

1 Geltungsbereich & Vertragsparteien

Diese Bedingungen gelten für alle Verträge zwischen **Softwareo GmbH** (Firmenbuchnummer 653001 x), Linzer Straße 61/5, 4840 Vöcklabruck, Österreich (im Folgenden „Anbieter“), und ausschließlich **Unternehmern** („Kunde“). Verbraucher (Konsumenten) sind von der Nutzung ausgeschlossen. Die Softwareo GmbH wird im Folgenden Anbieter genannt.

2 Vertragsgegenstand

Der Anbieter stellt dem Kunden die **Fleetwaro Software-as-a-Service-Plattform** als Cloud-Service bereit. **Fleetwaro** – kurz **FM** – ist eine hochmoderne **B2B SaaS**-Plattform für digitales Flottenmanagement. Die Plattform basiert auf modernsten Cloud- und KI-Technologien und wurde von Grund auf für maximale Skalierbarkeit, Benutzerfreundlichkeit und Effizienz entwickelt.

3 Nutzungsrechte

Der Service umfasst digitales Flottenmanagement sowie Datendienstleistungen gemäß der jeweils gültigen technischen Dokumentation. Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der bereitgestellten Software.

4 Vertragsabschluss

Angebote des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich. Der Vertrag kommt durch die Online-Registrierung des Kunden zustande. Mit Abschluss der Registrierung erklärt der Kunde, diese AGB verbindlich zu akzeptieren.

5 Vertragslaufzeiten und Kündigungen von Service-Verträgen

5.1 Abrechnung nach Geräten (Fahrzeuge, Tools, etc.)

Die Abrechnung erfolgt pro Gerät (z. B. Fahrzeug, Tool). Für jedes Gerät fällt ein monatlicher oder jährlicher Betrag an, der im gewählten Paket definiert ist.

Einzelne Geräte können vom Kunden gekündigt werden, indem sie **vor der nächsten Rechnungslegung** eigenständig aus der Software entfernt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle zugehörigen Daten vor der Löschung zu exportieren, da diese anschließend **unwiderruflich gelöscht** werden.

5.2 Verbrauchspakete mit oder ohne automatische Verlängerung

Verbrauchspakete (z. B. KI-Kontingente) unterliegen den jeweils gebuchten Konditionen. Verbrauchspakete mit automatischer Verlängerung verlängern sich automatisch, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ablauf deaktiviert werden. Verbrauchspakete ohne automatische Verlängerung enden automatisch nach Verbrauch oder Ablauf.

5.3 Abrechnung von Kontodiensten / Servicepaketen

Die Abrechnung für kontobasierte Services (z. B. KI-Pakete) erfolgt separat pro Service und Abrechnungsperiode (Monat/Jahr). Solche Services können durch den Kunden **vor der nächsten Rechnungslegung** durch Löschen in der Software beendet werden. Auch hier liegt die Verantwortung für den rechtzeitigen Export aller Daten beim Kunden, da die Daten nach Lösung **endgültig entfernt** werden.

5.4 Datenlöschung

Nach dem Löschen eines Geräts in der Software werden alle damit verbundenen Daten **unwiderruflich gelöscht**. Der Kunde hat vor dem Löschen die Möglichkeit und Verantwortung, die bereitgestellten Exportfunktionen der Software zu nutzen, um sämtliche Daten in einem gängigen Format zu sichern.

5.5 Kündigung eines Kundenkontos

Nach dem Löschen eines Kundenkontos werden **sämtliche Kontodaten endgültig und unwiderruflich gelöscht**. Auch hier liegt die Verantwortung für eine rechtzeitige Datensicherung beim Kunden. Alle Geräte, Kontodienste und Verbrauchspakete werden damit gekündigt.

5.6 Schriftform und Wirksamkeit

Kündigungen müssen ausschließlich direkt über die Software erfolgen. Per E-Mail oder sonstigen Kanälen werden Kündigungen nicht akzeptiert.

6 Außerordentliche Kündigungsrechte

Der Anbieter behält sich das Recht vor, Verträge aus wichtigem Grund ohne Einhaltung der vereinbarten Mindestvertragsdauer mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Wichtige Gründe liegen insbesondere vor, wenn:

- der Auftraggeber wiederholt oder erheblich mit Zahlungen in Verzug gerät,
- über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird,
- der Auftraggeber im Zuge des Vertragsabschlusses oder während der Vertragsdurchführung Täuschungshandlungen oder gesetzeswidrige Handlungen begeht.

Folgen der außerordentlichen Kündigung:

Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Leistungen und Zugänge sofort zu sperren. Eine Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen ist ausgeschlossen.

7 Preise und Zahlungskonditionen

7.1 Alle Preise verstehen sich in Euro und zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

7.2 Der Anbieter ist berechtigt, Preise einmal jährlich unter Berücksichtigung der Inflationsrate sowie der Entwicklung der Lohnkosten gemäß dem jeweils gültigen IT-Kollektivvertrag anzupassen.

7.3 Zusätzliche Inkassokosten sowie Verzugszinsen in gesetzlich festgelegter Höhe können anfallen. Gewährleistungsansprüche oder Mängelrügen berechtigen den Kunden nicht zur Zurückbehaltung fälliger Zahlungen.

7.4 Bei Zahlungsverzug und erfolgloser Mahnung wird das Kundenkonto zunächst deaktiviert und bei anhaltendem Zahlungsverzug endgültig gelöscht. Die Regelungen zu außerordentlichen Kündigungen finden Anwendung.

7.5 Bei ausstehenden Zahlungen kann der Anbieter nach Ankündigung und Fristsetzung den Zugang zum Service sperren oder die Software deaktivieren. Für daraus resultierende Schäden oder Nachteile haftet ausschließlich der Kunde; eine Haftung des Anbieters für Folgeschäden ist ausgeschlossen.

7.6 Unabhängig vom Mahnstatus behält sich der Anbieter das Recht vor, bei wiederholtem Zahlungsverzug unmittelbar rechtliche Schritte einzuleiten.

8 Stundensätze, Pauschalpreise, Mehrkosten, Reisekosten

8.1 Zusätzliche Dienstleistungen werden, sofern nicht anders vereinbart, nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen abgerechnet.

9 Technische Dokumentation

9.1 Die technische Dokumentation wird vom Anbieter online bereitgestellt und dient als verbindliche Auftragsgrundlage. Sie enthält wesentliche Informationen zur Software-Anwendung, zum Fahrzeugeinbau, zu Serviceverfügbarkeiten, zu Einschränkungen sowie zum Support.

10 Kundenseitige Voraussetzungen bei eigener Software-Installation

10.1 Betreibt der Kunde eine eigene Installation der Software auf eigenen Servern, ist er selbst verantwortlich für die regelmäßige Durchführung von Datensicherungen (Backups), die Bereitstellung und Wartung der Datenbanken sowie für die Aktualisierung des Betriebssystems und aller weiteren erforderlichen Komponenten.

10.2 Der Kunde stellt darüber hinaus sicher, dass alle relevanten Sicherheitsvorschriften eingehalten werden und die eingesetzte Infrastruktur den mit dem Anbieter abgestimmten technischen Spezifikationen entspricht.

11 Gewährleistung und Gewährleistungsausschlüsse

11.1 Für gekaufte Softwareprodukte stellt der Anbieter bei schwerwiegenden Fehlern („Software arbeitet nicht wie beschrieben“) eine Lösung („Bugfix“) im nächstmöglichen Update bereit. Der Kunde erkennt an, dass Software

und Firmware aufgrund ihrer Komplexität trotz umfassender Tests nicht völlig fehlerfrei ausgeliefert werden können und dass unwesentliche Softwarefehler keinen Anspruch auf ein Update begründen.

11.2 Für bereitgestellte Softwareprodukte oder Softwareversionen, für die der Support bereits eingestellt wurde (z.B. veraltete Versionen) oder die abgekündigt worden sind, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung und keinen kostenlosen Support.

12 Software Wartung & Fehlerbehebung

Die Wartung der Software umfasst alle Leistungen, die für die Einsatzbereitschaft der Software notwendig sind, insbesondere die Behebung von Störungen, Behebung von Fehlern, den Betrieb der Software und die Weiterentwicklung. Die Wartung beinhaltet auch die laufende Anpassung der Software an gesetzliche und technische Rahmenbedingungen.

12.1 Fehlerklassen und Reaktionszeiten und technischer Support

Kritische Fehler (Klasse 1): Die zweckmäßige Nutzung der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Datenqualität und/oder Sicherheit (Software läuft nicht, Datenverlust).

Schwere Fehler (Klasse 2): Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat einen großen Einfluss auf die Verwendung und/oder Sicherheit bzw. Datenschutz (Software-Zugang mit Einschränkungen, Probleme bei der Verarbeitung).

Leichte Fehler oder allgemeine Supportanfragen (Klasse 3) sind entweder Nutzerfragen oder kleine Einschränkungen oder Einzelfälle zu nicht sendenden Geräten, Datenauswertungen oder speziellem Software-Verhalten. Der Fehler/die Anfrage hat unwesentlichen Einfluss auf die gesamte Software, Datenqualität und/oder Sicherheit (Gerät sendet nicht).

13 Technischer Support

13.1 Der technische Support wird zunächst über das integrierte Chatbot-System abgewickelt. Falls eine Problemlösung auf diesem Weg nicht möglich ist, kann der Kunde ein Support-Ticket über das Ticketsystem des Anbieters erstellen.

13.2 Neue Support-Anfragen werden innerhalb von maximal zwei Arbeitswochen analysiert und beantwortet. Die Bearbeitung erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs unter Berücksichtigung von Dringlichkeit und Art des Problems. Lösungen werden spätestens im nächsten Software-Update bereitgestellt.

13.3 Supportfälle werden nur bearbeitet, wenn keine offenen Rechnungen überfällig sind.

13.4 Für Serverkunden gilt: Das Remote-Support-Tool (installiert als Dienst auf dem Server) muss erreichbar sein. Andernfalls können zusätzliche Kosten für die Einrichtung, Installation und Durchführung von Updates entstehen.

13.5 Der Kunde wird vorab vom AN informiert, wenn es sich nicht um einen Fehler sondern um eine abrechnungsrelevante Tätigkeit (nicht inkludierte Leistung handelt). Aufpreise (Überstundenzuschläge) müssen vom Kunden explizit freigegeben werden.

13.6 Grundsätzlich kostenpflichtig sind persönliche/telefonische Schulungen, Kosten für Vor-Ort-Service, Austausch vor Ort oder die Überprüfung vor Ort. Die Abrechnung erfolgt gemäß Angebot.

13.7 Support-Anfragen von nicht eindeutig identifizierten Kunden oder Ansprechpartnern, die uns nicht als offizielle Supportkontakte des Kunden bekannt sind, können aus Datenschutzgründen nicht bearbeitet werden. In Zweifelsfällen kann ein Identitätsnachweis per E-Mail angefordert werden.

13.8 Für abgekündigte Produkte („end-of-life“) oder alte Geräte-Firmware (für die der Hersteller seinen Support bereits eingestellt hat), kann keine Support-Garantie gegeben werden.

14 Nicht inkludierte Leistungen (nach tatsächlichem Aufwand)

Technischer Support, der über die oben beschriebenen Gewährleistungsleistungen hinausgeht, wird nach tatsächlichem Aufwand und zu den jeweils gültigen Preisen abgerechnet, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung besteht. Dies gilt unabhängig davon, ob die Leistung telefonisch, per E-Mail, online oder vor Ort erbracht wird. Zu den nicht inkludierten Leistungen zählen insbesondere:

- Nutzer-Schulungen sowie damit verbundene Reisekosten,

- IT-Tätigkeiten, die auch vom Kunden selbst durchgeführt werden können (z. B. Neustarts, manuelle Auswertungen),
- Behebung von Fehlern, die durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden (z. B. Änderungen an den Standardeinstellungen),
- Notfalleinsätze außerhalb der Bürozeiten sowie beschleunigte Bearbeitung von Problemen,
- Maßnahmen zur Performance-Optimierung (z. B. bei langsamem Servern),
- Änderungen und Erweiterungen der Software (z. B. neue Funktionen, Berichte, Software-Anpassungen oder Schnittstellen),
- Neuinstallation der Software auf anderen Servern (z. B. bei einem Serverwechsel),
- Datenimporte, Wiederherstellungen nach Datenverlust oder Anpassungen von Schnittstellen nach Systemabstürzen, soweit technisch möglich,
- Entfernung von Viren sowie Behebung von Schäden, die durch Viren verursacht wurden,
- Anpassungen von Systemen oder Einstellungen infolge gesetzlicher Änderungen,
- Updates für Landkarten und Endgeräte.

15 Auftragsrücktritt

15.1 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich unmöglich ist, rechtlich unzulässig wäre oder gegen die guten Sitten verstößt, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich darüber informieren. Passt der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht derart an, dass die Ausführung möglich und zulässig wird, oder schafft der Kunde die erforderlichen Voraussetzungen nicht, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Ausführung abzulehnen. Liegt die Unmöglichkeit der Ausführung in einem Versäumnis des Kunden oder in einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Kunden begründet, ist der Anbieter berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. In diesem Fall trägt der Kunde sämtliche bis dahin angefallenen Kosten und Spesen sowie etwaige Abbau- oder Rückbaukosten.

15.2 Ein Rücktritt vom Vertrag, Auftrag oder von der Bestellung durch den Kunden ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Anbieters möglich. Im Falle der Zustimmung zum Storno behält sich der Anbieter das Recht vor, neben den erbrachten Leistungen und angefallenen Kosten eine Stornogebühr in Höhe von mindestens 50% des noch offenen Auftrags- oder Vertragswertes zu berechnen. Soweit aufgrund vertraglicher Bindefristen eine höhere Stornogebühr vorgesehen ist, gilt diese. Bereits gelieferte Produkte sind vom Kunden auf eigene Kosten an den Anbieter zurückzugeben.

16 Haftung, Haftungsausschlüsse und Datenverlust

16.1 Der Anbieter haftet für Schäden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und nur, wenn Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden können. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, ebenso der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, entgangenen Einsparungen, Zinsverlusten sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, selbst wenn der Anbieter auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde. Hierzu zählen uneingeschränkt Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Verlust von geschäftlichen Informationen oder finanziellen Verlusten. Die Haftung des Anbieters ist in jedem Fall – außer bei Vorsatz – der Höhe nach auf den Betrag der in den letzten 6 Monaten vor Schadenseintritt gezahlten Vergütung beschränkt.

16.2 Datenaktualität und Datenqualität: Der Anbieter gewährleistet nicht die permanente Aktualität, Genauigkeit oder Vollständigkeit der erfassten und verarbeiteten Daten. Die Auswertungen und Reports basieren auf den verfügbaren Eingabedaten und unterliegen technischen sowie systembedingten Beschränkungen.

16.3 KI-Systeme und externe Schnittstellen: Für die Ergebnisse von durch KI generierten Analysen, Empfehlungen oder Entscheidungen übernimmt der Anbieter keinerlei Haftung. Gleiches gilt für die Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit von Drittanbieter-Schnittstellen oder von dort bezogenen Daten.

16.4 Systemverfügbarkeit bei Wartung: Während Wartungs- und Update-Zeiträumen kann die Verfügbarkeit der Software eingeschränkt sein. Der Anbieter wird geplante Wartungen rechtzeitig ankündigen.

16.5 Datenübertragung: Der Anbieter haftet nicht für Verzögerungen, Unterbrechungen oder Datenverluste, die durch Übertragungswege außerhalb seines Verantwortungsbereiches verursacht werden (z. B. Internetverbindung, mobile Netze, Kundennetzwerke oder Endgeräte).

16.6 Datensicherung: Die Verantwortung für regelmäßige Exporte und Sicherung der Daten liegt ausschließlich beim Kunden. Für etwaige Datenverluste übernimmt der Anbieter keine Haftung, sofern der Kunde keine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

16.7 Berichte und behördliche Anerkennung: Für die rechtliche oder behördliche Anerkennung von erzeugten Auswertungen, Berichten oder elektronischen Nachweisen (z. B. Fahrtenbuch, Führerscheinkontrolle) wird keine Haftung oder Garantie übernommen.

17 Datenschutzerklärung, Geheimhaltungsverpflichtung und Urheberrecht

17.1 Im Rahmen der Leistungserbringung verarbeitet der Anbieter Daten des Kunden. Der Anbieter verpflichtet sich, die geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere die DSGVO, einzuhalten und Kundendaten ausschließlich zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu verwenden. Eine Standard-Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die online abrufbar ist, regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten. Mit Erteilung des Auftrags akzeptiert der Kunde die Bedingungen dieser Standard-Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Individuelle Änderungen daran sind nicht vorgesehen; der Mehraufwand für das Aufsetzen individueller Vereinbarungen ist kostenpflichtig.

17.2 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, alle geltenden Gesetze und Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung der Software einzuhalten, insbesondere Datenschutz- und IT-Sicherheitsvorgaben. Der Kunde stellt sicher, dass unberechtigte Dritte keinen Zugriff auf die Software erhalten und dass Zugangsdaten sicher verwahrt werden.

17.3 Nach Beendigung des Vertrags oder bei Löschung von Daten aus datenschutzrechtlichen Gründen besteht für den Kunden keine Zugriffsmöglichkeit mehr auf die betroffenen Datenbestände einzelner oder aller Geräte.

17.4 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche ihm bekannt gegebenen IP-Zugangsdaten, Passwörter und sonstige vertrauliche Informationen nicht an Dritte weiterzugeben und die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

17.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die gelieferten Hardwarekomponenten zu vervielfältigen, nachzuahmen, zu verändern oder mit Fremdprodukten zu verbinden. Ausführungsunterlagen wie Pläne, Skizzen, technische Zeichnungen, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen und Ähnliches verbleiben ebenso wie alle damit verbundenen Schutzrechte im geistigen Eigentum des Anbieters.

18 Lizenz- und Nutzungsrechte

Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags eine nicht-exklusive, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der bereitgestellten Software. Eine Weitergabe, Vermietung oder Unterlizenzierung an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet. Der Kunde darf die Software nur im vereinbarten Nutzungsumfang verwenden.

19 Verfügbarkeit und Service-Level-Agreements (SLA)

Der Anbieter verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der SaaS-Dienste von 99,1 % im Jahresdurchschnitt sicherzustellen, ausgenommen hiervon sind geplante Wartungsarbeiten, die rechtzeitig angekündigt werden. Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, die durch höhere Gewalt, durch Drittanbieter oder durch Umstände verursacht werden, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen.

20 Updates und Änderungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Software zu aktualisieren, um Verbesserungen, Sicherheitsupdates oder neue Funktionen bereitzustellen. Solche Änderungen können die Funktionalität der Software erweitern oder anpassen. Wesentliche Änderungen, die die Nutzung erheblich beeinträchtigen könnten, werden dem Kunden rechtzeitig vor deren Umsetzung mitgeteilt. Die Software erfüllt die Anforderungen des EU Cyber Resilience Acts und verfügt über eine eigene CE-Konformitätserklärung, die auch das verpflichtende Patch-Management regelt und dokumentiert.

21 Schriftform und Nebenabreden

Alle Vereinbarungen, die Vertragsbestandteil sein sollen, sowie alle Absprachen zwischen dem Anbieter und dem Kunden im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Vereinbarungen, die nachträglich den Vertragsinhalt ändern. Nebenabreden – weder mündlich noch per E-Mail – sind unwirksam.

22 Erfüllungsort und anzuwendendes Recht

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG – Convention on Contracts for the International Sale of Goods), auch wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Anbieters.

23 Sonstiges

23.1 Dieser Vertrag sowie sämtliche daraus resultierenden Rechte und Pflichten gelten gleichermaßen für etwaige Rechtsnachfolger der Vertragsparteien. Ein Übergang auf Gesamtrechtsnachfolger bedarf keiner gesonderten Zustimmung der jeweils anderen Partei.

23.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Auftragsverarbeitungsvereinbarung und technische Dokumentationen jederzeit zu ändern oder anzupassen. Alle Änderungen werden online veröffentlicht und treten mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.