Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

KINDERMANN.IO UG (haftungsbeschränkt), Seumestr. 7, 30161 Hannover · Version 1 · Stand 4.8.2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Tickware-Plattform der KINDERMANN.IO UG (haftungsbeschränkt), Seumestr. 7, 30161 Hannover (nachfolgend **Anbieter**).

Stand: Juli 2026

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Nutzung der Software-as-a-Service-Plattform **Tickware** zwischen dem Anbieter und seinen Kunden.

1.2 Das Angebot richtet sich ausschließlich an **Unternehmer** im Sinne des § 14 BGB sowie an juristische Personen des öffentlichen Rechts. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern erfolgt nicht.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringt.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden Tickware als cloudbasierten Dienst über das Internet zur Nutzung bereit. Der Funktionsumfang richtet sich nach dem gebuchten Paket und umfasst je nach Auswahl Ticketsystem, ERP-Funktionen, Warehouse-Management (WMS), Zeiterfassung sowie gebuchte Erweiterungen.

2.2 Maßgeblich für den geschuldeten Leistungsumfang ist die Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in Verbindung mit der Bestellbestätigung.

2.3 Der Anbieter entwickelt die Plattform fortlaufend weiter. Funktionale Änderungen sind zulässig, soweit der vertraglich geschuldete Leistungsumfang nicht wesentlich eingeschränkt wird und dies für den Kunden zumutbar ist. Ein Anspruch auf dauerhafte Verfügbarkeit einzelner Funktionen besteht nicht.

2.4 Der Übergabepunkt für die Leistung ist der Routerausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Die Internetanbindung des Kunden sowie dessen Endgeräte sind nicht Gegenstand des Vertrags.

3. Vertragsschluss

3.1 Die Darstellung der Pakete auf der Website stellt kein bindendes Angebot dar.

3.2 Mit Absenden des Buchungsformulars gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Nutzungsvertrags ab. Der Vertrag kommt durch Bestellbestätigung des Anbieters in Textform oder durch Bereitstellung des Zugangs zustande.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, die im Buchungsformular abgefragten Angaben vollständig und zutreffend zu machen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

4. Lizenzmodell und Nutzerzahl

4.1 Die Abrechnung erfolgt **je benanntem Nutzer** (Named User). Eine Lizenz berechtigt genau eine natürliche Person zur Nutzung der Plattform. Die gleichzeitige Nutzung einer Lizenz durch mehrere Personen ist unzulässig.

4.2 Der Kunde bucht die Anzahl der Lizenzen bei Vertragsschluss. Die tatsächliche Nutzung darf die Anzahl der gebuchten Lizenzen nicht überschreiten.

4.2a **Basislizenz und Module:** Jeder Nutzer benötigt eine Basislizenz (Ticketing und ERP). Die Module **WMS** und **Zeiterfassung** werden als Aufpreis je Nutzer gebucht und sind nur für diejenigen Nutzer erforderlich, die das jeweilige Modul verwenden. Die Zahl der Modullizenzen kann die Zahl der Basislizenzen nicht überschreiten.

4.2b **Hardware:** Zeiterfassungsterminals werden je Stück einmalig berechnet und gehen mit vollständiger Bezahlung in das Eigentum des Kunden über. Leistungen, die ausdrücklich **nach Aufwand** ausgewiesen sind (etwa die Anbindung weiterer Carrier), werden gesondert angeboten und erst nach Freigabe durch den Kunden erbracht.

4.3 **Erhöhung:** Zusätzliche Lizenzen können jederzeit gebucht werden. Sie werden anteilig ab dem Tag der Bereitstellung für den laufenden Monat und anschließend regulär abgerechnet.

4.4 **Reduzierung:** Eine Reduzierung der Basis- oder Modullizenzen ist mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende möglich und wirkt zum Beginn des Folgemonats.

4.5 Der Kunde hat die Zugangsdaten geheim zu halten und gegen den Zugriff Dritter zu sichern. Er teilt dem Anbieter einen Missbrauchsverdacht unverzüglich mit.

5. Vertragslaufzeit und Kündigung

5.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit mit **monatlicher Abrechnung** geschlossen und beginnt mit der Bereitstellung des Zugangs.

5.2 Beide Parteien können den Vertrag ordentlich mit einer Frist von **14 Tagen zum Monatsende** kündigen. Geht die Kündigung später als 14 Tage vor Monatsende zu, wirkt sie zum Ende des Folgemonats.

5.3 Die Kündigung bedarf der Textform (z. B. E-Mail an info@tickware.de).

5.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von mehr als zwei Monatsentgelten in Verzug ist oder die Plattform trotz Abmahnung vertragswidrig nutzt.

5.5 Einmalig berechnete Leistungen (insbesondere Zeiterfassungsterminals) bleiben von einer Kündigung des laufenden Abonnements unberührt; bereits gezahlte Einmalentgelte werden nicht erstattet.

6. Preise, Zahlungsbedingungen und Preisanpassung

6.1 Alle Preise verstehen sich **netto** zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2 Die monatlichen Entgelte sind **im Voraus** zu Beginn der Abrechnungsperiode fällig. Einmalentgelte sind mit Bereitstellung fällig.

6.3 Die Zahlung erfolgt ausschließlich per **SEPA-Lastschrift** . Der Kunde erteilt hierzu bei Vertragsschluss ein SEPA-Lastschriftmandat und sorgt für die Deckung des Kontos. Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf einen Tag verkürzt. Eine Zahlung auf Rechnung wird nur in begründeten Einzelfällen und nach gesonderter Vereinbarung in Textform angeboten.

6.4 Bei einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift trägt der Kunde die anfallenden Bankgebühren. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen.

6.5 **Preisanpassung:** Der Anbieter ist berechtigt, die Entgelte zum Ausgleich gestiegener Kosten (insbesondere Personal-, Energie- und Infrastrukturkosten) nach billigem Ermessen anzupassen. Eine Anpassung wird dem Kunden mindestens **zwei Monate** vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Erhöht sich das Entgelt um mehr als 5 % gegenüber dem Vorjahreswert, steht dem Kunden ein **Sonderkündigungsrecht** zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens zu. Auf dieses Recht wird in der Mitteilung hingewiesen.

6.6 Bei Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen kann der Anbieter den Zugang nach vorheriger Ankündigung sperren. Die Zahlungspflicht bleibt hiervon unberührt.

6.7 **Leistungen nach Aufwand:** Datenmigrationen, Einzelprogrammierungen, individuelle Schnittstellen sowie Aufwände nach Ziffer 7.7 werden mit **129 € netto je angefangener Stunde** abgerechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Solche Leistungen werden vor Beginn abgestimmt und erst nach Freigabe durch den Kunden in Textform erbracht.

7. Verfügbarkeit und Support

7.1 Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit der Plattform von **99 % im Jahresmittel** , gemessen am Übergabepunkt (Ziffer 2.4).

7.2 Nicht als Ausfallzeit gelten angekündigte Wartungsfenster, Zeiten höherer Gewalt sowie Störungen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat (insbesondere Ausfälle von Vorleistungen Dritter oder der Internetanbindung des Kunden).

7.3 Planbare Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt und mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt. Sicherheitskritische Maßnahmen dürfen ohne Vorankündigung erfolgen.

7.4 **Supportkanal:** Support wird ausschließlich über die Adresse support@tickware.de erbracht. Anfragen, die auf anderem Weg eingehen (etwa an persönliche E-Mail-Adressen von Mitarbeitenden, telefonisch oder über soziale Netzwerke), begründen keinen Supportanspruch und lösen insbesondere keine Reaktionszeiten aus.

7.5 **Supportzeiten** sind Montag bis Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr deutscher Zeit (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters in Niedersachsen. Außerhalb dieser Zeiten eingehende Meldungen gelten als am nächsten Werktag zu Beginn der Supportzeit zugegangen.

7.6 **Angaben bei der Störungsmeldung:** Voraussetzung für die Bearbeitung ist eine vollständige und wahrheitsgemäße Meldung. Der Kunde stellt dem Anbieter dabei insbesondere folgende Angaben zur Verfügung:

- Datum und Uhrzeit des Auftretens (Zeitstempel)
- betroffener Nutzer sowie betroffener Bereich der Plattform
- nachvollziehbare Beschreibung des Fehlers mit erwartetem und tatsächlichem Verhalten
- die Schritte, mit denen sich der Fehler reproduzieren lässt
- Screenshots oder Bildschirmaufzeichnungen der Störung
- vollständiger Wortlaut angezeigter Fehlermeldungen sowie vorhandene Ticket- oder Vorgangsnummern

7.7 **Unvollständige oder unzutreffende Angaben:** Fehlen erforderliche Angaben nach Ziffer 7.6, beginnt die Reaktionszeit erst mit Eingang der vollständigen Angaben zu laufen; der Anbieter fordert fehlende Angaben zeitnah an. Beruht eine Meldung auf bewusst unzutreffenden Angaben oder liegt keine Störung der Plattform vor (etwa bei Fehlern in der Infrastruktur des Kunden oder bei Bedienfehlern), kann der Anbieter die weitere Bearbeitung ablehnen oder den entstandenen Aufwand zum Stundensatz nach Ziffer 6.7 berechnen.

7.8 **Standard-Support:** Ohne gesonderte Vereinbarung reagiert der Anbieter auf ordnungsgemäß gemeldete Störungen innerhalb von **3 Geschäftstagen** . Der Standard-Support ist im Entgelt für die Lizenzen enthalten und erfolgt per E-Mail.

7.9 **Support-Tarife:** Der Kunde kann zusätzlich einen der folgenden Tarife buchen. Die Entgelte verstehen sich netto je Monat und werden zusammen mit den Lizenzentgelten abgerechnet:

- **Bronze** — 99 € / Monat: Reaktion innerhalb von 48 Stunden

Silber — 299 € / Monat: Reaktion innerhalb von 24 Stunden

- **Gold** — 499 € / Monat: Reaktion innerhalb von 4 Stunden, zusätzlich telefonischer Support innerhalb der Supportzeiten

7.10 Alle Reaktionszeiten laufen ausschließlich innerhalb der Supportzeiten nach Ziffer 7.5 und beginnen mit Eingang einer vollständigen Meldung nach Ziffer 7.6. Reaktionszeit bezeichnet die Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung, nicht bis zur Behebung.

7.11 Support-Tarife können mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende gewechselt oder gekündigt werden; die Änderung wirkt zum Beginn des Folgemonats.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Der Kunde stellt die für die Nutzung erforderlichen technischen Voraussetzungen bereit (insbesondere Internetzugang und aktuelle Browser).

8.2 Der Kunde meldet Störungen unverzüglich über den in Ziffer 7.4 genannten Supportkanal und stellt dabei die Angaben nach Ziffer 7.6 vollständig und wahrheitsgemäß bereit.

8.3 Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm eingestellten Inhalte und Daten frei von Rechten Dritter sind und nicht gegen geltendes Recht verstoßen. Er stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Nutzung durch den Kunden beruhen.

8.4 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner für vertragliche und technische Fragen.

9. Nutzungsrechte

9.1 Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, die Plattform im Rahmen der gebuchten Lizenzen für eigene Geschäftszwecke zu nutzen.

9.2 Nicht gestattet sind insbesondere die Weitervermietung oder Überlassung an Dritte, das Reverse Engineering sowie die Vervielfältigung oder Bearbeitung der Software über den vertraglich vorgesehenen Umfang hinaus.

9.3 Alle Rechte an der Plattform und ihrer Weiterentwicklung verbleiben beim Anbieter. An den vom Kunden eingestellten Daten erwirbt der Anbieter keine Rechte über die zur Vertragserfüllung erforderliche Nutzung hinaus.

10. Daten des Kunden, Sicherung und Rückgabe

10.1 Die vom Kunden eingestellten Daten bleiben dessen Daten. Der Kunde ist für deren Inhalt und für die Einhaltung von Aufbewahrungspflichten verantwortlich.

10.2 Der Anbieter erstellt arbeitstäglich Sicherungen und hält diese für **14 Tage** vor. Die Sicherung dient der Wiederherstellung im Störungsfall und ersetzt keine eigene Datensicherung des Kunden.

10.3 Nach Vertragsende stellt der Anbieter dem Kunden die Daten für **30 Tage** in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zum Export bereit. Nach Ablauf dieser Frist werden die Daten gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

11. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

11.1 Der Kunde ist hinsichtlich der von ihm in der Plattform verarbeiteten personenbezogenen Daten **Verantwortlicher** im Sinne der DSGVO; der Anbieter wird als **Auftragsverarbeiter** tätig.

11.2 Die Parteien schließen hierzu einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Dieser wird auf Anforderung bereitgestellt und ist Voraussetzung für die Verarbeitung personenbezogener Daten in der

-

Plattform.

11.3 Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich auf Servern in der Europäischen Union.

11.4 Für die Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Website des Anbieters gilt die Datenschutzerklärung .

12. Gewährleistung

12.1 Der Anbieter gewährleistet die vertragsgemäße Nutzbarkeit der Plattform. Für die Mängelhaftung gelten die Vorschriften des Mietrechts mit der Maßgabe, dass die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ausgeschlossen ist.

12.2 Unerhebliche Beeinträchtigungen der Nutzbarkeit begründen keine Mängelansprüche.

12.3 Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich in Textform an.

13. Haftung

13.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf das **Nettoentgelt der letzten zwölf Monate** vor dem Schadensereignis.

13.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

13.4 Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter nur in dem Umfang, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.

14. Änderungen dieser AGB

14.1 Der Anbieter kann diese AGB ändern, soweit dies zur Anpassung an geänderte Rechtslage, Rechtsprechung oder an geänderte technische oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen erforderlich ist und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

14.2 Änderungen werden dem Kunden mindestens **sechs Wochen** vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang, gelten die Änderungen als angenommen. Auf die Bedeutung des Schweigens wird in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Im Fall des Widerspruchs kann jede Partei den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

15.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Hannover, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

15.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

15.4 Die Abtretung von Rechten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der Zustimmung des Anbieters in Textform.

15.5 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.