

CRM-Vertrag (HERA)

zwischen hairfree GmbH
Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt
vertreten durch die Geschäftsführer Chris Kettern und Jens Hilbert
(nachfolgend kurz FG genannt)

und dem

Franchisepartner

Betreiber/Inhaber:

Straße/PLZ/Ort:

für das hairfree-Institut:

Straße/PLZ /Ort:

(nachstehend „FP“ genannt)

1. Vertragsgegenstand

1.1. Der FP beauftragt den FG, ihm ein CRM-System (HERA) mit zahlreichen Funktionen, wie z.B. Adressverwaltung, Onlinebuchung und Vertragsmanagement, auf seiner Homepage zu installieren.

1.2. Die technischen Voraussetzungen für die Anbindung (Computer, Onlinezugang etc.) hat der FP in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten bereit zu stellen. Dem FP ist bekannt, dass die permanente Verfügbarkeit des CRM-Systems nicht gewährleistet werden kann. Der FP hat zur Vermeidung etwaiger Schäden daher regelmäßige Sicherungen aus dem CRM-System zu erstellen und aufzubewahren.

2. Gebühren

2.1. Der FP hat an den FG für die erforderlichen Einrichtungs- und Softwarekosten vor dem Aufschaltdatum eine Einrichtungsgebühr in Höhe von 490,00 € zuzüglich gesetzl. MwSt. zu zahlen.

2.2. Die Teilnahmegebühren für das HERA-CRM-System V2 (Basismodul) belaufen sich auf monatlich 149,00 € zuzüglich gesetzlicher MwSt.

3. Vertragsdauer

3.1. Dieser Vertrag tritt mit seiner Unterzeichnung in Kraft und wird für eine Dauer von 60 Monaten abgeschlossen. Die ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen.

3.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3.3. Wenn der anliegende hairfree-Franchisevertrag endet, endet der vorliegende Vertrag automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf (auflösende Bedingung).

4. Gemeinsame Verantwortlichkeit für die Verarbeitung personenbezogener Daten von Kunden (Art. 26 DS-GVO)

4.1. Festlegung der Zwecke und Mittel der Verarbeitung

Die Zwecke und Mittel der Datenverarbeitung unter Nutzung des CRM-Systems (Hera) legen die Parteien wie folgt fest:

4.1.1. Kundenbezogene Daten – Zwecke und Mittel

4.1.1.1. Im CRM-System (Hera) werden personenbezogene Daten von Kunden des FP gespeichert und verarbeitet, die durch den FP beim Kunden erhoben und unter Nutzung des CRM-Systems (Hera) durch den FP gespeichert und im System verarbeitet werden. Dies geschieht zum Zwecke der Vertragserfüllung des FP gegenüber dem Kunden.

4.1.1.2. Darüber hinaus erhält der FG Zugriff auf die im Hera-System abgelegten Daten zu Kunden des FP, um den FP in Erfüllung der Verpflichtungen des FG aus dem Franchisevertrag hinsichtlich der Qualitätssicherung bei der Erbringung der Dienstleistung durch den FP (Auswertung von Behandlungen, Beratungsdokumentationen, etc.), bei der Schulung von Mitarbeitern des FP und bei der Betriebsführung zu unterstützen sowie um auf dieser Grundlage nachfragegerecht neue kosmetische Dienstleistungen entwickeln zu können. Der Zugriff auf die durch den FP im CRM-System (Hera) abgelegten kundenbezogenen Daten für diese Zwecke besteht für den FG grundsätzlich nur in Form anonymisierter Daten ohne Personenbezug zu den Kunden als Betroffenen.

In den Fällen, in denen der Kunde eine wirksame Einwilligung erteilt hat, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten auch dem FG für die vorbenannten Zwecke zur Verfügung zu stellen, erteilt der FP dem FG durch entsprechende Freigabe des Personenbezugs zu den betroffenen Kundendaten Zugriff auf die Kundendaten in nicht anonymisierter Form. Dies geschieht in der Weise, dass der FP bei Vorliegen einer diesbezüglichen wirksamen Einwilligung durch den Kunden eine Einstellung im CRM-System (Hera) vornimmt, wodurch dem FG Zugriff auf die Daten einschließlich des Personenbezugs zum Kunden gewährt wird.

Im Falle eines Widerrufs einer erteilten Einwilligung stellt der FP sicher, dass die Einstellung im CRM-System bezüglich der Daten dieses Kunden unverzüglich wieder in der Weise zurückgesetzt wird, dass die Daten dem FG ausschließlich anonymisiert zugänglich sind.

4.1.2. Mitarbeiterbezogene Daten – Zwecke und Mittel

Im CRM-System (Hera) werden ferner personenbezogene Daten von Mitarbeitern des FP gespeichert und verarbeitet, die durch den FP und den FG bei den Mitarbeitern erhoben werden und unter Nutzung des CRM-Systems (Hera) durch den FP gespeichert und im System verarbeitet werden. Im Einzelnen:

4.1.2.1. Dies geschieht zum einen zum Zwecke der Überprüfung, des Nachweises und der Dokumentation der erfolgten Durchführung von - teils verpflichtenden – Schulungsmaßnahmen durch die Mitarbeiter. Insoweit dient die Dokumentation der Erfüllung einer vertraglichen Verpflichtung des FP gegenüber dem FG sowie zum Zwecke der Beratung und Unterstützung bei der Betriebsführung des FP durch den FG hinsichtlich der Qualitätssicherung, der Optimierung der Betriebsführung, der Prozesse und der Effizienz des Systembetriebs des FP.

4.1.2.2. Ferner werden auch personenbezogene Daten bezüglich der durch die jeweiligen Mitarbeiter erbrachten Arbeitszeiten unter Nutzung des CRM-Systems (Hera) durch den FP gespeichert und im System verarbeitet. Dies geschieht zum Zwecke der Erfüllung arbeitszeitbezogener Pflichten des FP gegenüber seinen Mitarbeitern sowie zum Zwecke der Beratung und Unterstützung bei der Betriebsführung des FP durch den FG hinsichtlich der Qualitätssicherung, der Optimierung der Betriebsführung, der Prozesse und der Effizienz des Systembetriebs des FP.

4.1.2.3. Ferner werden auch personenbezogene Daten bezüglich der durch die jeweiligen Mitarbeiter bearbeiteten Leads (Kundenanfragen, Kundenkontakte), der angebotenen, oder abgeschlossenen Behandlungsverträge mit Kunden, durchgeführte Behandlungen und dem Mitarbeiter leistungsbezogen zuzuordnende Umsätze des FP unter Nutzung des CRM-Systems (Hera) durch den FP gespeichert und im System verarbeitet. Dies geschieht zum einen zum Zwecke der Berechnung und Abrechnung leistungsbezogener Vergütungen der Mitarbeiter durch den FP zum Zwecke der Beratung und Unterstützung bei der Betriebsführung des FP durch den FG hinsichtlich der Qualitätssicherung, der Optimierung der Betriebsführung, der Prozesse und der Effizienz des Systembetriebs des FP.

4.1.2.4. In den Fällen der Ziffer 4.1.2.2 und 4.1.2.3 besteht für den FG der Zugriff auf die Daten grundsätzlich nur in Form anonymisierter Daten ohne Personenbezug zu den Mitarbeitern als Betroffenen.

In den Fällen, in denen der Mitarbeiter eine wirksame Einwilligung erteilt hat, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten auch dem FG für die vorbenannten Zwecke zur Verfügung zu stellen, erteilt der FP dem FG durch entsprechende Freigabe des Personenbezugs zu den betroffenen Mitarbeiterdaten Zugriff auf die leistungs- und arbeitszeitbezogenen Mitarbeiterdaten in nicht anonymisierter Form. Dies geschieht in der Weise, dass der FP bei Vorliegen einer diesbezüglichen wirksamen Einwilligung durch den Mitarbeiter eine Einstellung im CRM-System (Hera) vornimmt, wodurch dem FG Zugriff auf die Daten einschließlich des Personenbezugs zum Mitarbeiter gewährt wird.

Im Falle eines Widerrufs einer erteilten Einwilligung stellt der FP sicher, dass die Einstellung im CRM-System bezüglich der Daten dieses Mitarbeiters unverzüglich wieder in der Weise zurückgesetzt wird, dass die Daten dem FG ausschließlich anonymisiert zugänglich sind.

4.2. Festlegung der Art der personenbezogenen Daten von Kunden

4.2.1. Kundenbezogene Daten – Art der Daten

Die Art der personenbezogenen Daten von Kunden, die im CRM-System erhoben und verarbeitet werden, legen die Parteien wie folgt fest:

- Name, Vorname des Kunden
- postalische Anschrift des Kunden
- Kontaktdaten (Telefon, Fax, E-Mail)
- Vertragsverhältnisse, Buchungen von Behandlungen, durchgeführte Behandlungen
- Etwaige Ratenzahlungsvereinbarungen mit Kunden
- Behandlungsdokumentationen

4.2.2. Mitarbeiterbezogene Daten – Art der Daten

4.2.2.1. Daten in den Fällen der Ziffer 4.1.2.1 (Schulung)

- Name, Kontaktdaten des Mitarbeiters
- Art und Gegenstand der Schulungsmaßnahme
- Ergebnis/Abschluss der Schulungsmaßnahme

4.2.2.2. Daten in den Fällen der Ziffer 4.1.2.2 (Arbeitszeiten)

- Name/Anschrift/Kontaktdaten des Mitarbeiters
- Lage und Dauer der Arbeitszeit
- Abwesenheitszeiten

4.2.2.3. Daten in den Fällen der Ziffer 4.1.2.3 (leistungsbezogen)

- Name/Anschrift/Kontaktdaten des Mitarbeiters
- dem Mitarbeiter zugewiesene Leads (Kundenanfragen, Kundenkontakte)

- durch den Mitarbeiter bewirkte Vertragsabschlüsse
- durch den Mitarbeiter durchgeführte Behandlungen
- der Tätigkeit des Mitarbeiters zuzuordnender Umsatz des FP

4.3. Festlegung der Aufteilung der Verpflichtungen der Verantwortlichen nach der DS-GVO

Die Aufteilung der Erfüllung der Verpflichtungen nach der DS-GVO als Verantwortliche legen die Parteien wie folgt fest:

4.3.1. Informationspflicht bei Datenerhebung beim Betroffenen (Art. 13 DS-GVO)

Der FP stellt sicher, dass den Kunden und den Mitarbeitern als Betroffenen bei Erhebung personenbezogener Daten eine den Anforderungen des Art. 13 DS-GVO genügende Information über die Datenerhebung (Datenschutzerklärung) und die Betroffenenrechte zur Verfügung gestellt wird, die auch die wesentlichen Informationen über die vorliegende Vereinbarung zur gemeinsamen Verantwortlichkeit für die Verarbeitung personenbezogener Daten enthält.

4.3.2. Informationspflicht bei Datenerhebung nicht beim Betroffenen (Art. 14 DS-GVO)

Der FP stellt sicher, dass der Betroffene bei einer Datenerhebung, die nicht beim Betroffenen erfolgt, eine den Anforderungen des Art. 14 DS-GVO genügende Information über die Datenerhebung (Datenschutzerklärung) und Betroffenenrechte zur Verfügung gestellt wird, die auch die wesentlichen Informationen über die vorliegende Vereinbarung zur gemeinsamen Verantwortlichkeit für die Verarbeitung personenbezogener Daten enthält.

4.3.3. Einholung von Einwilligungserklärungen

4.3.3.1. Einwilligungserklärungen von Kunden

Der FP stellt sicher, dass im Rahmen der Datenerhebung eine wirksame Einwilligung des Kunden in die Verarbeitung und Weitergabe der Daten für die in 4.1.1 genannten Zwecke bezüglich sämtlicher personenbezogener Daten des Kunden eingeholt wird. Soweit die Einwilligung durch den Kunden erteilt wird, ist der FP verpflichtet, die Einwilligungserklärung und die Umstände der Einholung und Erteilung im CRM-System (hera) zu dem betroffenen Kunden in der Weise elektronisch zu speichern und zu dokumentieren, dass auch der FG hierauf jederzeit Zugriff nehmen kann. Erstreckt sich die Einwilligung auf die Weitergabe der Daten an den FG (vgl. oben 4.1.1.2), so gewährt der FP durch die Vornahme der erforderlichen Einstellungen zum Kundendatensatz auch dem FG Zugriff auf die personenbezogenen Daten des Kunden. Der FP stellt sicher, dass dies nur bezüglich Kunden und nur in dem Maße geschieht, wie diese eine diesbezügliche wirksame Einwilligung erteilt haben, die im CRM-System dokumentiert und erfasst ist.

4.3.3.2. Einwilligungserklärungen von Mitarbeitern

Der FP stellt sicher, dass im Rahmen der Datenerhebung eine wirksame Einwilligung des Mitarbeiters in die Verarbeitung und Weitergabe der Daten für die in 4.1.2 genannten Zwecke bezüglich sämtlicher personenbezogener Daten des Mitarbeiters eingeholt wird. Soweit die Einwilligung durch den Mitarbeiter erteilt wird, ist der FP verpflichtet, die Einwilligungserklärung und die Umstände der Einholung und Erteilung im CRM-System (hera) zu dem betroffenen Mitarbeiter in der Weise elektronisch zu speichern und zu dokumentieren, dass auch der FG hierauf jederzeit Zugriff nehmen kann. Erstreckt sich die Einwilligung auf die Weitergabe der Daten an den FG (vgl. oben 4.1.2.4), so gewährt der FP durch die Vornahme der erforderlichen Einstellungen zum Mitarbeiterdatensatz auch dem FG Zugriff auf die personenbezogenen Daten des Mitarbeiters. Der FP stellt sicher, dass dies nur bezüglich Mitarbeitern und nur in dem Maße geschieht, wie diese eine diesbezügliche wirksame Einwilligung erteilt haben, die im CRM-System dokumentiert und erfasst ist.

4.3.4. Anlaufstelle/gemeinsamer Verantwortlicher iSd Art. 26 DS-GVO

Der FG ist zentrale Anlaufstelle und gemeinsamer Verantwortlicher im Sinne des Art. 26 DS-GVO, nimmt Anfragen von Kunden/Mitarbeitern/Betroffenen entgegen und leitet diese gegebenenfalls zuständigkeitshalber an den FP unverzüglich weiter.

4.3.5. Auskunftsverlangen (Art. 15 DS-GVO)

Die Bearbeitung von Auskunftsverlangen und die Erteilung von Auskünften gemäß Art. 15 DS-GVO gegenüber dem Betroffenen erfolgt durch den FP.

4.3.6. Berichtigungsanfragen (Art. 16 DS-GVO)

Die Bearbeitung von Berichtigungsanfragen von Betroffenen gemäß Art. 16 DS-GVO erfolgt durch den FP.

4.3.7. Löschbegehren, Anfragen zur Beschränkung der Verarbeitung und Mitteilung der Löschpflicht (Art. 17, 18 und 19 DS-GVO)

Die Bearbeitung von Löschungsanfragen von Betroffenen gemäß Art. 16 und Anfragen von Betroffenen zur Beschränkung der Verarbeitung von Daten (Art. 17 und 18 DS-GVO) und die entsprechende Mitteilung an die Empfänger, denen personenbezogene Daten offengelegt wurden zur Löschung, Berichtigung oder Einschränkung der Datenverarbeitung (Art. 19 DS-GVO) erfolgt durch den FP.

4.3.8. Abwicklung von Herausgabeverlangen (Datenportabilität)

Die Bearbeitung und Abwicklung von Herausgabeverlangen von Betroffenen bezüglich personenbezogener Daten (Datenportabilität) gemäß Art. 20 DS-GVO erfolgt durch den FP.

4.3.9. Bearbeitung von Widersprüchen (Art. 21 DS-GVO)

Die Bearbeitung und Abwicklung von Widersprüchen der Betroffenen gemäß Art. 21 DS-GVO obliegt dem und erfolgt durch den FG.

4.3.10. Festlegung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz (Art. 24 Abs. 1 i.V.m. Art. 32 DS-GVO - Dokumentation)

Dem FG obliegt die Festlegung der technischen und organisatorischen Maßnahmen bezüglich des CRM-Systems (Hera), der eingesetzten Software und technischen Umsetzung insoweit, als durch die Gestaltung des CRM-Systems sichergestellt ist,

- dass personenbezogene Daten vor dem Zugriff unberechtigter Dritter durch Bereitstellung eines geeigneten Zugangsberechtigungssystems geschützt werden können,
- eine Offenlegung und ein Herstellen des Personenbezugs zu konkreten Kunden gegenüber dem FG nur bei Vornahme der entsprechenden Freigabeeinstellung seitens des FN erfolgt (vgl. oben 4.1.1.2) und ein (Kunden-)Personenbezug durch den FG und auch nicht über das Zusammenführen mit anderen Daten hergestellt werden kann, soweit diese Freigabe durch den FP nicht erfolgt.
- eine Offenlegung und ein Herstellen des Personenbezugs zu konkreten Mitarbeitern gegenüber dem FG nur bei Vornahme der entsprechenden Freigabeeinstellung seitens des FN erfolgt (vgl. oben 4.1.2.4) und ein (Mitarbeiter-)Personenbezug durch den FG und auch nicht über das Zusammenführen mit anderen Daten hergestellt werden kann, soweit diese Freigabe durch den FP nicht erfolgt.

Im Übrigen obliegt die Festlegung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz (gegebenenfalls nach Datenschutzfolgeabschätzung (Art. 35 DS-GVO) und Konsultation einer Aufsichtsbehörde/Übermittlung der notwendigen Informationen (Art. 36 Abs. 3 DS-GVO – soweit jeweils erforderlich) dem FP.

In ihrem jeweiligen Verantwortungsbereichen obliegt der jeweiligen Partei zum Zwecke des jederzeit möglichen Nachweises die Dokumentation der Auswahl der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 24 Abs. 1 DS-GVO, die der jeweils anderen Partei auf Anfrage unverzüglich zur Verfügung zu stellen ist.

4.3.11. Einschaltung von Auftragsverarbeitern bzw. Unterauftragsverarbeitern und deren Überprüfung (Art. 28 DS-GVO)

Soweit sich der FG zur Erfüllung der Verpflichtungen zur Bereitstellung des CRM-Systems dritter Auftragsverarbeiter bedient, insbesondere in technischer Hinsicht, ist der FG für den Abschluss entsprechender Auftragsverarbeitungsvereinbarungen im Sinne des Art. 28 DS-GVO mit solchen Dienstleistern wie auch deren Überprüfung zuständig.

Hinsichtlich Auftragsverarbeitern bzw. Unterauftragsverarbeitern, denen sich der FP im Zusammenhang mit der Nutzung des CRM-Systems (Hera) bedient und die mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, obliegt dem FP der Abschluss entsprechender Auftragsverarbeitungsvereinbarungen im Sinne des Art. 28 DS-GVO mit solchen Dienstleistern wie auch deren Überprüfung.

4.3.12. Führung des Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DS-GVO)

Dem FG obliegt die Erstellung und das Bereithalten eines Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten bezüglich der von ihm zu erbringenden Leistungen zur Bereitstellung des CRM-Systems (Hera) sowie bezüglich der von ihm erfolgenden Verarbeitungen personenbezogener Daten im Sinne der Ziffer 4.1.2.

Im Übrigen obliegt die Erstellung und das Bereithalten eines Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten im Sinne des Art. 30 DS-GVO dem FP.

4.3.13. Prozess bei meldepflichtigen Datenpannen (Art. 33,34 DS-GVO)

Die Parteien sind wechselseitig verpflichtet, sich über Datenpannen im Sinne des Art. 33, 34 DS-GVO unverzüglich zu informieren. Die Meldung von Datenpannen gegenüber den Aufsichtsbehörden im Rahmen der Art. 33, 34 DS-GVO obliegt dem FG.

4.3.14. Benennung eines Datenschutzbeauftragten (Art. 37 DS-GVO)

Die Benennung eines Datenschutzbeauftragten obliegt den Parteien nach Maßgabe und innerhalb der Ihnen nach dieser Vereinbarung zugewiesenen Datenverarbeitungen und Verantwortlichkeiten jeweils selbst in eigener Verantwortung.

4.4. Vertragsstrafe bei Verletzung datenschutzrechtlicher Vorgaben, Freistellungspflicht

4.4.1. Beide Parteien verpflichten sich gegenüber der jeweils anderen Partei, im Falle der schuldhaften Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen im Zusammenhang mit der Nutzung des CRM-Systems (Hera) oder der Umsetzung der Verpflichtungen nach dieser Vereinbarung, eine durch die andere Partei im Verletzungsfall angemessen festzusetzende Vertragsstrafe, die durch das örtlich zuständige Landgericht auf ihre Angemessenheit überprüfbar bleibt, zu zahlen. Schadensersatzansprüche der anderen Partei bleiben im Übrigen unberührt. Eine Anrechnung auf den Schadensersatzanspruch gemäß § 340 Abs. 2 BGB wird ausgeschlossen.

4.4.2. Beide Parteien sind im Falle einer ihnen jeweils zuzurechnenden Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen oder einer Verletzung der ihnen nach dieser Vereinbarung zugewiesenen Pflichten und Verantwortlichkeiten verpflichtet, die jeweils andere Partei umfassend von Schäden, Kosten und Aufwand freizustellen, die der anderen Partei durch eine Inanspruchnahme als Verantwortlicher aufgrund solcher Rechts- und Pflichtverletzungen entstehen.

5. Allgemeine Bestimmungen

5.1. Die Parteien verpflichten sich, Stillschweigen über die Inhalte des Vertrages gegenüber Dritten zu bewahren. Dies gilt insoweit nicht, als datenschutzrechtlich „Betroffenen“ die wesentlichen Inhalte der Vereinbarung nach den Vorschriften der DS-GVO zur Kenntnis zu bringen sind oder eine Offenbarungspflicht gegenüber der zuständigen Datenschutzaufsicht besteht. Dem FP ist es nicht erlaubt, ohne Einwilligung des FG Seminarinhalte weiterzugeben, es sei denn es handelt sich um eigene Mitarbeiter, die zuvor einer entsprechenden Geheimhaltungsvereinbarung unterworfen worden sind. Voraussetzung für die Aufschaltung ist die Teilnahme am hera-Seminar.

5.2. Jede Vertragsänderung oder zusätzliche Vereinbarung bedarf der Schriftform.

5.3. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt diejenige wirksame und durchführbare Regelung, die dem mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

5.4. Gerichtsstand ist ausschließlich der Sitz des FG oder –nach Wahl des FG – der Sitz oder Wohnsitz des FP.

5.5. Die beigefügten und im Intranet des hairfree Systems abrufbaren, jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung des CRM-Systems sind fester Bestandteil und Grundlage des vorliegenden Vertrages.

.....
Ort, Datum:

.....
Ort, Datum:

.....
Franchisenehmer

.....
Franchisegeber

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den CRM-hera-Vertrag

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsänderung

1.1 Der Franchisegeber (FG) schuldet neben der Bereitstellung der Internetpräsenz des Franchisepartners (FP) mit den in § 1 CRM-Vertrag vereinbarten Dienstleistungen im Rahmen der betrieblichen Ressourcen sein Bemühen, die Dienstleistungen störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten. Wartungsarbeiten, Störungsbehebungen, der Ausbau der Dienstleistungen etc. machen indessen vorübergehende Betriebsunterbrechungen erforderlich. Der FP wird über solche Betriebsunterbrechungen frühzeitig informiert, wenn dies aufgrund der Umstände möglich ist.

1.2 Dem FP ist bekannt, dass die eigene hairfree Homepage des FP von 1 & 1 oder einem anderen vom FG beauftragten Unternehmen („Hoster“) gehostet wird.

1.3 Dem FG bleibt das Recht vorbehalten, Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen, insbesondere wenn diese dem technischen Fortschritt dienen, notwendig erscheinen, um Missbrauch zu verhindern, oder FG aufgrund gesetzlicher Vorschriften hierzu verpflichtet ist.

§ 2

Mitwirkung, Verantwortung und Pflichten des FP

2.1 Der FP hat die Pflicht, alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, die die Erfüllung der vereinbarten Dienstleistungen ermöglichen. Der FP ist für eventuell erforderliche Installationsarbeiten in seiner Soft- und Hardwareumgebung selbst verantwortlich.

2.2 Die Anmeldung des FP erfolgt über ein frei zu wählendes Passwort, von dem der FG keine Kenntnis erhält. Mit der Registrierung des Passwortes entsteht die Zugangsberechtigung des FP zu dem CRM-System (HERA).

Der FP verpflichtet sich, die erforderlichen Sicherheitseinstellungen sowie sein Passwort streng geheim zu halten und FG unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Sicherheitseinstellungen und/oder sein Passwort bekannt sind. Der FP verpflichtet sich weiter, die vereinbarten Sicherheitseinstellungen nur in Absprache mit dem FG zu verändern.

§ 3

Gewährleistung

3.1 Ein relevanter Mangel liegt nur vor, wenn die in § 1 des CRM-Vertrages vereinbarten Dienstleistungen nicht entsprechend des Vertragszwecks erfüllt werden oder unrichtige Ergebnisse auftreten, die ihre Ursache in dem vom FG beauftragten Hostingbereich seines CRM- Systems haben. Unerhebliche Mängel lösen keine Gewährleistungsrechte des FP aus. Soweit der FG zur Gewährleistung verpflichtet ist, steht dem FG das Wahlrecht zwischen Nachbesserung und Neuleistung zu.

3.2 Der FP ist verpflichtet, dem FG für ihn erkennbare Störungen unverzüglich schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) anzuzeigen („Störungsmeldung“).

3.3 Der FG bzw. der jeweilige Hoster sind verpflichtet, etwaige Störungen umgehend – spätestens innerhalb von 8 Arbeitsstunden nach Eingang der Störungsmeldung – zu beheben. Die Parteien gehen dabei von einer Regelarbeitszeit von Montag bis Freitag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr aus; die Zeit zwischen 17:00 Uhr des Vortages und 9:00 Uhr des folgenden Tages sowie der Samstag, Sonn- und Feiertage werden nicht in die Fristberechnung einbezogen. Für technisch bedingte Ausfälle, z.B. bei Wartungsarbeiten am System und Software-Komponenten, gilt die

vorstehende Behebungsfrist ebenfalls. Bei Erfüllung dieser zeitlichen Vorgaben bestehen - abgesehen von den nachstehenden Sonderbestimmungen - keine Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche gegen den FG.

3.4 Erfolgt die Beseitigung der Störung nicht innerhalb des in § 3.3 angezeigten Zeitraums, hat der FP dem FG eine angemessene Nachfrist zu setzen.

3.5 Bei Fehlschlägen der Nachbesserung kann der FP die Herabsetzung der Vergütung verlangen. Wenn die erbrachte Leistung für ihn nach Fehlschlägen der Nachbesserung ohne Interesse sein würde, kann er vom Vertrag zurücktreten. Ein Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst nach dem erfolglosen zweiten Versuch gegeben.

3.6 Systemausfälle, die ihre Ursache im Bereich von Providern (z.B. Telekom, Arcor, etc.) haben, sind von der Gewährleistungsverpflichtung des FG ausgenommen.

3.7 Der FG bzw. der jeweilige Hoster sind für den Erhalt der gespeicherten Daten verantwortlich, nicht jedoch für die Richtigkeit der von dem FP eingegebenen Daten. Für den Fall eines Datenverlustes garantiert der FG bzw. der jeweilige Hoster die Wiederherstellung des Datenbestandes vom Vortag. Darüber hinausgehende Ansprüche gegen den FG sind ausgeschlossen.

3.8 Leistet der FG bzw. ein von dem FG beauftragter Dritter aufgrund einer Störungsmeldung des FP einen Entstörungsdienst und zeigt sich, dass entweder keine Störung vorlag oder die Störung ihre Ursache ausschließlich im Verantwortungsbereich des FP hatte (z.B. Bedienungsfehler, Konfigurationsfehler, Mängel der vom FP eingesetzten Leistungsverbinding), ist der FG berechtigt, dem FP den Zeitaufwand entsprechend den jeweils geltenden Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

§ 4 **Haftung**

4.1 Der FG haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von dem FG oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Übrigen haftet der FG nur wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertrags typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein Fall von S. 1 bzw. S. 2 vorliegt.

4.2 Eine weitergehende Haftung des FG besteht nicht.

§ 5 **Kündigung, Vertragsbeendigung**

5.1 Von dem in § 3 CRM-Vertrag genannten Beendigungszeitpunkt abgesehen ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

5.2 Unberührt bleibt das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für den FG insbesondere dann vor, wenn mindestens einer der folgenden Sachverhalte vorliegt:

- Zahlungsverzug des FP mit der Zahlung der Gebühren im Sinne des § 2 CRM-Vertrages in drei aufeinander folgenden Fällen um jeweils mehr als 14 Tage trotz jeweils schriftlicher Zahlungserinnerung;
- Die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des FP oder die Ablehnung der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse;
- Die Abgabe einer eidesstattlichen Offenbarungsversicherung;
- Überlassung des Passwortes an einen Dritten ohne vorherige Zustimmung des FG.

5.3 Die ordentliche und außerordentliche Kündigung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und des Zugangs per Einschreiben.

5.4 Der CRM-Vertrag endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf (auflösende Bedingung), wenn der zwischen den Vertragspartnern bestehende Franchisevertrag beendet worden ist.

5.5 Im Falle einer Beendigung des CRM-Vertrages werden die Daten des FP noch für einen Zeitraum von vier weiteren Wochen ab dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung gespeichert. Wenn der FP von dem FG innerhalb dieses Zeitraums schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) die Übertragung der Daten verlangt, stellt der Hoster dem FP diese Daten in einem üblichen Format zur Verfügung. Wenn der FP diese Frist versäumt, werden seine Daten vollständig und unwiderruflich von dem Hoster gelöscht.

§ 6

Geheimhaltung und Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Soweit eine gemeinsame Verantwortung für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit dem CRM-hera-System besteht, gelten die diesbezüglichen Regelungen und Aufteilungen der Verantwortungsbereiche im CRM-hera-Vertrag.

§ 7

Allgemeine Bestimmungen

7.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Vereinbarung, die das Schriftformerfordernis aufhebt.

7.2 Durch von dem CRM-Vertrag abweichendes Verhalten werden vereinbarte Rechte und Pflichten weder geändert oder aufgehoben, noch werden neue Rechte und Pflichten begründet.

7.3 Der FP darf nur gegenüber unbestrittenen und/oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des FG aufrechnen.

7.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des FP finden keine Anwendung.

7.5 Etwaige Gewährleistungsansprüche berühren nicht den bestehenden hairfree Franchisevertrag.

7.6 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland (ohne UN-Kaufrecht).

7.7 Erfüllungsort ist der Sitz des FG.

hairfree GmbH
Rheinstraße 19-21
D – 64283 Darmstadt
Tel. +49 61 51 – 95 10 – 0
Fax: +49 61 51 – 95 10 – 222

Einwilligung des Franchisepartners in die Datenverarbeitung durch den Franchisegeber

1. Einwilligung in die Datenverarbeitung

Ich erteile meine Einwilligung, dass der Franchisegeber meine personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Franchisevertrag, dem LOM-Vertrag und dem CRM-hera-Vertrag erfassen, speichern, verarbeiten und für die Zwecke des hairfree Franchisevertrages nutzen kann.

Gegenstand sind folgende Arten von Daten:

- Personenstammdaten des Franchisenehmers
- Umsätze des Vertragsgegenständlichen Systembetriebes
- Umsatzstruktur/Produkt- und Dienstleistungsbezug der Umsätze
- Mitarbeiterstruktur der Umsätze und Dienstleistungserbringung

Die Einwilligung gilt auch für eine Nutzung zu statistischen Zwecken, z.B. zur Erstellung von Ranglisten und vergleichenden Auswertungen des Systembetriebe des Franchisegebers. Eine Weitergabe der Daten mit Personenbezug an Dritte erfolgt nur auf der Grundlage einer gesonderten diesbezüglichen Einwilligung (siehe Ziffer 2). Im Übrigen erfolgt ohne diesbezügliche Einwilligung eine Weitergabe der Daten an Dritte (z.B. Veröffentlichung einer Rangliste) nur in pseudonymisierter Form.

Die Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

Soweit Rechtsgrundlage für die Verarbeitung zugleich Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO ist (die Verarbeitung ist zur Erfüllung und Durchführung von Verträgen erforderlich) ist oder diese aufgrund eines berechtigten Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO erfolgt und keine überwiegenden Interessen entgegenstehen, bleibt die Rechtmäßigkeit einer auf diesen Rechtsgrundlagen beruhenden Datenvereinbarung durch den Widerruf der Einwilligung unberührt.

.....
Ort, Datum:

.....
Franchisepartner

2. Einwilligung in die Datenverarbeitung und Weitergabe der Daten an Dritte

Ich erteile ergänzend zu vorstehend Ziffer 1 die Einwilligung, dass der Franchisegeber die unter Ziffer 1 genannten Daten zu den dort genannten Zwecken, insbesondere der Erstellung von Ranglisten und vergleichenden Auswertungen der Systembetriebe, verarbeiten und meine Daten auch mit Personenbezug Dritten Franchisenehmern und Dienstleistern, mit denen der Franchisegeber hiermit sachlich zusammenhängende Vertragsverhältnisse unterhält, offenbaren und an diese weitergegeben werden darf.

Die Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

.....
Ort, Datum:

.....
Franchisepartner