ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป สำหรับการใช้ซอฟต์แวร์ myERP24

Software-as-a-Service · การให้ใช้ซอฟต์แวร์แบบมีกำหนดเวลา · riebotec UG (haftungsbeschränkt), Wuppertal ประเทศเยอรมนี

§ 1 ขอบเขตการบังคับใช้ คำนิยาม

(1) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปฉบับนี้ («ข้อกำหนด») ใช้กับสัญญาทั้งหมดระหว่าง riebotec UG (haftungsbeschränkt), Martin-Luther-Straße 15, 42285 Wuppertal ประเทศเยอรมนี («riebotec») กับลูกค้าของตน เกี่ยวกับการจัดหาและการใช้ซอฟต์แวร์ myERP24 («ซอฟต์แวร์») ในรูปแบบ Software-as-a-Service และบริการที่เกี่ยวข้อง (การติดตั้ง การย้ายข้อมูล การสนับสนุน การฝึกอบรม)

(2) ข้อเสนอของ riebotec มุ่งเฉพาะผู้ประกอบการ (§ 14 BGB) นิติบุคคลมหาชน และกองทุนพิเศษมหาชน ไม่มีการทำสัญญากับผู้บริโภค

(3) เงื่อนไขของลูกค้าที่ขัดหรือแตกต่างไม่เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา แม้ riebotec ไม่ได้คัดค้านโดยชัดแจ้งหรือให้บริการโดยรู้ถึงเงื่อนไขดังกล่าว

(4) «ผู้เช่า» หมายถึงอินสแตนซ์ของซอฟต์แวร์ที่แยกเชิงตรรกะซึ่งจัดสรรให้ลูกค้า «แพ็กเกจ» คือโมดูลของซอฟต์แวร์ที่แบ่งตามหน้าที่และให้ไลเซนส์แยกกันได้ (เช่น CRM และบริการ การขาย การจัดซื้อ บัญชี ภาษี เวลาและบุคลากร ผู้ช่วย AI) «ผู้ใช้» คือบุคคลธรรมดาที่ลูกค้าให้สิทธิ์และมีบัญชีเข้าใช้ของตนเอง «ข้อมูลลูกค้า» คือข้อมูลทั้งหมดที่ลูกค้าป้อน นำเข้า หรือซอฟต์แวร์สร้างขึ้นสำหรับลูกค้า

§ 2 การทำสัญญา

(1) การนำเสนอซอฟต์แวร์บนเว็บไซต์ไม่ถือเป็นคำเสนอที่มีผลผูกพัน สัญญาเกิดขึ้นเมื่อ riebotec ตอบรับคำเสนอของลูกค้า (คำสั่งซื้อ แบบฟอร์มสั่งซื้อที่ลงนาม หรือการทำสัญญาในอินเทอร์เฟซโปรแกรม) ด้วยการยืนยันคำสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการเปิดใช้งานผู้เช่า

(2) เอกสารสัญญามีลำดับความสำคัญดังนี้: แบบฟอร์มสั่งซื้อหรือการยืนยันคำสั่งซื้อ คำอธิบายบริการของแพ็กเกจที่สั่งซื้อ ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูล (ภาคผนวก DPA) ข้อกำหนดฉบับนี้

(3) ข้อตกลง Early Access และโครงการนำร่องอาจมีเงื่อนไขที่แตกต่าง (เช่น แพ็กเกจเสริมฟรี 12 เดือน ระยะเวลาสั้นลง) ซึ่งระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อ

§ 3 วัตถุประสงค์ของสัญญา ขอบเขตบริการ

(1) riebotec จัดหาซอฟต์แวร์เวอร์ชันปัจจุบันให้ลูกค้าใช้ผ่านอินเทอร์เน็ตตลอดระยะเวลาสัญญา ซอฟต์แวร์ดำเนินงานบนเซิร์ฟเวอร์ในศูนย์ข้อมูลในเยอรมนี จุดส่งมอบคือช่องสัญญาณขาออกของเราเตอร์ศูนย์ข้อมูล riebotec ไม่รับผิดชอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของลูกค้าหรืออุปกรณ์และเบราว์เซอร์ที่ลูกค้าใช้

(2) ขอบเขตฟังก์ชันเป็นไปตามแพ็กเกจที่สั่งซื้อและคำอธิบายบริการที่ใช้บังคับ ณ เวลาทำสัญญา แพ็กเกจที่ไม่มีไลเซนส์ที่ถูกต้องจะไม่แสดงในอินเทอร์เฟซ ลูกค้าสามารถเพิ่มแพ็กเกจและจำนวนผู้ใช้ได้ทุกเมื่อโดยมีผลตั้งแต่เดือนถัดไป การลดทำได้เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาสัญญานั้น ๆ

(3) ขอบเขตบริการรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การสำรองข้อมูลรายวัน การบำรุงรักษาและอัปเดตซอฟต์แวร์ (อัปเดต แก้ไขข้อผิดพลาด แพตช์ความปลอดภัย) และการสนับสนุนตาม § 8

(4) riebotec มีสิทธิ์พัฒนาและเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ตราบเท่าที่ขอบเขตฟังก์ชันที่ตกลงกันยังคงอยู่โดยสาระสำคัญและการเปลี่ยนแปลงสมเหตุสมผลสำหรับลูกค้า riebotec แจ้งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญล่วงหน้าอย่างน้อยสี่สัปดาห์ในอินเทอร์เฟซหรือทางอีเมล ฟังก์ชันที่ระบุว่า «นำร่อง» «เตรียมไว้» «แผนงาน» หรือ «เร็ว ๆ นี้» ไม่เป็นวัตถุประสงค์ของสัญญา

(5) การใช้อินเทอร์เฟซกับบริการของบุคคลที่สาม (โดยเฉพาะ Microsoft 365 การเข้าถึงธนาคารผ่าน FinTS กล่องจดหมายอีเมล การส่งออก DATEV, ELSTER) ต้องอาศัยให้ลูกค้ามีสัญญา ข้อมูลรับรอง และสิทธิ์ที่จำเป็นกับบุคคลที่สามนั้น riebotec ไม่รับประกันความพร้อมใช้งานหรือความไม่เปลี่ยนแปลงของบริการบุคคลที่สามเหล่านี้

(6) ผู้ช่วย AI ของซอฟต์แวร์ (AI ลงบัญชี ผู้ช่วยภาษี การรู้จำเอกสาร) สร้างข้อเสนอ ไม่ได้แทนที่การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ทุกข้อเสนอต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้า riebotec ไม่ให้คำปรึกษาด้านภาษีหรือกฎหมาย แผ่นงานแบบฟอร์มภาษี การวิเคราะห์ และการส่งออกที่ซอฟต์แวร์สร้างขึ้นต้องได้รับการตรวจสอบโดยลูกค้าหรือที่ปรึกษาภาษีก่อนใช้งาน

§ 4 ความพร้อมใช้งาน การบำรุงรักษา

(1) riebotec รับประกันความพร้อมใช้งานของซอฟต์แวร์ที่ 99.5 % เฉลี่ยรายเดือน ณ จุดส่งมอบ ความพร้อมใช้งานหมายถึงความสามารถในการเข้าสู่ระบบและใช้ฟังก์ชันสำคัญ

(2) ไม่นับเป็นเวลาหยุดทำงาน: (ก) ช่วงบำรุงรักษาที่ประกาศล่วงหน้าไม่เกินแปดชั่วโมงต่อเดือน โดยเฉพาะวันทำการระหว่าง 22:00–06:00 น. หรือวันหยุดสุดสัปดาห์ ประกาศล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงในอินเทอร์เฟซ; (ข) การหยุดชะงักนอกขอบเขตความรับผิดชอบของ riebotec โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต บริการบุคคลที่สามตาม § 3 (5) หรือระบบของลูกค้า; (ค) เหตุสุดวิสัย; (ง) การหยุดที่จำเป็นเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเฉียบพลัน ซึ่งแจ้งโดยไม่ชักช้า

(3) หากความพร้อมใช้งานที่ตกลงกันไม่บรรลุในเดือนใด ลูกค้าสามารถเรียกร้องเครดิตจากค่าบริการรายเดือน: 5 % เมื่อต่ำกว่า 99.5 %, 10 % เมื่อต่ำกว่า 99.0 %, 25 % เมื่อต่ำกว่า 98.0 % ของค่าบริการเดือนที่ได้รับผลกระทบ ต้องเรียกร้องเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วันหลังสิ้นเดือน สิทธิอื่นของลูกค้า โดยเฉพาะสิทธิลดค่าเช่าตาม § 536 BGB และสิทธิบอกเลิกด้วยเหตุสำคัญไม่ได้รับผลกระทบ เครดิตจะถูกหักกลบกับการลด

(4) riebotec ตรวจสอบซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง รับแจ้งเหตุขัดข้องผ่านฟังก์ชันสนับสนุนในอินเทอร์เฟซและทางอีเมล

§ 5 สิทธิการใช้งาน

(1) riebotec ให้สิทธิแก่ลูกค้าตลอดระยะเวลาสัญญาในการใช้ซอฟต์แวร์แบบไม่จำกัดแต่เพียงผู้เดียว โอนไม่ได้ ให้ช่วงไม่ได้ ในขอบเขตที่ตกลงกัน (แพ็กเกจ จำนวนผู้ใช้) เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของตนเองผ่านเบราว์เซอร์หรือแอปมือถือ myERP24 ไม่มีการส่งมอบซอร์สโค้ดหรืออ็อบเจกต์โค้ด

(2) ลูกค้าต้องไม่ให้บุคคลที่สามใช้ซอฟต์แวร์ ให้เช่า ให้ยืม หรือดำเนินงานเพื่อบุคคลที่สาม (ยกเว้นการให้ที่ปรึกษาภาษีหรือผู้ให้บริการอื่นเป็นผู้ใช้สำหรับธุรกรรมของลูกค้าเอง) ไม่ทำวิศวกรรมย้อนกลับ ดีคอมไพล์ หรือสร้างงานดัดแปลง เว้นแต่ §§ 69d, 69e UrhG อนุญาตเป็นการบังคับ และไม่หลบเลี่ยงกลไกความปลอดภัย

(3) บัญชีเข้าใช้เป็นของบุคคล ผู้ใช้แต่ละรายต้องมีบัญชีของตนเอง ห้ามใช้บัญชีเดียวพร้อมกันหลายคน ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผู้ใช้ได้ทุกเมื่อ

(4) เทมเพลต รายงาน ฟอร์ม และการกำหนดค่าที่ลูกค้าสร้าง รวมถึงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดยังคงเป็นทรัพย์สินของลูกค้า riebotec ได้รับเฉพาะสิทธิการใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามสัญญา

(5) หากลูกค้าละเมิดสิทธิการใช้งานอย่างร้ายแรงหรือซ้ำแม้ถูกเตือน riebotec อาจระงับการเข้าถึงหลังแจ้งล่วงหน้าและบอกเลิกสัญญาด้วยเหตุสำคัญ

§ 6 ภาระหน้าที่ของลูกค้า

(1) ลูกค้าดูแลข้อกำหนดของระบบที่จำเป็นต่อการใช้งานด้วยความรับผิดชอบของตนเอง (เบราว์เซอร์รุ่นปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเสถียร อุปกรณ์ที่รองรับสำหรับแอปมือถือ)

(2) ลูกค้าปกป้องข้อมูลรับรองจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ใช้การยืนยันตัวตนหลายปัจจัยสำหรับผู้ดูแลระบบ จัดการบทบาทและสิทธิ์ของผู้ใช้อย่างรอบคอบ และแจ้ง riebotec โดยไม่ชักช้าเมื่อสงสัยว่ามีการใช้ในทางมิชอบ

(3) ลูกค้ารับผิดชอบเนื้อหา ความถูกต้อง และความชอบด้วยกฎหมายของข้อมูลลูกค้า จะไม่จัดเก็บเนื้อหาผิดกฎหมายและไม่นำมัลแวร์เข้าสู่ระบบ ตรวจสอบการป้อนข้อมูล การนำเข้า และข้อเสนอ เอกสาร รายการบัญชี และการวิเคราะห์ที่ซอฟต์แวร์สร้างขึ้นก่อนใช้งาน

(4) ลูกค้ายังคงรับผิดชอบการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ทางการค้าและภาษี โดยเฉพาะระยะเวลาเก็บรักษา (§ 147 AO, § 257 HGB) และหลักการบัญชีที่ถูกต้อง (GoBD) riebotec จัดให้มีการจัดเก็บแบบตรวจสอบได้ สมุดรายวันที่แก้ไขไม่ได้ เอกสารกระบวนการ และฟังก์ชันส่งออก (DATEV, GoBD/Z3) ลูกค้าตรวจสอบความเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนร่วมกับที่ปรึกษาภาษี

(5) ลูกค้าแจ้งข้อบกพร่องโดยไม่ชักช้าพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจได้ผ่านฟังก์ชันสนับสนุน และสนับสนุน riebotec ในการวิเคราะห์ตามสมควร

(6) ลูกค้ามีหน้าที่ส่งออกข้อมูลเป็นประจำและอย่างช้าก่อนสิ้นสุดสัญญา (§ 11) riebotec จัดให้มีฟังก์ชันบริการตนเองตลอดเวลา

(7) ลูกค้าปรับปรุงข้อมูลติดต่อและข้อมูลการเรียกเก็บเงินในอินเทอร์เฟซให้เป็นปัจจุบัน

§ 7 ข้อมูลลูกค้า การสำรองข้อมูล การคุ้มครองข้อมูล

(1) riebotec ประมวลผลข้อมูลลูกค้าที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะผู้ประมวลผลตามข้อตกลงการประมวลผลข้อมูล (ภาคผนวก DPA) เท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ สถานที่ประมวลผลคือเยอรมนี ผู้ประมวลผลช่วงตั้งอยู่ใน EU

(2) riebotec สำรองข้อมูลลูกค้าทุกวันและเก็บข้อมูลสำรองแบบหมุนเวียนอย่างน้อย 30 วัน การสำรองข้อมูลมีไว้เพื่อกู้คืนระบบทั้งหมดเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง การกู้คืนระเบียนรายการที่ลูกค้าลบเองจากข้อมูลสำรองเป็นบริการเพิ่มเติมที่มีค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก

(3) riebotec ดำเนินมาตรการทางเทคนิคและองค์กรที่อธิบายในภาคผนวก DPA โดยเฉพาะการแยกผู้เช่า การเข้ารหัสระหว่างส่ง ตู้นิรภัยข้อมูล AES-256-GCM การตรวจสอบบทบาทและสิทธิ์ บันทึกตรวจสอบ และการจัดการเหตุการณ์

(4) riebotec มีสิทธิ์ใช้ข้อมูลลูกค้าในรูปแบบนิรนามและรวมกลุ่มโดยไม่มีการระบุตัวบุคคลเพื่อรักษาความปลอดภัย วิเคราะห์ และพัฒนาซอฟต์แวร์ (ภาคผนวก DPA § 11 (1))

(5) **การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์** ลูกค้าอาจอนุญาตเพิ่มเติมให้ riebotec ใช้ข้อมูลรายการบัญชีและโครงสร้างเอกสารในรูปแบบนามแฝงเพื่อปรับปรุงผู้ช่วย AI และการรู้จำเอกสารสำหรับลูกค้าทุกราย การใช้นี้เป็นวัตถุประสงค์ของ riebotec เองนอกเหนือจากการประมวลผลในนาม riebotec เป็นผู้ควบคุมข้อมูลในส่วนนี้ การอนุมัติ**ปิดใช้งานโดยค่าเริ่มต้น** ให้ได้เฉพาะโดยผู้ดูแลระบบของลูกค้าในอินเทอร์เฟซที่ *การดูแลระบบ → ความเป็นส่วนตัว → การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์* และสามารถ**เพิกถอนได้ที่นั่นทุกเมื่อโดยมีผลในอนาคต** ขอบเขต มาตรการคุ้มครอง ข้อยกเว้น (ไม่มีชื่อ ข้อมูลธนาคาร ข้อความอิสระ แฟ้มพนักงาน) ผลของการเพิกถอน และหน้าที่แจ้งข้อมูลกำหนดไว้โดยสมบูรณ์ในภาคผนวก DPA § 11 การให้หรือเพิกถอนไม่มีผลต่อขอบเขตบริการหรือค่าตอบแทน

(6) โมเดลการเรียนรู้ภายในเครื่องของผู้ช่วย AI ที่เรียนรู้จากรายการบัญชีที่อนุมัติแล้วของลูกค้าเองในเบราว์เซอร์ของลูกค้าเท่านั้น คงอยู่ในผู้เช่าของลูกค้าและเป็นส่วนหนึ่งของการประมวลผลในนาม

§ 8 การสนับสนุน

(1) riebotec ให้การสนับสนุนการใช้ซอฟต์แวร์ในวันทำการ (จันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการทั่วประเทศและวันหยุดในรัฐนอร์ทไรน์-เวสต์ฟาเลีย) เวลา 09:00–17:00 น. (เวลาเบอร์ลิน) ผ่านฟังก์ชันสนับสนุนในอินเทอร์เฟซและทางอีเมล

(2) การแจ้งเหตุขัดข้องจัดลำดับตามความรุนแรง: ระดับ 1 (ซอฟต์แวร์ใช้งานไม่ได้หรือเสี่ยงสูญหายข้อมูล) – ตอบสนองภายใน 4 ชั่วโมงในเวลาสนับสนุน แก้ไขหรือหาทางเลี่ยงโดยเร็วที่สุด; ระดับ 2 (ฟังก์ชันสำคัญบกพร่อง) – ตอบสนองภายในหนึ่งวันทำการ; ระดับ 3 (ข้อผิดพลาดอื่น คำถาม) – ตอบสนองภายในสามวันทำการ

(3) การสนับสนุนไม่รวมการฝึกอบรม การปรับแต่งเฉพาะราย การทำความสะอาดข้อมูล คำปรึกษาด้านบัญชีหรือภาษี และความช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการบุคคลที่สาม riebotec ให้บริการเหล่านี้แยกต่างหากตามเวลาที่ใช้หรือตามใบเสนอราคา

§ 9 ค่าตอบแทน การชำระเงิน การปรับราคา

(1) ค่าตอบแทนเป็นไปตามรูปแบบราคาที่ตกลงกันเมื่อทำสัญญา (ต่อผู้ใช้ต่อเดือน พื้นฐานบวกแพ็กเกจ หรือเหมาจ่ายต่อบริษัท) และครบกำหนดชำระล่วงหน้ารายเดือน เว้นแต่ตกลงชำระรายปี ราคาทั้งหมดเป็นเงินยูโรบวก VAT ตามกฎหมาย

(2) การเรียกเก็บเงินทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์) ชำระภายใน 14 วันนับจากวันที่ใบแจ้งหนี้โดยไม่มีส่วนลด อาจตกลงหักบัญชี SEPA ได้

(3) ในกรณีผิดนัดชำระ riebotec มีสิทธิ์ระงับการเข้าถึงจนกว่าจะชำระ หลังจากทวงถามพร้อมกำหนดเวลา 14 วันและแจ้งเตือนการระงับ ภาระชำระเงินยังคงอยู่ ดอกเบี้ยและค่าปรับผิดนัดตามกฎหมายไม่ได้รับผลกระทบ

(4) riebotec อาจปรับค่าตอบแทนโดยแจ้งล่วงหน้าสามเดือนก่อนเริ่มระยะเวลาสัญญาใหม่ เร็วที่สุดสิบสองเดือนหลังทำสัญญาและไม่เกินปีละครั้ง หากต้นทุนศูนย์ข้อมูล บุคลากร ไลเซนส์ หรือบริการบุคคลที่สามเปลี่ยนแปลง หากการขึ้นราคาเกิน 5 % ของค่าตอบแทนเดิม ลูกค้าอาจบอกเลิกสัญญา ณ วันที่การขึ้นราคามีผล riebotec จะแจ้งเรื่องนี้ในประกาศ

(5) เงื่อนไข Early Access (เช่น แพ็กเกจเสริมสองรายการฟรี 12 เดือน เครดิตระยะเวลาคงเหลือของสัญญาเดิม) ใช้ในขอบเขตที่ตกลงในแบบฟอร์มสั่งซื้อ เมื่อเงื่อนไขหมดอายุ ให้ใช้ราคาตามรายการที่ใช้บังคับในขณะนั้น ซึ่ง riebotec แจ้งล่วงหน้าหกสัปดาห์ ลูกค้าสามารถยกเลิกแพ็กเกจที่เกี่ยวข้องได้จนถึงเวลานั้น

(6) ลูกค้าสามารถหักกลบลบหนี้หรือใช้สิทธิยึดหน่วงได้เฉพาะกับสิทธิเรียกร้องที่ไม่มีข้อโต้แย้งหรือที่ศาลพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

§ 10 ระยะเวลา การบอกเลิก

(1) สัญญาเริ่มต้นเมื่อเปิดใช้งานผู้เช่า ระยะเวลาขั้นต่ำสิบสองเดือน เว้นแต่ตกลงเป็นอย่างอื่น (ข้อตกลงนำร่อง: 30 วัน) สัญญาต่ออายุอีกสิบสองเดือนหากไม่บอกเลิกล่วงหน้าสามเดือนก่อนสิ้นสุดระยะเวลา สำหรับระยะเวลารายเดือน ระยะเวลาบอกเลิกคือหนึ่งเดือนถึงสิ้นเดือน

(2) สิทธิบอกเลิกพิเศษด้วยเหตุสำคัญไม่ได้รับผลกระทบ เหตุสำคัญสำหรับ riebotec ได้แก่ ลูกค้าผิดนัดชำระสองเดือน ละเมิดสิทธิการใช้งานอย่างร้ายแรง หรือไม่ลบเนื้อหาผิดกฎหมายแม้ถูกเตือน เหตุสำคัญสำหรับลูกค้าได้แก่ ความพร้อมใช้งานตาม § 4 ไม่บรรลุสามเดือนติดต่อกัน หรือ riebotec ละเมิดภาระหน้าที่ตามภาคผนวก DPA อย่างร้ายแรง

(3) การบอกเลิกต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร ลูกค้าบอกเลิกผ่านอินเทอร์เฟซโดยผู้ดูแลระบบได้ด้วย

§ 11 สิ้นสุดสัญญา การส่งออกข้อมูล การลบ

(1) สิทธิการใช้งานสิ้นสุดเมื่อสัญญาสิ้นสุด riebotec คงผู้เช่าไว้ในโหมดอ่านอย่างเดียว 60 วัน ซึ่งลูกค้าสามารถส่งออกข้อมูลลูกค้าทั้งหมด: ข้อมูลหลักและข้อมูลเคส (CSV) เอกสาร (PDF/ต้นฉบับ) รายการบัญชี (DATEV EXTF) และการส่งออก GoBD (Z3) พร้อมเอกสารกระบวนการ riebotec ช่วยเหลือเมื่อร้องขอโดยคิดค่าใช้จ่ายตามเวลาที่ใช้

(2) หลัง 60 วัน riebotec ลบข้อมูลลูกค้าตามภาคผนวก DPA § 10 ลูกค้ารับผิดชอบปฏิบัติตามภาระหน้าที่เก็บรักษาโดยส่งออกให้ทันเวลา การเข้าถึงแบบอ่านอย่างเดียวที่ขยายเวลา («การเข้าถึงคลังเอกสาร») ตกลงแยกต่างหากได้

(3) บริการย้ายข้อมูลเมื่อเริ่มสัญญา (นำเข้าข้อมูลหลัก เอกสาร และยอดคงเหลือจากระบบเดิมผ่าน CSV) riebotec ให้บริการในขอบเขตที่ตกลง ลูกค้ารับผิดชอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลต้นทางและตรวจรับข้อมูลที่นำเข้าก่อนเริ่มใช้งานจริง

§ 12 ความชำรุดบกพร่อง

(1) riebotec รับประกันว่าซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันตามคำอธิบายบริการโดยสาระสำคัญ riebotec แก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาอันสมควรด้วยการแก้ไข อัปเดต หรือจัดหาทางเลี่ยงที่สมเหตุสมผล

(2) ความรับผิดโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดของ riebotec สำหรับข้อบกพร่องที่มีอยู่แล้ว ณ เวลาทำสัญญาตาม § 536a (1) ทางเลือก 1 BGB ไม่สามารถใช้ได้ ลูกค้าใช้สิทธิลดค่าเช่าตาม § 536 BGB ได้เฉพาะเมื่อแจ้งข้อบกพร่องแล้วและไม่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาอันสมควร สิทธิเรียกคืนค่าตอบแทนที่ชำระเกินไม่ได้รับผลกระทบ

(3) ไม่ถือเป็นข้อบกพร่อง: ความบกพร่องที่เกิดจากการใช้งานไม่เหมาะสม ข้อกำหนดระบบไม่ครบ การเปลี่ยนแปลงโดยลูกค้าหรือบุคคลที่สาม หรือบริการบุคคลที่สามตาม § 3 (5) ข้อเสนอ AI ที่ไม่ถูกต้องในกรณีเฉพาะไม่ถือเป็นข้อบกพร่อง ตราบใดที่ฟังก์ชันอนุมัติและความสามารถตรวจสอบยังคงอยู่

(4) หากบุคคลที่สามอ้างว่าการใช้ซอฟต์แวร์ละเมิดสิทธิของตน riebotec จะปกป้องลูกค้าด้วยค่าใช้จ่ายของตน หากลูกค้าแจ้ง riebotec โดยไม่ชักช้าและมอบการต่อสู้คดีให้ riebotec riebotec อาจเลือกเปลี่ยนแปลงหรือแทนที่ซอฟต์แวร์ หรือจัดหาสิทธิการใช้งานให้ลูกค้า

§ 13 ความรับผิด

(1) riebotec รับผิดโดยไม่จำกัดในกรณีจงใจและประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง สำหรับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ ตามกฎหมายความรับผิดต่อผลิตภัณฑ์ และในขอบเขตของการรับประกันที่ให้ไว้

(2) ในกรณีประมาทเลินเล่อเล็กน้อยต่อภาระหน้าที่สำคัญตามสัญญา (ภาระหน้าที่หลัก – ภาระหน้าที่ที่การปฏิบัติตามทำให้สามารถดำเนินสัญญาได้อย่างถูกต้องและลูกค้าพึงไว้วางใจได้ตามปกติ โดยเฉพาะการจัดหา ความพร้อมใช้งาน การสำรองข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูล) ความรับผิดจำกัดอยู่ที่ความเสียหายตามปกติที่คาดการณ์ได้ แต่ไม่เกินค่าตอบแทนที่ลูกค้าชำระในสิบสองเดือนก่อนเหตุการณ์ความเสียหาย และอย่างน้อย 10,000 ยูโร นอกจากนี้ความรับผิดสำหรับประมาทเลินเล่อเล็กน้อยไม่สามารถใช้ได้

(3) สำหรับการสูญหายของข้อมูล riebotec รับผิดภายในขอบเขตวรรค 1 และ 2 เฉพาะในจำนวนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการกู้คืนหากลูกค้าสำรองข้อมูลอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ (ใช้ฟังก์ชันส่งออกที่จัดให้) ภาระหน้าที่สำรองข้อมูลของ riebotec ตาม § 7 (2) ไม่ได้รับผลกระทบ

(4) riebotec ไม่รับผิดต่อผลทางภาษีหรือเศรษฐกิจจากข้อเสนอ การวิเคราะห์ หรือแบบฟอร์มที่นำไปใช้โดยไม่ตรวจสอบ (§ 3 (6)) หรือจากการส่งออกล่าช้า (§ 6 (6), § 11)

(5) ข้อจำกัดข้างต้นใช้เพื่อประโยชน์ของผู้แทนตามกฎหมาย พนักงาน และตัวแทนของ riebotec ด้วย ความรับผิดตามมาตรา 82 GDPR เป็นไปตามภาคผนวก DPA § 12

§ 14 การรักษาความลับ การอ้างอิง

(1) คู่สัญญาเก็บรักษาข้อมูลลับทั้งหมดของอีกฝ่ายที่ได้รับในกรอบสัญญาเป็นความลับ ใช้เพื่อการดำเนินสัญญาเท่านั้น และปกป้องด้วยมาตรการที่เหมาะสม รวมถึงห้าปีหลังสิ้นสุดสัญญา หน้าที่เปิดเผยตามกฎหมายไม่ได้รับผลกระทบ

(2) riebotec อาจอ้างถึงลูกค้าเป็นลูกค้าอ้างอิงได้เฉพาะเมื่อได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร

§ 15 เหตุสุดวิสัย

ไม่มีคู่สัญญาฝ่ายใดรับผิดต่อการไม่ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ตราบเท่าที่เกิดจากสถานการณ์นอกเหนือการควบคุมและไม่อาจคาดการณ์ได้เมื่อทำสัญญา (โดยเฉพาะภัยธรรมชาติ สงคราม โรคระบาด คำสั่งทางราชการ ไฟฟ้าหรือโทรคมนาคมขัดข้องวงกว้าง การโจมตีโครงสร้างพื้นฐาน IT แม้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม) ภาระหน้าที่ถูกระงับตลอดระยะเวลาเหตุขัดข้อง หากนานกว่าสามเดือน คู่สัญญาแต่ละฝ่ายอาจบอกเลิกสัญญาเป็นกรณีพิเศษ

§ 16 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและคำอธิบายบริการ

(1) riebotec อาจเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดฉบับนี้และคำอธิบายบริการโดยมีผลในอนาคต หากจำเป็นด้วยเหตุผลอันสมควร (การเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือคำพิพากษา พัฒนาการทางเทคนิค ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย การขยายบริการ) และความสมดุลระหว่างบริการกับค่าตอบแทนไม่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในทางเสียเปรียบต่อลูกค้า

(2) การเปลี่ยนแปลงจะแจ้งแก่ลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษรและในอินเทอร์เฟซอย่างน้อยหกสัปดาห์ก่อนมีผล หากลูกค้าไม่คัดค้านภายในกำหนด ถือว่ายอมรับการเปลี่ยนแปลง riebotec จะระบุผลนี้ไว้เป็นพิเศษในประกาศ หากลูกค้าคัดค้าน riebotec อาจบอกเลิกสัญญาตามปกติ ณ วันที่การเปลี่ยนแปลงมีผล

(3) การเปลี่ยนแปลงภาคผนวก DPA § 11 (การปรับปรุงผลิตภัณฑ์) ทำให้การอนุมัติที่ให้ไว้สิ้นผลและต้องได้รับการอนุมัติใหม่อย่างชัดแจ้งจากลูกค้า

§ 17 บทบัญญัติสุดท้าย

(1) ใช้กฎหมายของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ยกเว้นอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศและกฎการขัดกันแห่งกฎหมาย

(2) ศาลที่มีเขตอำนาจแต่เพียงผู้เดียวสำหรับข้อพิพาททั้งหมดจากหรือเกี่ยวกับสัญญานี้คือศาลเมือง Wuppertal หากลูกค้าเป็นพ่อค้า นิติบุคคลมหาชน หรือกองทุนพิเศษมหาชน riebotec มีสิทธิ์ฟ้องลูกค้าที่ศาลซึ่งมีเขตอำนาจทั่วไปของลูกค้าได้ด้วย

(3) ลูกค้าโอนสิทธิและหน้าที่ตามสัญญานี้ให้บุคคลที่สามได้เฉพาะเมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก riebotec § 354a HGB ไม่ได้รับผลกระทบ riebotec อาจโอนสัญญาให้บริษัทในเครือหรือผู้สืบสิทธิ์ที่ดำเนินงานซอฟต์แวร์ต่อ ลูกค้าจะได้รับแจ้งและอาจบอกเลิกเป็นกรณีพิเศษภายในหกสัปดาห์

(4) ภาษาของสัญญาคือภาษาเยอรมัน คำแปลมีไว้เพื่อข้อมูลเท่านั้น ฉบับภาษาเยอรมันมีผลเหนือกว่า

(5) หากบทบัญญัติใดไม่มีผลหรือไม่สามารถบังคับใช้ได้ ความสมบูรณ์ของบทบัญญัติอื่นไม่ได้รับผลกระทบ ให้ใช้บทบัญญัติตามกฎหมายแทนบทบัญญัติที่ไม่มีผล

ภาคผนวก: คำอธิบายบริการของแพ็กเกจ (ฉบับปัจจุบัน) · ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูล (ภาคผนวก DPA) พร้อมภาคผนวก 1–4 · รายการราคา (ฉบับปัจจุบัน) · แบบฟอร์มสั่งซื้อ / ข้อตกลง Early Access