit Ausnahme des Schutzes ihrer eigenen Rechte und der Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen.

Auf schriftliche Anfrage muss jede Partei die wirksame Vernichtung der geteilten Daten bescheinigen, wenn dies die Lösung ist, die innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach dieser Anfrage angenommen wird.

- **Datenschutzbeauftragter**

Skeepers hat einen Datenschutzbeauftragten ernannt. Seine E-Mail-Adresse lautet: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Der Kunde teilt dem Datenschutzbeauftragten von Skeepers die E-Mail-Adresse seines Datenschutzbeauftragten oder, falls dies nicht der Fall ist, einer für dieses Thema zuständigen Kontaktstelle mit.

- **Änderung und Kündigung**

- **Vertragsänderung**

Die Vereinbarung kann nur durch gegenseitige, ausdrückliche und schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien geändert werden. In diesem Fall werden alle möglichen Änderungen oder Abweichungen jeglicher Art dieser

Vereinbarung beigefügt und werden insbesondere im Falle einer Änderung ein wesentlicher Bestandteil davon im Falle einer Gesetzesänderung oder in den Verordnungen.

○ **Automatische Beendigung**

Die Beendigung aller Dienstleistungsverträge mit Skeepers führt rechtsverbindlich und ohne Formalität zur sofortigen Beendigung dieser Vereinbarung.

Die während der Vertragsdurchführung erhobenen Daten werden gemäß Artikel 14, außer zum Schutz der eigenen Rechte von Skeepers, vernichtet.

• **Haftung in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten**

In ihrem Verhältnis haftet jede Partei der anderen für Schäden, die durch eine Verletzung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag und den geltenden Vorschriften entstehen.

Folglich versichert jede Partei die andere gegen alle schädlichen Folgen, die sich aus der Nichteinhaltung ihrer Verpflichtungen ergeben.

Im Falle einer Verurteilung des Kunden wegen Verletzung von Vorschriften, die sich aus einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Dienste ergeben und Skeepers dadurch nachteilig dasteht, hat der Kunde Skeepers in vollem Umfang zu entschädigen.

Für den Fall, dass Skeepers wegen Verstoßes gegen Vorschriften, die sich aus der fortgesetzten Erbringung von Dienstleistungen gemäß den Anweisungen des Kunden ergeben, für die Skeepers den Kunden auf die möglicherweise nicht konforme Natur der Vorschriften hingewiesen hat, verurteilt wird, wird dieser Skeepers in vollem Umfang entschädigen.

Sofern eine der vorstehenden Annahmen erfüllt ist, verpflichtet sich der Kunde, Skeepers alle Kosten zu erstatten, die sich aus der Bearbeitung der Streitigkeit ergeben.

• **Maßnahmen zur Prävention eines Streitfalls**

Vor dem Auftreten eines Streitfalls und/oder des Risikos eines Streitfalls, der zwischen den Parteien zum Zeitpunkt der Auslegung, Durchführung oder Beendigung dieser Vereinbarung entsteht, werden die Parteien zusammenkommen, um Maßnahmen zu vereinbaren, um diesen zu vermeiden. Bei Widersprüchen mit anderen Vertragsunterlagen geht diese Vereinbarung vor.

• **Gütliche Einigung**

Sollten Streitfälle im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Vereinbarung auftreten, verpflichten sich die Parteien, zusammenzuarbeiten, um diese so schnell wie möglich beizulegen. Gelingt es den Parteien nicht, innerhalb von 2 Monaten zu einer Einigung zu gelangen, können sie im gegenseitigen Einvernehmen einen Schlichter benennen. Die Kosten der Schlichtung werden zu gleichen Teilen zwischen den beiden Parteien geteilt.

• **Geltendes Recht und Gerichtsstand**

Diese Vereinbarung unterliegt französischem Recht.

In Ermangelung einer gütlichen, nicht anfechtbaren Einigung werden alle Streitigkeiten den Verwaltungsgerichten von Marseille vorgelegt, denen die Parteien die örtliche Zuständigkeit unabhängig vom Ort der Nutzung des Dienstes oder des Wohnsitzes des Angeklagten zugestehen. Diese Klausel gilt nach ausdrücklicher Vereinbarung der Parteien auch im Falle eines summarischen Verfahrens.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages in Anwendung eines Gesetzes, einer Verordnung oder nach einer endgültigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts als ungültig gelten oder so erklärt werden, behalten die übrigen Bestimmungen ihre volle Gültigkeit, es sei denn, diese sind untrennbar mit den ungültigen Bestimmungen des Vertrages verbunden.

**In der folgenden Tabelle ist die von SKEEPERS im Rahmen der Lösung für User Generated Video implementierte Datenverarbeitung aufgeführt**

<b>Art der mit personenbezogenen Daten durchgeführten Vorgänge</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Rechnung</li><li>■ Sammlung</li><li>■ Registrierung</li><li>■ Konservierung</li><li>■ Modifikation</li><li>■ Beratung/Zugang</li><li>■ Verwendung</li><li>■ Löschung</li><li>□ Organisation</li><li>□ Strukturierung</li><li>□ Anpassung</li><li>■ Extraktion</li><li>■ Kommunikation</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verbreitung</li> <li>■ Bereitstellung</li> <li>□ Versöhnung</li> <li>■ Verbindung</li> <li>□ Einschränkung</li> <li>■ Zerstörung</li> </ul>
<b>Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten durch SKEEPERS unter der User Generated Video</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptzweck: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Erstellung, Bearbeitung und Verbreitung von Werbevideos im Internet</li> </ul> </li> <li>• Verwaltung der Teilnahme an Kampagnen, Lieferung von Belohnungen</li> <li>• Empfang von Daten von Mitarbeitern oder Kunden des Kunden;</li> <li>• Sammlung von Informationen von Benutzern der User Generated Video Plattform;</li> <li>• Verarbeitung von Informationen von Benutzern der User Generated Video Plattform zur Verwaltung von Anwendungen;</li> <li>• Übermittlung personenbezogener Daten an den Kunden zur Auswahl der Nutzer;</li> <li>• Verarbeitung von Informationen von Nutzern der User Generated Video Plattform zur Produktion von Videos;</li> <li>• Erhalt personenbezogener Daten von Mitarbeitern des Kunden, um den Zugang zu einer Plattform zu ermöglichen;</li> <li>• Export von personenbezogenen Daten von Benutzern der User Generated Video Plattform, die mit dem Kunden verknüpft sind;</li> <li>• Verwaltung von Bildrechten;</li> <li>• Videoverteilung.</li> <li>• Datenanalyse, Identifikation von Nutzungstrends</li> <li>• Marketing und statistische Analysen</li> </ul>
<b>Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachname;</li> <li>• Vorname;</li> <li>• Foto;</li> <li>• Video;</li> <li>• Geburtsdatum;</li> <li>• E-Mail;</li> <li>• Telefonnummer;</li> <li>• Benutzername;</li> <li>• Passwort;</li> <li>• Verbindungsprotokolle;</li>   <li>• Anschrift;</li> <li>• Interessengebiete;</li> <li>• In sozialen Netzwerken veröffentlichte Informationen;</li> <li>• IP Adresse;</li> <li>• Geschichte und Einzelheiten der Teilnahme an den Kampagnen;</li> <li>• Anzahl und Datum der auf der Plattform veröffentlichten Videos und Inhalte;</li> <li>• Bewertungen und Abstimmungen zu den Videos.</li> </ul>
<b>Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen</b> (im Folgenden „betroffene Personen“)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzer der Lösung</li> <li>▪ Endkunden/Verbraucher oder Interessenten des Kunden</li> <li>▪ Kundenkontakte und Geschäftspartner</li> <li>▪ Vom Kunden eingestellte Mitarbeiter oder externe Mitarbeiter</li> </ul>
<b>Aufbewahrungsfrist(en)</b>	<p>18 Monate.</p> <p>20 Jahre für Videobilder.</p>

**Die folgende Tabelle beschreibt die vom KUNDEN durchgeführte Datenverarbeitung in Bezug auf die geteilten Daten**

<b>Art der mit personenbezogenen Daten durchgeführten Vorgänge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beleg</li> <li>▪ Sammlung</li> <li>▪ Registrierung</li> <li>▪ Zurückbehaltung</li> <li>▪ Änderung</li> <li>▪ Beratung/Zugang</li> <li>▪ Nutzung</li> <li>▪ Löschung</li> <li>▪ Organisation</li> <li>▪ Strukturierung</li> <li>▪ Anpassung</li> <li>▪ Extraktion</li> <li>▪ Kommunikation</li> <li>▪ Verbreitung</li> <li>▪ Bestimmung</li> <li>▪ Versöhnung</li> <li>▪ Verbindung</li> <li>▪ Einschränkung</li> <li>▪ Zerstörung</li> </ul>
<b>Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den KUNDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptzweck:</li> <li>• Erstellung, Bearbeitung und Verbreitung von Werbevideos im Internet</li> </ul>
<b>Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen</b> (im Folgenden „betroffene Personen“)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzer der Lösung</li> <li>▪ Endkunden/Verbraucher oder Interessenten des Kunden</li> <li>▪ Kundenkontakte und Geschäftspartner</li> <li>▪ Vom Kunden eingestellte Mitarbeiter oder externe Mitarbeiter</li> </ul>

## ANHANG A: Liste der Subunternehmer von SKEEPERS

<b>Subunternehmer im Dienstleistungsumfang</b>	<b>Art des Verfahrens</b>	<b>Ausführungsorte</b>	<b>In Frage kommende Lösung(en)</b>
Amazon AWS-Cloud	Haupt-Host	Irland	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	IP-Standort	Luxemburg	Ratings & Reviews
Microsoft Azure – Cloud	Host	Frankreich	Ratings & Reviews, CX Management
OVH	Lösungshost	Frankreich	CX Management
Fullsave	Unterkunft	Frankreich	CX Management
Google Cloud-Plattform	Haupt-Host	Niederlande	User Generated Video
Google Cloud-Plattform	Wörtliche Analyse	Irland	Ratings & Reviews
Mailjet	E-Mail schicken	Frankreich	Ratings & Reviews, CX Management, User Generated Video
Mindbaz	E-Mail schicken	Frankreich	Ratings & Reviews
Sendethic	E-Mail schicken	Frankreich	CX Management
Sendinblue	E-Mail schicken	Frankreich	CX Management
Dolist	E-Mail schicken	Frankreich	CX Management
MTARGET	E-Mail schicken	Frankreich	CX Management
AllMySMS	SMS-Versand	Frankreich	Ratings & Reviews
SAP	SMS-Versand	Frankreich	CX Management
Sinch Communications	SMS-Versand	Irland und Deutschland	CX Management
Synapse	Semantische Analyse von wörtlichen Aussagen	Frankreich und die Niederlande	CX Management
Firebase	Plattformverbindungsmanager	Niederlande	User Generated Video
Schriffform	Formularerstellung	Spanien	User Generated Video
Uploadcare	Hochladen von Videos auf die Plattform	Vereinigte Staaten	User Generated Video
Cloudflare	Video-Cache-Manager	N / A	User Generated Video
iScale	Video- und Untertitelbearbeitung	Madagaskar	User Generated Video