

## ENGLISH VERSION (German version below)

### General Terms and Conditions

§ 1 Subject of the agreement between Done S.A.R.L., hereinafter referred to as the "Licensor", and the Customer.

(1) The agreement determines the use of a license and the associated services, whereby the individual design, the respective adapted editorial content, consulting in the field of marketing and advanced technology, programming, SEO ("Search Engine Optimization"), technical support and other additional services are defined in the SLA ("Service Level Agreement") for each individual service package.

(2) The agreement regulates the scope of the license.

### § 2 Obligations of the licensor

(1) The licensor undertakes to develop a concept for the licence at the request of the customer and to execute this concept in accordance with the specific requirements.

(2) The licensor will fulfill the license agreement in several phases, which shall be performed in close coordination with the customer and with the customer's consent. The customer's consent to one phase initiates the next phase. These phases are in general:

- Analysis and design of a concept for the licence.
- Integration/creation of the license according to the concept.
- Finetuning/compability testing according to document "Workflow".
- Going live.

These phases may differ from the general ones depending on the type of licence.

### § 3 Confidentiality clauses

(1) All information provided to the licensor by the customer shall be treated confidentially, unless otherwise stated.

(2) All information that is to be published on the license under development and is considered confidential must be marked accordingly.

(3) All information collected concerning the project is of course also considered confidential and may not be passed on to third parties under any circumstances.

(4) However, the licensor reserves the right to disclose confidential information to appropriate third parties if and only if this is necessary to integrate such party.

(5) All information provided by the licensor to the customer must also be treated as confidential unless otherwise stated.

### § 4 Obligation of the customer to cooperate

(1) If the customer wishes to integrate content from one or more existing licenses, the customer must make this content available to the licensor, unless otherwise specified. The customer is solely responsible for the preparation of the material to be published. The licensor shall not be obliged to verify that the content and the license are well coordinated.

(2) The customer shall provide the licensor with all necessary information for the creation of content: Text, images, graphics, logos and Excel spreadsheets. Any additional work exceeding the scope of this license will be charged separately in accordance with § 7.

- (3) The customer must submit the questionnaire provided by the licensor to the licensor so that the licensor can best meet the needs of the customer.
- (4) The customer supplies the images he wishes to publish with the corresponding information on copyrights (photos, graphics, logos, etc.) in printable form and in an appropriate quality. In case of insufficient quality of the images and therefore necessary corrections on the part of the licensor, these will be charged in accordance with §7 after prior consultation with the customer.
- (5) The customer undertakes to supply the Licensor with the content and the necessary information in accordance with the preceding sections at the latest after the completion of the integration phase in accordance with § 2, Para. 2.
- (6) In the event of queries by the licensor to the customer regarding commissioned changes, creations, etc., the customer shall be obligated to comment on them. In the event that the customer does not reply within a specific time period, the licensor treats the enquiry as accepted. The deadlines for customer replies correspond to the deadlines for the licensor's replies to support requests as described in the SLA.
- (7) All publications to be published by the licensor on behalf of the customer shall be published immediately. Exceptions exist in case of restrictions (earliest publication date, duration of visibility, etc.) on the part of the customer. The customer is obliged to inform the licensor about these restrictions. Insofar as there is an agreed publication rhythm, this will be adhered to, insofar as no other information is available from the customer to the licensor.
- (8) All information or content provided by the customer for the creation of the licence as well as the creation of information and content commissioned by the customer from the licensor are not subject to any legal examination and are therefore the responsibility of the customer.
- (9) The customer is obliged to submit all inquiries to the licensor via the support e-mail address ( support@done.lu ). The licensor reserves the right to ignore requests that are not received via the support address.
- (10) Requests that are not submitted by the customer during the support periods applicable to this License will not be processed by the licensor until the next support period applicable to this License has commenced.
- (11) The customer has the option to have urgent requests processed by the licensor outside the support periods as defined in this license. This will be charged with a fee.

## § 5 Consent

- (1) The licensor is obliged to provide the customer with the infrastructure to operate this license, unless otherwise agreed.
- (2) The customer shall not be granted any access rights to the infrastructure provided by the licensor, unless otherwise agreed.
- (3) The customer undertakes to give its written consent to each realization phase of the license as set forth in § 4 as soon as this meets the agreed criteria of the license.
- (4) During the final phase the licensor has the right to present elements of the license in order to obtain the customer's consent for this sub-section. The customer is required to agree to this sub-section, provided that the presented components meet the criteria of this license.

## § 6 Rights

- (1) The licensor grants the customer the right to use the license during its validity. The granted license is only valid as long as the customer has paid the amount due, according to § 7 of the licensor's settlement order.
- (2) References to the licensor within the license shall be added at appropriate places. The customer does not have the right to delete these references.
- (3) The license is used when using the entire unit or excerpts. Any other use of the content (e.g. as print version) requires the written consent of the licensor and, unless otherwise agreed, shall be subject to the reimbursement of expenses pursuant to § 7.
- (4) The owner of the intellectual property rights to all content, concepts and advice submitted to the customer is the licensor. Excluded from this are all ideas, contents and information provided by the customer.
- (5) The licensor reserves the right to use parts or a sum of parts of the license for marketing and/or promotional purposes, unless otherwise agreed with the customer.

#### § 7 Remuneration

- (1) The licensors prices shall be given gross and shall be subject to Luxembourg value added tax.
- (2) A monthly fee is agreed above. This includes all works during the license period.
- (3) Additional expenses which fall outside the scope of the agreement (e.g. additional plug-ins, additional configurations, etc.) and which exceed the agreed services of the licensor will be charged to the customer, plus a handling fee.
- (4) Additional services of the licensor which fall outside the scope of the agreement will be charged at the currently applicable hourly rate of the licensor of 90 Euro gross (within the premises of the Licensor) and 140 Euro gross (outside the premises of the licensor).
- (5) The required storage space for the license is provided free of charge up to a data volume of 50 GB, unless otherwise agreed. Anything exceeding this will be charged at 2 Euro gross per month per GB.
- (6) In the event of an increase in the Luxembourg wage index, the licensor reserves the right to increase the monthly fee in line with the increase. As of 01 August 2018, the index value is 814.40.

#### § 8 Terms of payment

- (1) The licensor shall charge the licence in the form of a monthly fee, unless otherwise specified. The fee shall be due within the payment period specified on the invoice.
- (2) In case of non-payment within 90 days, the Licensor will add a default surcharge of 7% p.a. to the amount owed by the customer. Non-payment of outstanding invoices does not release the customer from its obligations to the licensor.
- (3) In the event that the customer collects its debts to the licensor, the necessary expenses shall be charged separately to the customer.
- (4) The licensor reserves the right to deactivate the license after 60 days of non-payment. The contractual relationship shall remain in force regardless of the deactivation. The licensor undertakes to inform the customer of this in advance.

#### § 9 Guarantee and liability

(1) The Licensor is not responsible for the content provided by the customer. In particular, the licensor shall not be obliged to check the content for any illegalities. If a third party brings an action against the customer for a possible copyright infringement of the contents of the licence, the customer shall in no case assert a claim against the licensor. The licensor rejects any responsibility in this area.

(2) The licensor is liable for the content created by the licensor. The licensor is also liable for the data protection and data storage. Both liabilities do not apply to content created for the licensor by a third party.

(3) The validity period of the customer's warranty claim is the license term. The licensor reserves the right to refuse all warranties after the 90-day period if outstanding invoices are not paid.

(4) The warranty expires if the customer causes damage to the license by negligence with a license with customer access. The repair of these damages will be charged to the customer according to § 7.

(5) In case of repeated negligence on the part of the customer with a license with customer access, the licensor reserves the right to block the customer access.

(6) The licensor reserves the right in case of illegal use of the license by the customer to deactivate the license without prior warning and to forward the case to the responsible authorities.

(7) If the licensor advises the customer, the licensor shall not be liable for the implementation of the advice given to the customer.

(8) In the case of licenses with customer access, the licensor assumes no liability whatsoever for the data created, collected and/or published by the customer.

## § 10 Completion of the License

(1) If a mutually accepted completion date has been agreed, this cannot always be met, in particular if the customer alone or mainly is the cause. This applies in particular if the customer does not fulfil his obligations as described in § 4. This also applies if the scope of this license is exceeded by the customer.

(2) Completion deadlines for the license unilaterally requested by the customer will be rejected in principle.

## § 11 Termination

(1) The contract can only be terminated in writing by either mail or E-Mail. The following requirements apply:

- a. Termination by mail must be received by registered mail.
- b. Termination by e-mail must be sent to the support address of the licensor ( support@done.lu ). The customer will be sent a confirmation of receipt of the notice of termination - receipt of this will make the termination effective.

(2) The customer can only terminate this contract at the beginning of the 13th month, except in case of application of the buyout clause, according to SLA, or in case of non-fulfilment of the contract by the licensor.

(3) The licensor reserves the right to terminate the contract, in particular if the customer does not fulfil his obligations to cooperate as mentioned in § 4. The same shall apply if the terms of payment as described in §§ 7 and 8 are not complied with, notwithstanding any reminder

of the customer's obligations on the part of the licensor. In the event of termination by the licensor, the customer retains the right to make a buyout. Excluded from this regulation is the termination by the licensor due to misconduct on the part of the customer in accordance with the SLA.

(4) The notice period is 14 days before the next monthly payment term of this license, at the earliest after the expiration of the first 13 months of the license, according to § 11. Par. 2.

(5) In the event of termination of the contract before completion of the license after the minimum term (§ 11, para. 2) and in the event of suspicion that the customer has appropriated the ideas offered by the licensor for the creation of the license, the licensor reserves the right to charge an amount corresponding to up to six monthly fees.

(6) In the event of insolvency by the licensor, the customer reserves the right to buy out the licensor's license.

#### § 12 Collateral agreements

(1) Subsidiary agreements must be recorded in writing.

#### § 13 Validity and Amendments of the General Terms and Conditions of Business

(1) The Licensor reserves the right to modify the General Terms and Conditions (including SLA), but not specific agreements made with the customer at the time of signing the agreement. The change may be made at any time with three months' notice.

#### § 14 Final provisions

(1) Luxembourg law shall apply. In this capacity, the Luxembourg courts have jurisdiction in disputes between the licensor and the customer.

(2) If any provision of this agreement should be invalid or should subsequent circumstances render it invalid, the other provisions shall remain in full force and effect. The ineffective condition shall be replaced by a condition which comes closest to it and which is presented to and examined by the customer. The same principle applies to all wordings and conditions.

# **DONE S.a.r.l. Service Level Agreement**

The following service level agreement is concluded between Done S.a.r.l. (hereinafter referred to as Licensor) and ....., (hereinafter referred to as Customer).

## **Standard offers and features**

### **All licenses/license packages can include:**

- Web design: Development of a concept for the customers website based on the corporate identity, if existing. Development of an authoritative design line that is refined in consultation with the customers requirements.
- Mobile Responsiveness: All websites designed and developed by the licensor automatically adapt to all types of media, regardless of screen resolution or type of device.
- Multimedia content: The multimedia content (images, videos, animations, or the like) used on the customer's website may be provided by the customer or, with the customer's acceptance, purchased from third parties or created by the licensor. The content provided by the licensor may only be used under the scope of the license.
- Consulting: The Licensor offers consulting services within the scope of the license. There is no guarantee for a successful result of the consultation on the part of the licensor.
- Content creation: A personal or remote interview with the customer evaluates the necessary marketing communication as well as the strategy of creating and refining main content. In the first instance, a sample text is created and validated with the involvement of the customer before the main content is created.
- Basic SEO: A standard setup and annual updates of all SEO settings. Subsequently, ranking values are collected semi-annually. These will be sent to the customer upon request.
- Hosting: SSD hosting with DDOS protection, hosted in the EU.
- Newsletter system: Provision of a tool that enables the customer, or the licensor on behalf of the customer, to send and organize newsletters to subscribers. The scope of the newsletter system depends on the selected service package.
- Top-up system: Top-up is used to publish information by sending an e-mail created by the customer to a predefined e-mail address, which automates the publication of the content of the customer's mail.
- Social media: Creation of profiles or pages in social media for the customer. Social network profiles are linked to the news section of the website and allow automatic (or semi-automatic) publishing of content ("posting/posting").
- Update: A specific task for modifying existing content or creating new content (graphics, text or programming) that requires creative effort from the licensor. An update can take up to eight hours of work. If these eight hours are exceeded,

additional hours will be charged in accordance with §7 section 3 of the General Terms and Conditions.

- Change: A specific task for modifying existing content, where the to be modified content is provided by the customer to the licensor. If the effort for the change on the part of the licensor exceeds 30 minutes the change will, with the prior consent of the customer, either be treated as an update (see above) or be hourly invoiced in accordance with §7, section 3 of the General Terms and Conditions.
- Optimization consulting: In-depth evaluation and consulting based on statistics corresponding to the scope of the license.
- Support: Support requests are divided into three categories:
  1. Critical (a problem that prevents the license from functioning correctly): Answer within 12 hours of receiving the request.
  2. Required for business (important and urgent issues, depending on customer): 24 hours after receipt of request within business hours.
  3. "Nice to have" (trivial changes): Up to one week after receipt of the request, also during business hours.
- Support, both by phone and e-mail, is provided between 08:00 and 20:00, Monday to Friday.
- Support requests outside the above times will be charged according to §7, section 11 of the General Terms and Conditions.
- Monitoring. The licensor also monitors the defined functionality of the licenses outside business hours. In case of critical license malfunctions detected during monitoring, the licensor will proactively fix the malfunction, even outside business hours.

### **Licenses/License Packages**

For details of the scope of the individual licenses and license packages ("Packages"), see the attached document "License Offers". The workflow for the individual licenses/license packages is also described in the "License Offers" document.

### **Server Availability**

The supplier guarantees an uptime guarantee of 99.5%. Excluded from this are failures due to force majeure (e.g. natural disasters).

### **Buyout**

If the customer wishes to acquire the rights to the license and/or to manage the license himself in order to effectively terminate the contract, the following shall apply:

If the contract is terminated within 42 months from the beginning of the license, the customer has to pay these 42 months and additionally 12 months for the buyout.

If the contract is terminated after the 42nd month since the beginning of the license, an additional sum of 12 months is due for the buyout.

The rights of the license are transferred to the customer upon termination of the buyout. The licensor will then discontinue his services.

### **Validity and changes of the general conditions**

The licensor reserves the right to change the general terms and conditions, including this service level agreement. Excluded are specific agreements between the licensor and the customer upon conclusion of the contract. The licensor will inform the customer three months before the new regulations, or the changes to the regulations, are coming into effect.



## Deutsche Version

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung zwischen der Gesellschaft Done S.A.R.L., nachfolgend als der "Lizenzgeber" bezeichnet, und dem Kunden.

(1) Die Vereinbarung bestimmt die Nutzung einer Lizenz und die damit verbundenen Dienstleistungen, wobei gilt, dass das individuelle Design, der jeweils angepasste redaktionelle Inhalt, die Beratung im Bereich Marketing und fortgeschrittener Technologie, die Programmierung, das SEO („Search Engine Optimization“), der technische Support und andere zusätzliche Dienstleistungen im SLA („Service Level Agreement“ - auf Deutsch „Dienstleistungsvereinbarung“) für jedes einzelne Dienstleistungspaket definiert werden.

(2) Mit der Vereinbarung wird der Umfang der Lizenz geregelt.

§ 2 Verpflichtungen des Lizenzgebers

(1) Der Lizenzgeber verpflichtet sich, auf Anordnung des Kunden ein Konzept für die Lizenz zu entwickeln und diesen gemäß der spezifischen Anforderungen auszuführen.

(2) Der Lizenzgeber erfüllt den Lizenzvertrag in mehreren Phasen, welche in enger Abstimmung mit dem Kunden und dessen Zustimmung durchgeführt werden. Die Zustimmung des Kunden zu einer Phase leitet die nächste Phase ein. Diese Phasen sind im Allgemeinen:

- Analyse und Entwurf eines Konzepts für die Lizenz.
- Integration/Erstellung der Lizenz gemäß Konzept.
- Finetuning/Kompatibilitätsprüfung gemäß Dokument "Arbeitsablauf".
- Livegang.

Diese Phasen können je nach Art der Lizenz von den Allgemeinen abweichen.

§ 3 Geheimhaltungsklauseln

(1) Alle Informationen, die dem Lizenzgeber vom Kunden mitgeteilt werden, werden vertraulich behandelt, sofern nicht anderweitig angegeben.

(2) Alle Informationen, die auf der in Entwicklung befindlichen Lizenz veröffentlicht werden sollen und als vertraulich gelten, müssen dementsprechend gekennzeichnet werden.

(3) Die gesamten Informationen, die bezüglich des Projektes gesammelt werden, gelten natürlich ebenfalls als vertraulich und dürfen in keinem Fall an Dritte weitergegeben werden.

(4) Allerdings behält sich der Lizenzgeber das Recht vor, vertrauliche Informationen geeigneten Dritten (beteiligte Parteien) offen zu legen.

(5) Alle Informationen, die durch den Lizenzgeber dem Kunden mitgeteilt werden, müssen ebenfalls als vertraulich behandelt werden, sofern nicht anderweitig angegeben.

#### § 4 Mitwirkungspflicht des Kunden

(1) Wenn der Kunde Inhalte von einer oder mehreren bereits bestehenden Lizenzen integrieren möchte, muss der Kunde diese Inhalte dem Lizenzgeber zur Verfügung stellen, sofern nicht anderweitig angegeben. Der Kunde ist allein für die Vorbereitung des zu veröffentlichen Materials verantwortlich. Der Lizenzgeber ist nicht dazu verpflichtet zu überprüfen, ob der Inhalt und die Lizenz gut aufeinander abgestimmt sind.

(2) Der Kunde stellt dem Lizenzgeber alle erforderlichen Informationen zur Erstellung von Inhalten zur Verfügung: Texte, Bilder, Grafiken, Logos und Excel-Tabellen. Jede den Umfang dieser Lizenz überschreitende zusätzliche Arbeit wird separat gemäß § 7 berechnet.

(3) Der Kunde muss dem Lizenzgeber einen Fragenkatalog einreichen, damit dieser bestmöglich auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen kann.

(4) Der Kunde liefert die Bilder, die er veröffentlichen möchte, mit den entsprechenden Informationen zu den Urheberrechten (Fotos, Grafiken, Logos, u.s.w.) in druckbarer Form und in einer entsprechenden Qualität. Bei unzureichender Qualität der Bilder und daher notwendiger Nachbesserungen seitens des Lizenzgebers, werden diese nach vorhergehender Absprache mit dem Kunden gemäß §7 berechnet.

(5) Der Kunde verpflichtet sich, dem Lizenzgeber entsprechend der vorhergehenden Paragraphen, den Inhalt und die erforderlichen Informationen spätestens nach dem Abschluss der Integrationsphase gemäß §2, Abs. 2, zu liefern.

(6) Im Fall von Rückfragen des Lizenzgebers an den Kunden bezüglich beauftragter Änderungen, Erstellungen, etc. ist dieser verpflichtet sich dazu zu äußern. Im Fall, dass keine Rückantwort des Kunden innerhalb einer zeitlichen Frist erfolgt wird die Rückfrage seitens des Lizenzgebers als vom Kunden akzeptiert betrachtet. Die Fristen für Kunden-Antworten entsprechen den Fristen für Antworten seitens des Lizenzgebers bei Support-Anfragen gemäß SLA.

(7) Sämtliche Publikationen die seitens des Lizenzgebers im Auftrag des Kunden veröffentlicht werden sollen, werden sofort publiziert. Ausnahmen bestehen im Fall von Einschränkungen (frühester Publikationstermin, Dauer der Sichtbarkeit, etc.) seitens des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet den Lizenzgeber über diese

Einschränkungen zu informieren. Insofern es einen vereinbarten Publikations-Rhythmus gibt wird dieser eingehalten, insofern keine anderweitigen Informationen seitens des Kunden an den Lizenzgeber vorliegen.

(8) Sämtliche vom Kunden gelieferten Informationen oder Inhalte zur Erstellung der Lizenz, sowie auch die vom Kunden beim Lizenzgeber in Auftrag gegebenen Erstellungen von Informationen und Inhalten unterliegen keiner Rechtsprüfung und sind daher im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden.

(9) Der Kunde ist verpflichtet sämtliche Anfragen an den Lizenzgeber mittels der Support-Email-Adresse ( [support@done.lu](mailto:support@done.lu) ) einzureichen. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor Anfragen, die nicht über die Support Adresse eingehen, zu ignorieren.

(10) Anfragen, die seitens des Kunden nicht während der für diese Lizenz gültigen Support-Zeiträume eingereicht werden, werden vom Lizenzgeber erst bei Eintritt des nächsten für diese Lizenz gültigen Support-Zeitraums bearbeitet.

(11) Der Kunde hat die Option außerhalb der Support-Zeiträume, wie in dieser Lizenz definiert, dringende Anfragen vom Lizenzgeber bearbeiten zu lassen. Dies wird mit einer Gebühr verrechnet.

## § 5 Zustimmung

(1) Der Lizenzgeber ist dazu verpflichtet, dem Kunden die Infrastruktur zur Betreibung dieser Lizenz zur Verfügung zu stellen, insofern nicht anderweitig vereinbart.

(2) Der Kunde erhält keine Zugriffsrechte auf vom Lizenzgeber bereitgestellte Infrastruktur, insofern nicht anderweitig vereinbart.

(3) Der Kunde verpflichtet sich, sein schriftliches Einverständnis zu jeder Realisierungsphase der Lizenz zu geben, wie es im § 4 dargelegt ist, sobald dieser den vereinbarten Kriterien der Lizenz entspricht.

(4) Während der Endphase hat der Lizenzgeber das Recht, Elemente der Lizenz zu präsentieren, um die Zustimmung des Kunden für diesen Teilbereich zu erhalten. Der Kunde ist angehalten, diesem Teilbereich zuzustimmen, unter der Bedingung, dass die präsentierten Komponenten den Kriterien dieser Lizenz entsprechen.

## § 6 Rechte

(1) Der Lizenzgeber gewährt dem Kunden das Nutzungsrecht an der Lizenz während der Lizenzgültigkeit. Die gewährte Lizenz ist nur solange gültig, wie der Kunde die schuldige Summe bezahlt hat, entsprechend des § 7 der Verrechnungsanordnung des Lizenzgebers.

(2) An entsprechenden Stellen werden Hinweise auf den Lizenzgeber innerhalb der Lizenz hinzugefügt. Der Kunde hat nicht das Recht, diese Referenzen zu löschen.

(3) Die Lizenz wird bei Verwendung der gesamten Einheit oder Auszügen angewendet. Jede andere Verwendung des Inhalts (zum Beispiel als Druckversion)

erfordert die schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers und unterliegt, insofern nicht anderweitig vereinbart, den Aufwandsvergütungen gemäß §7.

(4) Inhaber der Rechte am geistigen Eigentum aller Inhalte, Konzepte und Ratschläge, die dem Kunden unterbreitet wurden, ist der Lizenzgeber.

Ausgeschlossen hiervon sind alle Ideen, Inhalte und Informationen die vom Kunden eingebracht wurden.

(5) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor einzelne oder mehrere Teile der Lizenz für Marketing- und/oder Werbezwecke zu verwenden, insofern nicht anderweitig mit dem Kunden vereinbart.

## § 7 Vergütung

(1) Die Preise des Lizenzgeber werden brutto angegeben und unterliegen der Luxemburgischen Mehrwertsteuer.

(2) Eine monatliche Gebühr ist obenstehend vereinbart. Diese beinhaltet alle Arbeiten während der Lizenzdauer.

(3) Zusätzliche Ausgaben, die aus dem Vertragsrahmen fallen (z.B. zusätzliche Plug-Ins, zusätzliche Konfigurationen, u.s.w.) und die über die vereinbarten Leistungen des Lizenzgeber hinausgehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt, zuzüglich Bearbeitungsgebühr.

(4) Zusätzliche Leistungen des Lizenzgebers, die aus dem Vertragsrahmen fallen werden gemäß dem aktuell anwendbaren Stundensatz des Lizenzgeber in Höhe von 90 Euro brutto (innerhalb der Räumlichkeiten des Lizenzgebers) und 95 Euro brutto plus Spesen (außerhalb der Räumlichkeiten des Lizenzgebers) verrechnet

(5) Der erforderliche Speicherplatz für die Lizenz wird kostenlos bis zu einer Datenmenge von 50 GB zur Verfügung gestellt, insofern nicht anderweitig vereinbart. Alles, was darüber hinausgeht, wird mit 2 Euro brutto pro Monat je GB berechnet.

(6) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor im Falle einer Erhöhung des Luxemburgischen Lohnindex', die monatliche Gebühr ebenfalls entsprechend der Anhebung zu erhöhen. Mit Stand 01. August 2018 beträgt der Indexwert 814,40.

## § 8 Zahlungsbedingungen

(1) Der Lizenzgeber berechnet die Lizenz in Form einer monatlichen Gebühr, sofern nicht anderweitig angegeben. Die Gebühr wird innerhalb des in der Rechnung angegebenen Zahlungsziels fällig.

(2) Bei Nichtzahlung innerhalb von 90 Tagen wird der Lizenzgeber einen Säumniszuschlag von 7% p.a. auf die geschuldete Summe des Kunden aufschlagen. Der Zuschlag ist kumulativ. Die Nichtzahlung offener Rechnungen befreit den Kunden nicht von den Verpflichtungen gegenüber dem Lizenzgeber.

(3) Im Fall einer Eintreibung der Schulden des Kunden gegenüber dem Lizenzgeber werden die dafür notwendigen Aufwendungen dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

(4) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, die Lizenz nach Ablauf von 60 Tagen Nichtzahlung abzuschalten. Das Vertragsverhältnis bleibt ungeachtet der Abschaltung weiterhin bestehen. Der Lizenzgeber verpflichtet sich dazu, vorab den Kunden darüber zu informieren.

## § 9 Garantie und Haftung

(1) Der Lizenzgeber ist nicht für den Inhalt verantwortlich, der vom Kunden geliefert wurde. Im Besonderen ist der Lizenzgeber nicht dazu verpflichtet, den Inhalt auf eventuelle Rechtswidrigkeiten hin zu überprüfen. Wenn Dritte einen Prozess gegen den Kunden wegen eventueller Rechtswidrigkeiten im Bereich des Urheberrechts wegen der Inhalte der Lizenz anstrengen, stellt der Kunde in keinem Fall Ansprüche gegen den Lizenzgeber. Der Lizenzgeber weist jede Verantwortung in diesem Bereich zurück.

(2) Bei leichten Flüchtigkeitsfehlern ist der Lizenzgeber bei Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen sowie im Falle von Personenschäden und gemäß dem Gesetz zur Produkthaftung nicht haftbar. Außerdem ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung des Lizenzgeber begrenzt. Der Vorsatz sowie die Fahrlässigkeit der Vertreter des Lizenzgebers müssen nachgewiesen werden.

(3) Der Gültigkeitszeitraum des Garantieanspruchs des Kunden beträgt die Lizenzlaufzeit. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor nach der 90-Tage-Frist bei Nichtzahlung offener Rechnungen sämtliche Garantie zu verwehren.

(4) Die Garantie verfällt wenn der Kunde durch Fahrlässigkeit bei einer Lizenz mit Kunden-Zugang Schäden an der Lizenz verursacht. Die Behebung dieser Schäden werden dem Kunden gemäß §7 in Rechnung gestellt.

(5) Bei wiederholter Fahrlässigkeit seitens des Kunden bei einer Lizenz mit Kunden-Zugang, behält sich der Lizenzgeber das Recht vor den Kunden-Zugang zu sperren.

(6) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor im Falle eines illegalen Gebrauchs der Lizenz durch den Kunden, die Lizenz ohne Vorwarnung abzuschalten und den Fall den zuständigen Behörden zu übermitteln.

(7) Im Falle von Beratung des Kunden seitens des Lizenzgebers haftet der Lizenzgeber nicht für die Umsetzung der Beratung seitens des Kunden.

(8) Der Lizenzgeber übernimmt bei Lizenzen mit Kunden-Zugang keinerlei Haftung für die vom Kunden erstellten, erhobenen und/oder veröffentlichten Daten.

## § 10 Fertigstellung der Lizenz

(1) Wenn ein beidseitig akzeptiertes Fertigstellungsdatum vereinbart wurde, kann dieses nicht immer eingehalten werden, insbesondere, wenn der Kunde allein oder hauptsächlich die Ursache hierfür ist. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, wie sie in § 4 beschrieben werden. Dies trifft ebenfalls zu falls der Umfang dieser Lizenz seitens des Kunden überschritten wird.

(2) Vom Kunden einseitig geforderte Fertigstellungsdaten für die Lizenz werden prinzipiell abgelehnt.

## § 11 Kündigung

(1) Der Vertrag kann nur schriftlich via Post oder E-Mail gekündigt werden. Dabei gilt:

- a. Kündigungen per Post müssen per Einschreiben eingehen
- b. Kündigungen per Mail müssen über die Support-Adresse des Lizenzgebers erfolgen ( [support@done.lu](mailto:support@done.lu) ). Es wird dem Kunden dabei eine Bestätigung des Eingangs der Kündigung zugesendet - der Erhalt dieser lässt die Kündigung wirksam werden.

(2) Der Kunde kann diesen Vertrag erst mit Beginn des 13ten Monats kündigen, außer bei Anwendung der Buyout-Klausel, gemäss SLA, oder bei Nichterfüllung des Vertrages seitens des Lizenzgebers.

(3) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, den Vertrag zu kündigen, insbesondere wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, wie sie in § 4 erwähnt werden. Dasselbe gilt, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten werden, wie sie in den §§ 7 und 8 beschrieben werden, ungeachtet einer Erinnerung an die Verpflichtungen des Kunden seitens des Lizenzgebers. Im Falle einer Kündigung seitens des Lizenzgebers behält der Kunde das Recht einen Buyout zu tätigen. Ausgeschlossen von dieser Regelung ist die Kündigung vom Lizenzgeber aufgrund von Fehlverhalten seitens des Kunden gemäß SLA.

(4) Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage vor dem nächsten monatlichen Zahlungsziel dieser Lizenz, frühestens nach Ablauf der ersten 13 Monate der Lizenz, gemäß §11 Abs. 2.

(5) Im Falle einer Vertragskündigung vor Fertigstellung der Lizenz nach der Mindestlaufzeit (§11, Abs. 2) und im Falle des Verdachts, dass sich der Kunde die Ideen angeeignet hat, die ihm vom Lizenzgeber zur Erstellung der Lizenz angeboten wurden, behält sich der Lizenzgeber das Recht vor, einen Betrag zu berechnen, der bis zu sechs monatlichen Gebühren entspricht.

(6) Im Falle einer Insolvenz des Lizenzgebers behält der Kunde das Recht mittels eines Buyouts die Lizenz vom Lizenzgeber zu erwerben.

## § 12 Nebenabreden

(1) Nebenabreden müssen schriftlich festgehalten werden.

### § 13 Gültigkeit und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (inklusive SLA) zu ändern, jedoch nicht spezielle Vereinbarungen, die mit dem Kunden bei Vertragsunterzeichnung getroffen wurden. Die Änderung kann jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten erfolgen.

### § 14 Schlussbestimmungen

(1) Luxemburgisches Recht ist anwendbar. In dieser Eigenschaft liegt die Kompetenz bei Rechtsstreitigkeiten zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden bei den luxemburgischen Gerichtsinstanzen.

(2) Wenn eine Bestimmung der vorliegenden Vereinbarung ungültig sein sollte oder nachträgliche Umstände sie unwirksam werden lassen, bleiben die anderen Bedingungen uneingeschränkt gültig. An Stelle der unwirksamen Bedingung tritt eine Bedingung, die ihr am nächsten kommt und die dem Kunden vorgestellt und von ihm geprüft wird. Dasselbe Prinzip gilt für alle Wortlaute und Bedingungen.

(3) Bei Übersetzungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ist im Fall von Unklarheiten immer die deutsche Version maßgeblich.

(4) Dieses Dokument stellt eine Übersetzung des englischen Originals dar. Im Fall von Unklarheiten gelten die Bestimmungen des englischen Dokuments.

## **DONE S.a.r.l. Leistungsvertrag**

Der nachfolgende Leistungsvertrag wird geschlossen zwischen der Done S.a.r.l. (im folgenden benannt als Lizenzgeber) und  
....., (im folgenden benannt als Kunde).

### **Standard Angebote und Features**

#### ***Alle Lizenzen/Lizenzpakete können beinhalten:***

- **Web design:** Entwicklung eines Konzeptes für die Webseite des Kunden, basierend auf der Unternehmensidentität, insofern vorhanden. Entwicklung einer maßgeblichen Design-Linie, welche in Absprache mit den Anforderungen des Kunden verfeinert wird.
- **Mobile Responsivität:** Sämtliche vom Lizenzgeber gestaltete und entwickelte Webseiten passen sich automatisch an sämtliche Arten von Medien an, unabhängig von der Bildschirmauflösung oder Art des Gerätes.
- **Multimedia-Inhalte:** Die Multimedia-Inhalte (Bilder, Videos, Animationen, oder ähnliches) , welche auf der Webseite des Kunden verwendet werden, können wahlweise vom Kunden zur Verfügung gestellt werden, oder, mit Akzeptanz des Kunden, von Drittanbietern erworben werden oder von dem Lizenzgeber erstellt werden. Die vom Lizenzgeber gestellten Inhalte dürfen nur im Rahmen der Lizenz verwendet werden.
- **Beratung:** Der Lizenzgeber bietet Beratungen im Rahmen der Möglichkeiten der Lizenz an. Es wird dabei keinerlei Gewähr für ein erfolgreiches Resultat der Beratung seitens des Lizenzgebers gewährt.
- **Inhaltserstellung:** Ein persönliches oder via Fernübertragungsmedium geführtes Interview mit dem Kunden evaluiert die notwendige Marketing-Kommunikation, sowie die Strategie der Erstellung von Hauptinhalten und deren Verfeinerung. Dabei wird in erster Instanz ein Probe-Text



erstellt und unter Einbeziehung des Kunden validiert bevor der Hauptinhalt erstellt wird.

- **Grundlegendes SEO:** Ein Standard-Setup und jährliche Updates aller SEO Einstellungen. Darauffolgend werden halbjährlich Ranking-Werte erhoben. Diese werden dem Kunden nach Anfrage zugestellt.
- **Hosting:** SSD-Hosting mit DDOS-Schutz, beherbergt in der EU.
- **Newsletter-System:** Bereitstellung eines Werkzeuges, welches es dem Kunden, oder dem Lizenzgeber im Auftrag des Kunden, ermöglicht Newsletter an Abonnenten zu versenden und zu organisieren. Der Umfang des Newsletter-Systems ist abhängig vom gewählten Leistungspaket.
- **Top-up-System:** Top-up dient dazu Informationen zu veröffentlichen, indem eine vom Kunden erstellte E-Mail an eine vordefinierte E-Mailadresse geschickt wird, welche die Veröffentlichung des Inhalts der Mail des Kunden automatisiert.
- **Soziale Medien:** Erstellung von Profilen oder Seiten in sozialen Medien für den Kunden. Die Profile sozialer Netzwerke sind mit dem Nachrichtenbereich der Webseite verbunden und erlauben automatisches (oder halbautomatisches) Veröffentlichen von Inhalten (“Posting/Posten”).
- **Update:** Eine spezifische Aufgabe für Änderung bestehender Inhalte, oder der Erstellung neuer Inhalte (Grafik, Text oder Programmierung), welche kreativen Aufwand seitens des Lizenzgebers erfordert. Ein Update umfasst bis zu insgesamt acht Stunden Arbeit. Sollten diese acht Stunden überschritten werden, so werden zusätzliche Stunden gemäß §7 Abs. 3 der allgemeinen Geschäftsbedingungen abgerechnet.
- **Änderung** (“Change”): Eine spezifische Aufgabe für Änderung bestehender Inhalte, deren Änderungsinhalt vom Kunden dem Lizenzgeber bereitgestellt wird. Sollte der Aufwand der Änderung seitens des Lizenzgebers einen Aufwand von 30 Minuten überschreiten wird dieses, mit vorheriger Zustimmung des Kunden, wahlweise als Update (s.o.) oder als Abrechnung pro Stunde gemäß §7, Abs. 3 der allgemeinen Geschäftsbedingungen behandelt.
- **Optimierungsberatung:** Tiefgehende Evaluation und Beratung anhand von Statistiken, welche dem Umfang der Lizenz entsprechen.
- **Support:** Supportanfragen sind in drei Kategorien gegliedert:

1. Kritisch (ein Problem, welches die Lizenz von korrekter Funktionalität abhält): Antwort innerhalb von 12 Stunden nach Eingang der Anfrage.
  2. Für das Geschäft benötigt (wichtige und dringende Probleme, abhängig vom Kunden): 24 Stunden nach Eingang der Anfrage innerhalb der Geschäftszeiten
  3. “Nice to have” (triviale Änderungen): Bis zu einer Woche nach Eingang der Anfrage, ebenfalls innerhalb der Geschäftszeiten.
    - Support, sowohl telefonisch, wie auch per E-Mail, wird gewährt zwischen 08:00 Uhr und 20:00 Uhr, Montag bis Freitag
    - Support-Anfragen außerhalb o.g. Zeiten werden berechnet gemäß §7, Abs. 11 der allgemeinen Geschäftsbedingungen
- **Monitoring.** Der Lizenzgeber überwacht die festgelegte Funktionalität der Lizenzen auch außerhalb der Geschäftszeiten. Im Falle kritischer Störungen der Lizenz, die im Verlauf des Monitoring festgestellt werden, wird der Lizenzgeber proaktiv diese Störung beheben, auch außerhalb der Geschäftszeiten.

## **Lizenzen/Lizenzpakete**

Zu Details des Umfangs der einzelnen Lizenzen und Lizenzpaketen (“Packages”) siehe angehängtes Dokument “Lizenz-Angebote”. Der Arbeitsablauf für die einzelnen Lizenzen/Lizenzpakete ist ebenfalls in dem “Lizenz-Angebote” Dokument dargestellt.

## **Server-Verfügbarkeit**

Der Lieferant garantiert eine Uptime-Garantie von 99,5%. Davon ausgenommen sind Ausfälle durch höhere Gewalt (beispielsweise Naturkatastrophen).

## **Buyout**

Wenn der Kunde wünscht die Rechte an der Lizenz zu erwerben und/oder jene selbst zu verwalten, um somit faktisch den Vertrag zu beenden gilt folgendes:

Wenn die Vertragsbeendigung innerhalb von 42 Monaten seit Beginn der Lizenz erfolgt, so hat der Kunde diese 42 Monate zu bezahlen und zusätzlich noch 12 Monate für den Buyout.

Wenn die Vertragsbeendigung nach dem 42. Monat seit Beginn der Lizenz erfolgt wird für den Buyout eine zusätzliche Summe von 12 Monaten fällig.

Mit Beendigung des Buyouts gehen die Rechte der Lizenz an den Kunden über. Der Lizenzgeber wird daraufhin seine Leistungen einstellen.

## **Gültigkeit und Änderungen der allgemeinen Bedingungen**

Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor die allgemeinen Bedingungen, inklusive dieser Leistungsvereinbarung, zu ändern. Ausgenommen sind spezifische Abmachungen zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden bei Vertragsschluss. Der Lizenzgeber wird drei Monate vor Inkrafttreten der neuen Regelungen, respektive der Änderungen der Regelungen, den Kunden darüber in Kenntnis setzen.

Version: 12.03.2020