

Allgemeine PTV-Dienstbedingungen

Inhalt

1. Allgemeine Regelungen	3
2. Begriffsbestimmungen.....	4
3. MyPTV-ID, Bestellung und Vertragsschluss	4
4. Beginn, Laufzeit und Kündigung der Subscription	6
5. Leistungen von PTV, Rechte an Software und Daten.....	6
6. Drittlizenzen.....	7
7. Nutzungsentgelt und Zahlungsbedingungen.....	8
8. Nutzung der PTV-Cloud-Dienste.....	9
9. Rechte an Daten und Berechtigung zur Nutzungsauswertung	10
10. Allgemeine Kundenanfragen	11
11. SLA.....	11
12. Einschränkungen während der Testphase.....	15
13. Gewährleistung	15
14. Verletzung geistigen Eigentums.....	16
15. Haftung, Schadensersatz	17
16. Übertragung auf Dritte, Nachunternehmer, Aufrechnung.....	17
17. Datensicherheit und Datenschutz	17
18. Schlussbestimmungen	18
Ländermatrix	20

Kurztitel	Allgemeine PTV-Dienstbedingungen
Vorlagenhistorie	V2.2.0 vom 04.11.2024

1. Allgemeine Regelungen

- 1.1. Diese Allgemeinen PTV-Dienstbedingungen („**Dienstbedingungen**“) bilden die Grundlage für ein Vertragsverhältnis zwischen der PTV Logistics GmbH, Stumpfstrasse 1, 76131 Karlsruhe, Deutschland, oder einem verbundenen Unternehmen der PTV Logistics GmbH (nachfolgend gemeinsam „**PTV**“), und Unternehmen, die Software oder Daten als Cloud-Dienst von PTV nutzen („**Kunde**“). Sowohl PTV als auch der Kunde werden hierin einzeln als „**Partei**“ und gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.
- 1.2. Änderungen dieser Dienstbedingungen werden dem Kunden von PTV schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht der Kunde solchen Änderungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Kunde im Falle der Änderung der Bedingungen gesondert hingewiesen. Widerspricht der Kunde innerhalb der sechswöchigen Frist, so wird das Vertragsverhältnis unter den bisher geltenden Bedingungen fortgesetzt. Wird ein Widerspruch erhoben, ist PTV berechtigt, das mit dem Kunden bestehende Vertragsverhältnis sowie einzelne Subscriptions mit einer einmonatigen Kündigungsfrist zu kündigen.
- 1.3. Das vertragsschließende Unternehmen der PTV Group bestimmt sich nach dem Sitzland des Kunden, soweit das Sitzland des Kunden in der Zuordnung gemäß der am Ende der Dienstbedingungen ausgewiesenen **Ländermatrix** aufgeführt ist. Vertragsschließendes Unternehmen für Kunden, deren Sitzland in der Ländermatrix nicht aufgeführt wird, ist die
 - **PTV Logistics GmbH** für die PTV-Cloud-Dienste PTV Map&Guide Internet, PTV MapGuide, TLNplanner Internet, TLNplanner, PTV Developer, PTV Route Optimizer, PTV Navigator G2; und
 - **PTV Planung Transport Verkehr GmbH** für die PTV-Cloud-Dienste PTV Bicycle, PTV Visum Publisher, PTV Lines, PTV Flows.
- 1.4. Alle Leistungen aufgrund von Bestellungen des Kunden über MyPTV sowie die damit verbundene Nutzung eines PTV-Cloud-Dienstes, der Website und der Inhalte unterliegen diesen Dienstbedingungen.
- 1.5. Das Angebot auf myptv.com richtet sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB. Die Nutzung von PTV-Cloud-Diensten erfolgt ausschließlich zu gewerblichen Zwecken. PTV behält sich vor, die Unternehmenseigenschaft des Kunden zu überprüfen und geeignete Nachweise zu verlangen.
- 1.6. Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn PTV ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht.
- 1.7. Der Nutzer verzichtet auf die Anwendung der Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr gemäß § 312i Abs. 1 Nr. 1-3 und S. 2 BGB.
- 1.8. Nicht alle Vertragsdokumente können in der jeweiligen Landessprache bereitgestellt werden. Der Kunde erklärt sich mit englischen Texten einverstanden.
- 1.9. In die Schutzwirkung dieses Vertrages sind sämtliche Drittanbieter und Lieferanten der PTV einbezogen, die bei der Leistungserbringung mitwirken. Der Kunde bzw.

Partner der PTV stellt diese Drittanbieter und Lieferanten von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieses Vertrages, insbesondere der Dienstbedingungen, resultieren.

2. Begriffsbestimmungen

- 2.1. „**Daten**“ sind digitale Inhalte, die PTV dem Kunden zur Verfügung stellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geographie-, Verkehrs-, Zusatz-, Point-of-Interest- und Geodaten.
- 2.2. „**Produktbeschreibung**“ gibt die technischen Spezifikationen sowie Funktionalitäten des PTV-Produkts in ihrer jeweils geltenden Fassung wieder, produktspezifisch abrufbar unter [MyPTV Product Descriptions](#).
- 2.3. „**Drittlizenzen**“ sind die in einem PTV-Cloud-Dienst enthaltenen Lizenzen, die PTV rechtmäßig von Dritten erworben hat und die besondere Bedingungen für PTV und den Kunden enthalten, wie in diesen Dienstbedingungen dargelegt, und die von Zeit zu Zeit von den Dritten geändert werden können, wobei diese Änderungen auch Gegenstand dieser Dienstbedingungen werden.
- 2.4. „**Kunde**“ ist ein Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, der den Zugang zu PTV-Cloud-Diensten von PTV erworben hat und die PTV-Cloud-Dienste zu gewerblichen Zwecken einsetzt, mithin ein gewerblicher Kunde ist.
- 2.5. „**Nutzer**“ ist ein Inhaber einer registrierten MyPTV-ID, der PTV-Cloud-Dienste entweder selbst als Kunde oder im Rahmen seiner Tätigkeit als Angestellter oder Vertreter eines Kunden verwendet.
- 2.6. „**MyPTV**“ ist die Umgebung, die der Bereitstellung von PTV-Cloud-Diensten dient.
- 2.7. „**PTV-Cloud-Dienst**“ ist cloudbasierte Software nebst Daten, die von PTV über das Internet – z.B. mittels API – dem Kunden bereitgestellt wird.
- 2.8. „**PTV-Konto**“ ist der personalisierte Zugang des Kunden zu MyPTV und zu den darüber angebotenen PTV-Cloud-Diensten und Inhalten.
- 2.9. „**SLA (Service-Level-Agreement)**“ ist die Konkretisierung der Qualitätskriterien (insbesondere Reaktionszeit und Verfügbarkeit) für von PTV zu erbringenden wiederkehrenden Dienstleistungen für kostenpflichtige PTV-Cloud-Dienste.
- 2.10. „**Subscription**“ ist der Abschluss eines Abonnements für die zeitlich befristete Nutzung eines PTV-Cloud-Dienstes.

3. MyPTV-ID, Bestellung und Vertragsschluss

- 3.1. PTV-Konto
 - 3.1.1. Die Nutzung der PTV-Cloud-Dienste setzt das Bestehen einer registrierten MyPTV-ID gemäß den geltenden Bedingungen für die Nutzung und Registrierung einer MyPTV-ID voraus. Der Kunde akzeptiert die [Bedingungen für die Nutzung und Registrierung einer MyPTV-ID](#). Die Zuweisung des Kunden zur PTV Logistics GmbH als vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group wird abgelöst durch die Zuordnung gemäß der in Ziff. 1.3 ausgewiesenen jeweils geltenden Ländermatrix.

- 3.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Registrierungsdaten seiner MyPTV-ID aktuell zu halten.
- 3.1.3. Der Kunde versichert, dass er nur berechtigten Nutzern Zugang zu den PTV-Cloud-Diensten verschafft. Der Kunde stellt sicher, dass seine Nutzer mit dem Erhalt einer Einladung zur Registrierung bzw. Freischaltung auf MyPTV und Verarbeitung ihrer Daten einverstanden sind. Der Kunde ergreift die notwendigen organisatorischen und sicherheitstechnischen Maßnahmen, um unbefugten Zugriff auf die PTV-Cloud-Dienste zu unterbinden.
- 3.1.4. Hat PTV konkrete Anhaltspunkte dafür, dass ein unbefugter Nutzer oder ein Dritter unbefugt den Zugang des Kunden zum PTV-Konto oder zu einem PTV-Cloud-Dienst nutzt, so ist PTV berechtigt, den Zugang des Kunden zu dem jeweiligen PTV-Cloud-Dienst zu sperren, bis ein Zugriff durch den unbefugten Nutzer oder Dritten ausgeschlossen werden kann.
- 3.1.5. PTV behält sich vor, den Zugriff des Kunden auf bestimmte Bereiche des PTV-Kontos zu beschränken oder das PTV-Konto zu löschen, sofern Anlass zu der Annahme besteht, dass der Kunde die Dienstbedingungen verletzt hat.
- 3.2. Bestellung
- 3.2.1. Alle Angebote auf MyPTV sind unverbindlich; durch Aufgabe einer Bestellung über MyPTV macht der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss einer Subscription für einen PTV-Cloud-Dienst. PTV behält sich vor, das Angebot des Kunden nicht anzunehmen.
- 3.2.2. PTV wird dem Kunden unverzüglich den Eingang seines Angebots bestätigen. Der Abschluss der Subscription kommt mit der Erklärung der Annahme per E-Mail (Auftragsbestätigung) zustande. Der Vertragstext steht dem Kunden spätestens bei Abschluss einer Subscription zum Speichern und Ausdrucken zur Verfügung. Der Vertragstext wird von PTV nicht dauerhaft gespeichert und ist für den Kunden nicht dauerhaft zugänglich.
- 3.2.3. Sämtliche PTV-Cloud-Dienste, die über MyPTV bereitgestellt werden, können ausschließlich über den Bestellprozess MyPTV gebucht werden.
- 3.2.4. Der Kunde kann im Kundencenter
- seine abgeschlossenen Subscriptions zu PTV-Cloud-Diensten einsehen,
 - soweit verfügbar, Nutzerkonten für einzelne Subscriptions anlegen und
 - Änderungen der Registrierungsdaten vornehmen.
- Jeder Nutzer ist ein registrierter Inhaber einer MyPTV-ID, der sich auf myptv.com registrieren und an diese Dienstbedingungen gebunden ist.
- 3.2.5. Jedwede Erklärung in Zusammenhang mit der Subscription eines PTV-Cloud-Dienstes, ob schriftlich oder mündlich, die außerhalb des Bestellprozesses abgegeben wird, ist unverbindlich und freibleibend.
- 3.2.6. Aufgegebene Bestellungen und Zahlungsverpflichtungen des Kunden sind nicht stornierbar und alle vom Kunden bezahlten Beträge sind nicht erstattungsfähig.

- 3.2.7. Soweit im Bestellprozess Bedingungen aufgeführt werden, die spezifisch für einen PTV-Cloud-Dienst sind, gelten diese vorrangig zu diesen Dienstbedingungen.

4. Beginn, Laufzeit und Kündigung der Subscription

- 4.1. Soweit nicht anders vereinbart, beginnt eine Subscription mit Annahme der Bestellung und hat eine Laufzeit von einem (1) Monat („**Subscription-Laufzeit**“). Eine Subscription verlängert sich jeweils um die Dauer der jeweils vereinbarten Subscription-Laufzeit, wenn sie nicht mit Wirkung zum Ende der Subscription-Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von fünf (5) Tagen gekündigt wird. Beträgt die mit dem Kunden vereinbarte Subscription-Laufzeit mindestens ein (1) Jahr, so beträgt die Kündigungsfrist dreißig (30) Tage.
- 4.2. Bei Upgrades (d.h. kostenpflichtigen Leistungserweiterungen wie z.B. Aufstockung des Volumens oder der Nutzeranzahl, längere Subscription-Laufzeit) beginnt die Subscription-Laufzeit erneut ab dem Zeitpunkt des Upgrades. Die bisherige Subscription wird pro rata temporis bis zum Neubeginn der Subscription abgerechnet.
- 4.3. Downgrades (d.h. Reduzierung des Leistungsumfangs wie z.B. Reduzierung des Volumens oder der Nutzeranzahl, Verkürzung der Subscription-Laufzeit) wirken erst nach Ende der laufenden Subscription-Laufzeit, d.h., Downgrades gelten erstmals ab Beginn der verlängerten Subscription-Laufzeit.
- 4.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für PTV liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet oder nicht unerheblich gegen diese Dienstbedingungen verstößt, insbesondere durch eine gegen diese Dienstbedingungen verstoßende Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes.
- 4.5. Der Kunde hat bei Beendigung einer Subscription alle Software und Daten in Zusammenhang mit dem PTV-Cloud-Dienst zu löschen und sonstige von PTV im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages überlassene Materialien und Unterlagen an PTV zurückzugeben. Soweit sich Kopien der Software und Daten, Materialien und Unterlagen auf Datenverarbeitungsanlagen des Kunden befinden, wird der Kunde diese Software und Daten, Materialien und Unterlagen löschen oder löschen lassen und PTV die Löschung schriftlich bestätigen.

5. Leistungen von PTV, Rechte an Software und Daten

- 5.1. PTV stellt die PTV-Cloud-Dienste im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten und nach Maßgabe dieser Dienstbedingungen zur Verfügung. Die PTV kann die Funktionen und Merkmale der PTV-Cloud-Dienste sowie den Zugang zu den PTV-Cloud-Diensten verbessern und erweitern. Mit der Bereitstellung dieser Verbesserungen und Erweiterungen wird der geänderte PTV-Cloud-Dienst Vertragsgegenstand im Sinne dieser Dienstbedingungen. Darüber hinaus gehende Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen der PTV-Cloud-Dienste sowie ihres Bestands, insbesondere die Ersetzung von PTV-Cloud-Diensten sowie die Abkündigung einzelner PTV-Cloud-Dienste, sind der PTV im Rahmen ihrer allgemeinen Produktpolitik erlaubt. PTV setzt den Kunden drei (3) Monate vor Durchführung einer solchen Änderung hierüber in Textform in Kenntnis. Die Änderung ist verbindlich und somit Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht die

- betroffene Subscription in Textform zum Zeitpunkt der Durchführung einer solchen Änderung kündigt.
- 5.2. Alle Komponenten der PTV-Cloud-Dienste einschließlich der Software und der Daten sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software und den Daten liegen ausschließlich bei PTV und ihren Lieferanten. Mit Ausnahme der hierin ausdrücklich gewährten Rechte werden durch diese Dienstbedingungen dem Kunden keine Rechte an Patenten, Urheberrechten, Datenbankrechten, Geschäftsgeheimnissen, Handelsnamen, Marken (registriert oder nicht) oder anderen Rechten oder Lizenzen in Bezug auf die PTV-Cloud-Dienste oder die Dienstbeschreibung gewährt. Jede über die bestimmungsgemäße Nutzung der PTV-Cloud-Dienste hinausgehende Nutzung von Software und Daten, insbesondere der Versuch der Bearbeitung, des Weiterverkaufs oder des Exports von Daten, ist unzulässig. Urheberrechtshinweise und Markenbezeichnungen dürfen nicht verändert oder entfernt werden.
- 5.3. PTV räumt dem Kunden hiermit ein nicht exklusives, zeitlich befristetes, nicht übertragbares, widerrufliches Recht ein, die PTV-Cloud-Dienste während der Vertragslaufzeit zu nutzen.
PTV räumt dem Kunden über das MyPTV-Nutzer-Management die Möglichkeit ein, berechnete Nutzer für die Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes freizuschalten und zu verwalten. Zu diesem Zweck lädt der Kunde seine berechtigten Nutzer durch Versendung einer MyPTV-Einladungsemail ein, sich zu registrieren bzw. freischalten zu lassen.
- 5.4. Der Kunde hat alle geltenden Bedingungen, insbesondere im Hinblick auf die vertraglich vereinbarten Anwendungsfälle, den Umfang der Transaktionen und Volumen, die Anzahl der Nutzer, Zugänge sowie Assets und territoriale Beschränkungen, einzuhalten.
- 5.5. Der Kunde hat die technischen Anforderungen und sonstigen technischen Spezifikationen nach Maßgabe der Dienstbeschreibung für PTV-Cloud-Dienste einzuhalten.
- 5.6. Soweit PTV neben Nutzungsrechten auch Serviceleistungen – Bspw. kostenpflichtigen Support – erbringt, so handelt es sich bei den Nutzungsrechten sowie den jeweiligen Serviceleistungen um einzelne Leistungsverpflichtungen, die jede für sich separat und unabhängig von den anderen Leistungsverpflichtungen besteht und eigenständig abgrenzbar („**distinct**“) ist.
- 5.7. Der PTV-Cloud-Dienst wird dem Kunden in seiner jeweiligen Standardversion bereitgestellt, ohne dass eine Anpassung oder Serviceleistung erforderlich oder geschuldet ist.

6. Drittlizenzen

- 6.1. Die PTV-Cloud-Dienste beinhalten die Nutzung von Drittkomponenten und Geodaten, für die folgende Drittlizenzen in ihrer jeweils geltenden Fassung maßgeblich sind:
- 6.1.1. Drittkomponenten, abrufbar unter [MyPTV Third Party Components](#).
- 6.1.2. Geodaten

- **PTV Logistics-Lizenzbedingungen für Geodaten**, abrufbar unter [PTV Logistics-Lizenzbedingungen für Geodaten](#),
und
 - **PTV Mobility-Lizenzbedingungen für Geodaten**, abrufbar unter [PTV Mobility-Lizenzbedingungen für Geodaten](#).
 - Bei Nutzung von Karten des Open-Street-Map-Projektes („**OSM**“) gilt die Open Database License, abrufbar unter [Open Data Commons](#).
- 6.2. PTV geht keine Zusicherungen, Garantien oder Verpflichtungen ein und übernimmt keinerlei Haftung oder Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Nutzung einer solchen Software unter Drittlizenzen.

7. Nutzungsentgelt und Zahlungsbedingungen

- 7.1. Der Kunde zahlt für eine Subscription an PTV das vertraglich vereinbarte Nutzungsentgelt. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Kunde hat sämtliche Kosten und Entgelte zu tragen, die durch freigeschaltete ID-Inhaber als Nutzer seiner Produktinstanzen anfallen. Die vom Kunden freigeschalteten ID-Inhaber handeln auf Weisung und in Vertretung des Kunden.
- 7.2. Nutzungsentgelte für Subscriptions und nachfolgende Verlängerungszeiträume sind jeweils im Voraus zu leisten. Soweit nicht anders vereinbart, werden die Nutzungsentgelte monatlich am ersten Tag der jeweiligen Subscription-Laufzeit für die laufende Subscription-Laufzeit fällig. Zusätzliche verbrauchsabhängige Entgelte werden produktspezifisch nach den jeweils geltenden Konditionen abgerechnet und nach Ende der jeweiligen Subscription-Laufzeit fällig. Bei Verlängerung einer Subscription kann PTV verbrauchsabhängige Entgelte gemeinsam mit den Nutzungsentgelten für die jeweils laufende Subscription-Laufzeit abrechnen. PTV behält sich vor, Nutzungsentgelte für die Subscription für Zeiträume von bis zu drei (3) Monaten gemeinsam abzurechnen.
- 7.3. Nutzungsentgelte sind mit Rechnungsstellung sofort fällig und ohne Abzug mit Rechnungsstellung zu zahlen.
- 7.4. Die verfügbaren Zahlungsmittel werden im jeweiligen Bestellprozess ausgewiesen. PTV behält sich vor, die zur Verfügung stehenden Zahlungsmittel jederzeit zu ändern. Alle Kreditkartenzahlungen unterliegen einer Validierung und Genehmigung des Kartenausstellers.
- 7.5. Sollte eine fällige Zahlung nicht bei PTV eingehen, weil die jeweilige Zahlungsart abgelaufen ist oder das Guthaben nicht ausreicht oder aus einem anderen Grund die Zahlung ausbleibt bzw. scheitert, kann dem Kunden die Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes so lange verwehrt werden, bis die fällige Zahlung vollständig bei PTV eingeht. Die Geltendmachung weiterer Rechte aufgrund Zahlungsverzugs bleibt hiervon unberührt. Der Kunde erstattet der PTV insb. etwaige Kosten von Rücklastschriften und Rückbuchungen.
- 7.6. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von PTV schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts

- ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 7.7. PTV ist berechtigt, im Rahmen ihrer allgemeinen Preispolitik unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten mit Wirkung zum nächstmöglichen Kündigungs- bzw. Beendigungszeitpunkt die Nutzungsentgelte durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunden zu ändern. Preisanpassungen gelten nicht für Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Der Vertrag gilt als entsprechend geändert.
- 7.8. Rechnungen werden ausschließlich in elektronischer Form übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, PTV zwecks Rechnungsversand zwei (2) gültige E-Mailadressen zu benennen. Bei eingetretenen Änderungen hat der Kunde PTV unverzüglich darüber zu informieren. Wurde eine Zahlung im Rahmen des SEPA B2B-Lastschriftverfahrens oder des SEPA Core Direct Debit-Verfahrens vereinbart, verkürzt sich die Meldefrist auf mindestens einen Bankarbeitstag.
- 7.9. Ist der Kunde gesetzlich verpflichtet, von einem zu zahlenden Betrag Steuern abzuziehen oder einzubehalten, so erhöht sich der zu zahlende Betrag in dem Umfang, der erforderlich ist, damit PTV nach allen notwendigen Abzügen und Einbehalten eine Zahlung in Höhe des Betrages erhält, den PTV ohne diese Abzüge oder Einbehalte erhalten hätte. PTV wird den Kunden unterstützen, um eine Quellensteuerermäßigung im Rahmen eines etwaigen Doppelbesteuerungsabkommens zu erreichen.

8. Nutzung der PTV-Cloud-Dienste

- 8.1. Der Kunde nutzt die PTV-Cloud-Dienste gemäß der produktspezifischen Dienstbeschreibung und dem für kostenpflichtige PTV-Cloud-Dienste geltenden SLA.
Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und Haftung dafür, dass seine Kundenlösung für den Anwendungsfall funktionsfähig ist, insbesondere auch im Hinblick auf die Integration des PTV-Cloud-Dienstes in seine eigene Software bzw. Dienste oder das Hochladen/Bearbeiten eigener Daten. PTV steht nicht dafür ein, dass der PTV-Cloud-Dienst erfolgreich integriert werden kann bzw. die entsprechende Kundenlösung funktionsfähig ist.
- 8.2. Dem Kunden ist es ausschließlich im Rahmen eines vollständig transaktionsbasierten Tarifs erlaubt, Lasttests durchzuführen. Solche Lasttests verbrauchen abrechnungsrelevante und damit kostenpflichtige Transaktionen. Ausgeschlossen sind Lasttests für alle sonstigen Tarife, z.B. basierend auf User, Asset oder ähnlichem, selbst wenn die Tarife teilweise transaktionsbasiert sind.
- 8.3. Der Kunde darf die PTV-Cloud-Dienste nur im Einklang mit den Dienstbedingungen und den gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die PTV-Cloud-Dienste nicht in Verbindung mit oder für missbräuchliche, unethische, Persönlichkeitsrechte Dritter verletzende oder anderweitig unangemessene Aktivitäten zu nutzen.
- 8.4. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren der PTV-Cloud-Dienste ändern, erweitern oder gefährden.
- 8.5. Sofern nicht durch geltendes Recht gestattet, ist es dem Kunden untersagt,

- den gesamten PTV-Cloud-Dienst oder Teile davon in irgendeiner Form, durch irgendein Medium oder mit irgendeinem Mittel zu kopieren, zu modifizieren, zu duplizieren, abgeleitete Werke zu erstellen, umzugestalten, zu spiegeln, (neu) zu veröffentlichen, herunterzuladen, anzuzeigen, zu übersetzen; oder
 - den gesamten PTV-Cloud-Dienst oder Teile davon zu dekompileieren, zu re-kompilieren, zu disassemblieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig auf eine für den Menschen lesbare Form zu reduzieren.
- 8.6. Der Kunde verpflichtet sich, alle Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct der PTV in seiner jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter [PTV Group Verhaltenskodex](#), im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten.
- 8.7. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm freigeschalteten Nutzer sämtliche Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes einhalten, als wären sie selbst durch diese Dienstbedingungen gebunden. Der Kunde hat sich das Verhalten des von ihm freigeschalteten Nutzers wie eigenes zurechnen zu lassen. Der Kunde stellt PTV von allen Schäden frei, die PTV durch vertragswidriges Verhalten des Nutzers entstehen.
- 8.8. PTV-Cloud-Dienste unterliegen aufgrund der Art und Weise ihrer Bereitstellung über das Internet gewissen technischen Grenzen, insbesondere beim Einstellen von Anfragen und dem Abruf von Daten. Im Rahmen einer fairen Nutzung (Fair Usage) soll der Zugang zu den PTV-Cloud-Diensten allen Nutzern in gleichem Maße zur Verfügung stehen. Unfaire Nutzung bedeutet, dass einzelne Nutzer zum Nachteil der übrigen Nutzer übermäßigen Gebrauch von den PTV-Cloud-Diensten machen. Der Nutzer hat eine solche unfaire Nutzung zu unterlassen. Um eine optimale Performance für alle Nutzer sicherzustellen und eine unfaire Nutzung zu unterbinden, ist PTV ist berechtigt, restriktive Maßnahmen zu ergreifen, Bspw. durch Einschränkungen der Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes. PTV ist berechtigt, den Nutzer vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn seine unfaire Nutzung die Leistungsfähigkeit des PTV-Cloud-Dienstes schwerwiegend beeinträchtigt.

9. Rechte an Daten und Berechtigung zur Nutzungsauswertung

- 9.1. PTV ist berechtigt, die vom ID-Inhaber in PTV Cloud Dienste eingegebenen, hochgeladenen oder durch Nutzung der PTV Cloud Dienste generierten Daten (i.d.R. nicht personenbezogene Daten) statistisch zu analysieren, um die Leistungen der PTV zu verbessern.
- 9.2. Zu diesem Zweck räumt der ID-Inhaber PTV ein weltweites, unentgeltliches, unwiderrufliches, unterlizenzierbares und nicht ausschließliches Recht ein, diese Daten zu nutzen, insbesondere auf einem Server zu speichern, für andere Nutzer mit berechtigtem Zugang zu einer speziellen Route bereitzustellen, zu verarbeiten und zu vervielfältigen, soweit dies erforderlich ist und die Daten in anonymisierter Form für andere Dienste und Anwendungen zu verwenden.
- 9.3. Der ID-Inhaber sichert zu, dass er berechtigt ist, PTV die vorbezeichneten Rechte einzuräumen und stellt PTV von entgegenstehenden Rechten Dritter frei.

- 9.4. PTV erhält vom ID-Inhaber des Weiteren die Rechte an der Erhebung, Speicherung und statistischen Auswertung von Telemetriedaten im folgenden Umfang: PTV wird Telemetriedaten über die Nutzung auf Ebene des ID-Inhabers verarbeiten. Es wird nicht erhoben, welcher Nutzer agiert. Es wird nur erhoben, wie die konkrete Nutzung der PTV-Cloud-Dienste auf Seiten des ID-Inhabers erfolgt. Zu dieser Datenverarbeitung gehört insbesondere die Verarbeitung von Nutzungsdaten pro Produktinstanz zur Erkennung, wie viele Befehle oder Anfragen Nutzer ausgelöst haben, Abonnementbezogene Informationen über Daten- und Informationsabruf, verwendeter Speicherplatz, Berechnungszeit o.ä. und Informationen über den Umfang der Nutzung, insbesondere Informationen über die Anzahl der Produktinstanzen die innerhalb der Organisation des ID-Inhabers in einem bestimmten Zeitraum auf eine Lizenz zugreifen (insbes. um Lizenz-Missbrauch zu verhindern) sowie Umfang der Nutzung von Lizenzen innerhalb bestimmter geografischer Regionen.
- 9.5. Soweit im Rahmen der hier geregelten Datenverarbeitungen personenbezogene Daten betroffen sind, wird zur Information über die konkrete Datenverarbeitung auf die Datenschutzerklärung PTV Cloud Dienste verweisen.

10. Allgemeine Kundenanfragen

- 10.1. PTV beantwortet allgemeine Fragen der Kunden und Nutzer zur Funktionsweise, Nutzung und Bedienung des PTV-Cloud-Dienstes („**Kundenanfragen**“). Die Beantwortung konkreter Fragen zur Applikationsentwicklung, technischen Anbindung an Systeme des Kunden sowie technische Beratung und jegliche Form der Fehleranalyse und Fehlerbehebung sind nicht Gegenstand des Kundenservice.
- 10.2. Kundenanfragen können von den Kunden und Nutzern über das PTV Logistics Global Help Desk Portal unter <https://support.ptvlogistics.com> oder über die Support App des jeweiligen Produkts gestellt werden und werden von dem für den Kunden zuständigen vertragsschließenden Unternehmen der PTV Group bearbeitet.

11. SLA

- 11.1. SLA-Support bei Fehlern des PTV-Cloud-Dienstes

SLA-Supportanfragen des Kunden bei Fehlern des PTV-Cloud-Dienstes können über das PTV Logistics Global Help Desk Portal unter <https://support.ptvlogistics.com> oder über die Support App des jeweiligen Produkts gestellt werden.

Im Falle eines Fehlers der Klasse 1 oder 2 hat der Kunde seine SLA-Supportanfrage über die in der Benachrichtigung über die Produktaktivierung angegebenen E-Mailadresse an PTV zu senden.

SLA-Supportanfragen dürfen nur durch den Kunden und nicht durch Nutzer gestellt werden.

- 11.2. Fehlerklassifizierung

- 11.2.1. Stellt der Kunde einen Fehler des PTV-Cloud-Dienstes fest, so hat er mit seinem Supportticket

- eine Beschreibung des Fehlers,

- Nachweise über das Auftreten des Fehlers, und
- die Schwere des Fehlers gemäß der in Ziff. 11.2.2 definierten Klassen 1-4 an PTV zu übermitteln.

11.2.2. Fehler sind nach deren Schwere in die folgenden Fehlerklassen einzustufen:

- Klasse 1: Hohe Kundenrelevanz, d.h., wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, sind deutlich gestört oder oft unterbrochen. Der Kunde kann seine tägliche Arbeit nicht durchführen, ihm droht Datenverlust oder ein vollständiger Systemausfall. Es gibt keine Möglichkeit einer Umgehungslösung.
- Klasse 2: Mittlere Kundenrelevanz, d.h., die Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes ist weiterhin möglich, jedoch mit großen Einschränkungen bei der Leistung oder den Funktionalitäten.
- Klasse 3: Geringe Kundenrelevanz, d.h., die Leistung oder Funktionen des PTV-Cloud-Dienstes sind sporadisch oder teilweise eingeschränkt. Die tägliche Arbeit ist nur marginal beeinträchtigt.
- Klasse 4: Keine Kundenrelevanz, d.h., es handelt sich um Sachverhalte mit geringer Dringlichkeit wie Fragen zu Funktionen oder Routinenachrichten.

PTV behält sich das Recht vor, Fehler nach Priorität und Schwere zu klassifizieren, wenn der Kunde keine Fehlereinstufung vornimmt.

PTV behält sich das Recht vor, einen Fehler neu einzustufen, wenn sich herausstellt, dass die ursprüngliche Einstufung durch den Kunden nicht der tatsächlichen Schwere entspricht oder Fehlerkorrekturen bereits teilweise implementiert wurden, die eine Neueinstufung des Fehlers zur Folge haben.

11.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten für durch den Kunden korrekt gemeldete Fehler des PTV-Cloud-Dienstes bestimmen sich in Abhängigkeit von der Schwere des Fehlers wie folgt:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
1	Vier (4) Stunden
2	Sechs (6) Stunden
3	Eine (1) Woche
4	Mehr als eine (1) Woche

Der Beginn der Reaktionszeit entspricht dem Zeitpunkt, zu dem das Ticket im Supportportal übermittelt wurde oder zu dem die E-Mail mit der SLA-Supportanfrage zugegangen ist.

Die Bearbeitung des Fehlers beginnt mit Annahme des Tickets, setzt sich über dessen Analyse fort und endet mit der Definition und Umsetzung einer dauerhaften

Lösung oder einer Umgehungslösung. Der Kunde erkennt an, dass Softwareprogramme anfällig für Fehler sind, die nicht so schnell oder vollständig wie geplant behoben werden können. Im Übrigen gilt Ziff. 13.

11.4. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des PTV-Cloud-Dienstes wird auf der Grundlage der folgenden Werte, die als prozentualer Zeitanteil über einen Monat berechnet werden, mit Ausnahme der Zeitfenster, die für planmäßige Wartungsarbeiten reserviert sind, bestimmt:

- Bruttoverfügbarkeit in Minuten: $VB = \text{Anzahl Kalendertage pro Monat} * 24 \text{ Stunden} * 60 \text{ Minuten}$
- Wartung in Minuten: $WG = \text{Zeit für planmäßige Wartung}$
- Nettoverfügbarkeit in Minuten: $VN = VB - WG$
- Ausfallzeit in Minuten: A
- Tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent: $V = (VN - A) / VN$

Der PTV-Cloud-Dienst hat folgende tatsächliche Verfügbarkeit

V: 99,9%

PTV plant regelmäßige, proaktive Wartungen der Server („**Planmäßige Wartung**“) ein. Durchschnittlich beträgt die Unterbrechung des PTV-Cloud-Dienstes eine (1) Stunde pro Woche pro Regionscluster. Unterbrechungen des PTV-Cloud-Dienstes, die eine Dauer von einer (1) Stunde überschreiten, werden üblicherweise zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus angekündigt. Dies gilt nicht für Notfälle, bei denen sofort gehandelt werden muss. Es gelten die folgenden Definitionen:

- Der Übergabepunkt ist der Übergang vom Internet in das Rechenzentrum der Servicedaten.
- Die Dienste gelten als verfügbar, wenn die Methoden der Dienst-Schnittstelle oder die Anwendung auf definierte Requests („**Requests**“) am Übergabepunkt definierte Responses („**Responses**“) erzeugen.
- Ausfallzeit bezeichnet die Zeit, in der ein definierter Request am Übergabepunkt keine Response erzeugt.

11.5. Servicegutschrift

- 11.5.1. Erfüllt PTV die in diesen Bedingungen angegebene Verfügbarkeit einschließlich Zeiten der Nichtverfügbarkeit gem. Ziff. 11.5.2 nicht, kann der Kunde eine Servicegutschrift für Nichtverfügbarkeit wie in dieser Ziff. 11.5.1 beschrieben beantragen.

Die in dieser Ziff. 11.5.1 festgelegte Servicegutschrift ist der einzige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden und die gesamte Haftung von PTV für die Nichtverfügbarkeit des PTV-Cloud-Dienstes. Die Servicegutschriften werden als Prozentsatz des gesamten monatlichen Nutzungsentgelts des Kunden wie folgt berechnet:

Verfügbare Gesamtbetriebszeit pro Monat

- **100% - 99,9%:** 0% Servicegutschrift
- **99,89% - 99,0%:** 10% Servicegutschrift
- **weniger als 99,0%:** 20% Servicegutschrift

Um einen Anspruch auf eine Servicegutschrift geltend zu machen, hat der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit einen vollständigen Bericht mit allen erforderlichen Informationen, insbesondere eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls/der Vorfälle, Zeitpunkt und Dauer des Vorfalls, einen Netzwerk-Traceroute, die betroffene(n) URL(s) und alle vom Kunden unternommenen Versuche zur Behebung des Vorfalls, einzureichen. Dieser Bericht, einschließlich ausreichender Nachweise, ist innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit per E-Mail an ordermanagement@ptvlogistics.com einzureichen.

Bestätigt PTV, dass die prozentuale Gesamtbetriebszeit in einem Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, unter 99,9% liegt, gewährt PTV dem Kunden eine Servicegutschrift.

Servicegutschriften (i) können auf künftige Rechnungen an den Kunden angerechnet werden (d.h. auf Verlängerungen der Subscription, Nachbestellungen und Mehrkosten), (ii) können nicht in Geld umgetauscht oder in eine Entschädigung umgewandelt werden und (iii) verfallen ersatzlos, wenn sie nicht innerhalb von zwölf (12) Monaten nach ihrer Ausstellung eingelöst werden.

Die maximale Servicegutschrift, die PTV für Ausfallzeiten ausstellt, beträgt 20% der Vergütung, die der Kunde für den Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, schuldet.

PTV wird nach ihrem pflichtgemäßen Ermessen die zur Verfügung stehenden Informationen auswerten und eine Analyse von Servicedaten im Zusammenhang mit dem Ausfall vornehmen, um die Gültigkeit und den Umfang des Anspruchs zu bestimmen.

11.5.2. Bei der Bestimmung der Nichtverfügbarkeit für die Berechnung einer Servicegutschrift bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt, wenn

- die Nichtverfügbarkeit auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen ist, welche zweiundsiebzig (72) Stunden zuvor angekündigt wurden;
- die Nichtverfügbarkeit auf die Nutzung von Diensten, Soft- oder Hardware zurückzuführen ist, die nicht von PTV bereitgestellt werden, z.B. Software oder Dienste des Kunden oder eines Dritten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Handlungen oder Unterlassungen von Mitarbeitern, Vertretern, Vertragspartnern oder Lieferanten des Kunden zurückzuführen ist, oder auf Personen, die über die Konten oder Geräte autorisierter Nutzer Zugang zum PTV-Cloud-Dienst des Kunden erhalten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Faktoren zurückzuführen ist, die außerhalb der Kontrolle der PTV liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse Höherer Gewalt; oder

- der Kunde gegen die Bedingungen des Vertrages (einschließlich der Zahlungsverpflichtungen gegenüber PTV) verstößt.

12. Einschränkungen während der Testphase

- 12.1. Soweit für den jeweiligen PTV-Cloud-Dienst verfügbar, kann der Kunde einen PTV-Cloud-Dienst kostenlos und ausschließlich zu Testzwecken nutzen („**Testphase**“). **Eine kommerzielle/operative Nutzung ist dem Kunden untersagt.** PTV kann nach freiem Ermessen die Testphase für den jeweiligen PTV-Cloud-Dienst jederzeit ohne Angabe von Gründen beenden. Der Kunde kann die Testphase – ggfls. mit Löschung seines PTV-Kontos sofern keine kostenpflichtigen Subscriptions bestehen - ebenfalls jederzeit beenden.
- 12.2. PTV kann die dem Kunden in der Testphase eingeräumte Nutzung eines PTV-Cloud-Dienstes jederzeit nach eigenem Ermessen funktional und inhaltlich einschränken, widerrufen oder beenden. PTV behält sich weitere Einschränkungen hinsichtlich Anzahl, Umfang, Inhalt und Dauer vor.
- 12.3. PTV ist berechtigt, jederzeit die technische Basis und das Umfeld des PTV-Cloud-Dienstes zu verändern, insbesondere kann PTV die Cloud selbst sowie ihren Standort verändern. PTV behält sich eine Anpassung der entsprechenden Dokumente an diese Änderung vor. Der Kunde kann die Testphase jederzeit beenden, sollte er mit einer solchen Änderung nicht einverstanden sein.
- 12.4. PTV übernimmt während der Testphase keine Gewährleistung hinsichtlich der Funktionseigenschaften und der Verfügbarkeit der PTV-Cloud-Dienste.
- 12.5. Während der Testphase erbringt PTV keinen Support für die PTV-Cloud-Dienste.
- 12.6 PTV übernimmt keinerlei Haftung im Rahmen oder im Zusammenhang mit der Nutzung der PTV-Cloud-Dienste während der Testphase. Dieser Haftungsausschluss gilt insbesondere für Unfallschäden, Folgeschäden, indirekte Schäden, Gewinnausfälle, oder Betriebsunterbrechungen, unabhängig davon, ob der Geschädigte auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde oder nicht. Dieser Haftungsausschluss betrifft jedoch nicht die zwingende gesetzliche Haftung gemäß §§ 276 Abs. 3, 278 S. 2, 599 BGB.

13. Gewährleistung

- 13.1. Sollte ein PTV-Cloud-Dienst einen Mangel aufweisen oder funktional von der Dienstbeschreibung abweichen, hat der Kunde PTV unverzüglich in Textform eine genaue Beschreibung des Problems einschließlich aller zur Fehlerbehebung nützlichen Informationen mitzuteilen. PTV wird korrekt gemeldete Mängel innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Schlägt die Mängelbeseitigung wiederholt und endgültig fehl und stellt dies für den Kunden einen wichtigen Grund dar, so ist der Kunde berechtigt, die Subscription ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, wegen Mängeln die vereinbarte Vergütung zu mindern. Das Recht des Kunden, bei Mängeln die Vergütung anteilig nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung ganz oder teilweise zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt. PTV leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in den Grenzen der Ziff. 13.

- 13.2. Dem Kunden ist bekannt, dass Anwendungen mit Karten, geographischen Attributen, POIs, Mauttarifinformationen, Emissionen, Geschwindigkeitsbegrenzungen, Truckattributen, langen Postleitzahlen und anderen Inhalten sowie Verkehrsdaten und -prognosen die tatsächlichen Gegebenheiten niemals vollkommen präzise und vollständig abbilden können, insbesondere aufgrund der zeitlichen Verzögerung zwischen einer Veränderung der Umgebung und der Aufnahme in den PTV-Cloud-Dienst. Eine solche Lücke zwischen den tatsächlichen Gegebenheiten und ihrer Wiedergabe sowie dem daraus resultierenden Qualitätsverlust gilt nicht als Mangel des PTV-Cloud-Dienstes.
- 13.3. Sofern ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Beseitigung durch PTV unterfällt („**Scheinmangel**“), kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen der PTV zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der PTV zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

14. Verletzung geistigen Eigentums

- 14.1. Der PTV-Cloud-Dienst ist frei von Schutzrechten Dritter, die einer vertragsgemäßen Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes entgegenstehen. Allerdings sind etwaige Mängelansprüche stets und ausschließlich auf PTV-Cloud-Dienste in ihrer eigenständigen („**stand-alone**“) PTV-Standardversion beschränkt.
- 14.2. Die Gewährleistung für Rechtsmängel ist ausgeschlossen, wenn die von Dritten geltend gemachten Ansprüche durch Nutzungen des Kunden begründet sind, die über die nach den vertraglich ausdrücklich zugestandenen Nutzungen des PTV-Cloud-Dienstes hinausgehen.
- 14.3. Bestehen Ansprüche gegen PTV aufgrund von Rechtsmängeln, so ist PTV nach ihrer Wahl berechtigt,
- von einer Drittpartei, die das verletzte Schutzrecht innehat, für den vertraglich vereinbarten Nutzungszweck hinreichende Nutzungsrechte einzuholen, oder
 - den PTV-Cloud-Dienst in der Weise zu verändern oder – insb. durch eine neue Version oder einen anderen PTV-Cloud-Dienst – zu ersetzen, dass der PTV-Cloud-Dienst Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität des PTV-Cloud-Dienstes nicht erheblich beeinträchtigt wird.
- 14.4. Der Kunde ist verpflichtet, PTV unverzüglich von der Geltendmachung entsprechender Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten zu informieren, ihr sämtliche Entscheidungen über die wesentlichen Verteidigungsmaßnahmen zu überlassen und ohne Zustimmung der PTV kein Anerkenntnis abzugeben und keinen Vergleich über die geltend gemachten Ansprüche zu schließen. Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtungen, so sind Ansprüche gegen PTV aufgrund von Rechtsmängeln ausgeschlossen.
- 14.5. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf (12) Monate, es sei denn, PTV hat den Mangel arglistig verschwiegen.

15. Haftung, Schadensersatz

- 15.1. PTV haftet nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen (a) bis (d):
- a) PTV haftet bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz sowie im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit für alle darauf zurückzuführenden Schäden in voller Höhe.
 - b) Bei der leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet PTV nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragsziels notwendig ist und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf die Summe beschränkt, die der Kunde aufgrund des Vertrages an PTV innerhalb von zwölf (12) Monaten vor Entstehung des Anspruchs gezahlt hat.
 - c) PTV haftet für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für PTV bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war.
 - d) Diese Ziffer 15.1 gilt auch für die Haftung der gesetzlichen Vertreter, Organe und leitenden Angestellten von PTV, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- 15.2. PTV haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.
- 15.3. Eine weitere Haftung der PTV ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

16. Übertragung auf Dritte, Nachunternehmer, Aufrechnung

- 16.1. PTV darf das mit dem Kunden bestehende Vertragsverhältnis sowie einzelne Subscriptions auf einen Dritten übertragen, es sei denn der Wechsel des Vertragspartners beeinträchtigt berechnete Interessen des Kunden.
- 16.2. PTV behält sich vor, für die Erbringung von Leistungen Nachunternehmer einzubeziehen.
- 16.3. Eine Aufrechnung des Kunden mit nicht anerkannten oder nicht rechtskräftig entschiedenen Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Zurückbehaltungsrechte können gleichfalls nur geltend gemacht werden, soweit von PTV anerkannte oder rechtskräftig entschiedene Gegenforderungen bestehen.

17. Datensicherheit und Datenschutz

- 17.1. PTV verarbeitet die Registrierungsdaten und alle anderen Daten, die der Kunde PTV im Rahmen der Initialisierung und der Ausführung der PTV-Cloud-Dienste übermittelt. Eine darüberhinausgehende Verarbeitung personenbezogener Daten (z. B. zur Übermittlung von Informationen durch Produkte und Leistungen von PTV)

findet nur statt, wenn der Kunde einer solchen Verarbeitung zugestimmt hat. Einzelheiten zur Datenverarbeitung sind in der jeweils geltenden Datenschutzerklärung, abrufbar unter [Datenschutzerklärung PTV Logistics GmbH](#), produktspezifisch unter [Datenschutzerklärung PTV-Cloud-Dienste](#), TOMS unter [Datenschutz: Allgemeine technische und organisatorische Maßnahmen](#), beschrieben.

- 17.2. Wenn der Kunde unter Verwendung der PTV-Cloud-Dienste personenbezogene Daten verarbeitet, ist der Kunde allein dafür verantwortlich, dass jede betroffene Person in diese Verarbeitung ihrer Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis dafür vorliegt. Der Kunde bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets die verantwortliche Stelle. Der Kunde stellt PTV von allen Ansprüchen der betroffenen Person frei und ersetzt PTV alle Schäden, die PTV aus einer Verletzung der Datenschutzbestimmungen entsteht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Verletzung nicht zu vertreten hat.
- 17.3. Die Parteien schließen eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO gemäß der jeweils geltenden Auftragsverarbeitung, abrufbar unter [Auftragsverarbeitungsvertrag PTV-Cloud-Dienste](#), ab.

18. Schlussbestimmungen

- 18.1. PTV ist berechtigt, die Übereinstimmung der tatsächlichen Nutzung der von ihm gelieferten PTV-Cloud-Dienste beim Kunden überprüfen zu lassen. Die Überprüfung darf nur durch einen auch gegenüber dem Kunden zur Verschwiegenheit verpflichteten, diesem gegenüber weisungsunabhängigen Sachverständigen erfolgen, der Informationen nur dann und soweit an PTV herausgeben darf, als dass Lizenzverstöße vorliegen und soweit diese zur Durchsetzung von Lizenzverstößen erforderlich sind. Insbesondere ist der Sachverständige dann, wenn die Lizenzverstöße eingeräumt und entsprechende Schadensersatzansprüche befriedigt sind, nicht berechtigt, überhaupt Informationen herauszugeben. Die Prüfung muss mit einer Frist von zwei (2) Wochen in Textform angekündigt werden.
- 18.2. Insbesondere bei Arbeitskämpfen, höherer Gewalt sowie anderen unüblichen und unvorhersehbaren Ereignissen (zusammen „**Ereignisse höherer Gewalt**“) wird die Subscription-Laufzeit um den Zeitraum verlängert, in dem PTV ohne eigenes Verschulden die PTV-Cloud-Dienste nicht zur Verfügung stellen konnte und den PTV für die Wiederaufnahme des Betriebs nach Beendigung der Störung benötigt. Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als drei (3) Monate an, hat jede Partei das Recht, die Subscription zu kündigen.
- 18.3. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass die PTV-Cloud-Dienste Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Kunde wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung der PTV steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

- 18.4. Insbesondere nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Nutzung der PTV-Cloud-Dienste besonderen geographischen Beschränkungen unterliegen kann, die sich aus den geltenden ausländischen Gesetzen und Vorschriften ergeben, insbesondere solchen Beschränkungen, die unter dem nachfolgenden Link aufgeführt werden: [Geographische Beschränkungen](#).
- 18.5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Dienstbedingungen unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen grundsätzlich nicht. Die Parteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am ehesten gerecht wird.
- 18.6. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts.
- 18.7. Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von PTV.

Ländermatrix

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
Albanien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Australien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Asia-Pacific Pty Ltd. , Sydney, Australien
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Australia Pty Ltd. , Sydney, Australien
Bahrain	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV MENA REGION DMCC , Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Belgien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
Bosnien und Herzegowina	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Bulgarien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Navigator G2 	
Dänemark	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
Finnland	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
Griechenland	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Großbritannien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV (UK) Ltd. , Birmingham, Großbritannien
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics UK Ltd. , Birmingham, Großbritannien
Indonesien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Asia-Pacific Pte Ltd. , Singapur, Singapur
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics Asia Pte. Ltd. , Singapur, Singapur
Irland	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV (UK) Ltd. , Birmingham, Großbritannien
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics UK Ltd. , Birmingham, Großbritannien

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
Island	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
Katar	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV MENA REGION WLL , Doha, Katar
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Kosovo	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Kroatien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Luxemburg	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Asia-Pacific Pte Ltd. , Singapur, Singapur
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide Internet • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Asia Pte. Ltd. , Singapur, Singapur
Malta	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Lines • PTV Flows 	
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide Internet • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Montenegro	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Niederlande	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Nederland B.V. , Utrecht, Niederlande
Nordmazedonien	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Norwegen	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
Oman	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV MENA REGION DMCC , Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Österreich	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Rumänien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Saudi Arabien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV MENA REGION DMCC , Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Schweden	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Nordics AB , Göteborg, Schweden
Serbien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Singapur	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Asia-Pacific Pte Ltd. , Singapur, Singapur
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics Asia Pte. Ltd. , Singapur, Singapur
Slowakei	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Slovenien	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Südafrika	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Africa (Pty) Ltd. , Johannesburg, Südafrika
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics South Africa (Pty) Ltd. , Johannesburg, Südafrika
Tschechische Republik	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide Internet PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Türkei	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV MENA REGION DMCC , Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Ungarn	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> PTV Map&Guide (Internet) PTV Developer PTV Route Optimizer PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
Vereinigte Arabische Emirate	<ul style="list-style-type: none"> PTV Bicycle PTV Visum Publisher PTV Lines PTV Flows 	PTV MENA REGION DMCC , Dubai, Vereinigte Arabische Emirate

Sitzland des Kunden	PTV-Cloud-Dienst	Vertragsschließendes Unternehmen der PTV Group
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Logistics Middle East FZCO , Dubai Airport Freezone, Vereinigte Arabische Emirate
Zypern	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Bicycle • PTV Visum Publisher • PTV Lines • PTV Flows 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich
	<ul style="list-style-type: none"> • PTV Map&Guide (Internet) • PTV Developer • PTV Route Optimizer • PTV Navigator G2 	PTV Austria Planung Transport Verkehr GmbH , Wien, Österreich