

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND LIEFER- BEDINGUNGEN

Stand: 31.05.2022

Allgemeine Geschäfts- und Lizenzbedingungen der

fincrm GmbH
Aachener Str. 376
50933 Köln

– nachfolgend fincrm oder Auftragnehmer genannt –

für Software-Nutzungsverträge mit gewerblichen Kunden

– nachfolgend Kunde genannt -.

§ 1 Vertragsgegenstand, Leistungen der fincrm

1. fincrm erteilt dem Kunden für die bestellten Lizenzen zur Nutzung des in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Computerprogramms „fincrm Cloudversion“ und den damit verbundenen Daten und sonstiger Software. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht, auf die Vertragssoftware in ihrer jeweils aktuellen Version (inkl. Updates) mittels Datenfernübertragung über das Internet zuzugreifen und über das Internet die mit der Vertragssoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht erstreckt sich ausschließlich auf die vom Kunden der fincrm namentlich genannten Nutzer der Software (nachfolgend „Named User“). Darüber hinaus gehende Rechte an der Software erhält der Kunde nicht. Alle weitergehenden Rechte zur Nutzung und Verwertung der Software bleiben fincrm vorbehalten. Die Software sowie alle Anleitungen dazu sind urheberrechtlich geschützt.
2. Die Vertragssoftware steht ausschließlich zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Der Kunde ist für die ausreichende Anbindung an das Internet, z.B. über DSL oder sonstige Breitbandanschlüsse, sowie die Einhaltung der Systemvoraussetzungen selbst verantwortlich. Alle damit in Zusammenhang stehenden Kosten trägt der Kunde.
3. Der Kunde erhält die Zugangsdaten der einzelnen User sowie die Web-Adresse zur Nutzung der Software per E-Mail.
4. Folgende weitere Leistungen sind im Vertrag enthalten:

- a. die Bereitstellung von 2 GB Speicherplatz in dem in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierten Umfang für folgende Zwecke:
 - b. Datenbankspeicherplatz;
 - c. die automatische Aktualisierung der Software durch Updates. Updates können gegebenenfalls zu einer veränderten Nutzeroberfläche führen und deshalb Schulungen beim Kunden erforderlich machen. Eventuell anfallende Schulungskosten trägt fincrm.
5. Die Funktionen der Software sowie der Support-Umfang ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, die unter www.support.fincrm.de abrufbar und damit Bestandteil des Vertrages sind. fincrm ist jederzeit berechtigt, die Vertragssoftware nach eigenem Ermessen weiterzuentwickeln und zu verändern. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterentwicklung und oder Veränderung durch fincrm.
 6. Anpassungen der Software nach Kundenwünschen oder die Erweiterung des Speicherplatzes gelten als zusätzliche Leistungen, die gesondert beauftragt und vergütet werden müssen.
 7. Bei der Software „fincrm“ handelt es sich um geistiges Eigentum der fincrm GmbH und ihren Lieferanten. Struktur, Organisation und Code der Software sowie alle Teile hiervon, stellen wertvolle Betriebsgeheimnisse und vertrauliche Informationen der fincrm GmbH und ihren Lieferanten dar. Die Software und ihre Bestandteile sind gesetzlich geschützt (z. B. durch das deutsche Urheberrecht). Sofern nicht ausdrücklich in diesem Vertrag vereinbart, werden dem Kunden keine geistigen Eigentumsrechte an der Software oder Teilen davon gewährt und sämtliche Rechte, die nicht ausdrücklich durch diesen Vertrag gewährt werden, sind der fincrm GmbH und ihren Lieferanten vorbehalten. Ein Revers Engineering der Dienstleistungen und Produkte der fincrm GmbH sowie Ihrer Lieferanten durch den Kunden ist in jeglicher Form untersagt.
 8. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie wissentlich Dritten zugänglich zu machen, die keine Named User sind. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen. Dies gilt auch für alle dem Kunden überlassenen Vertrags- und Lizenzunterlagen.

§ 2 Vertragsschluss, Laufzeit, Zahlung

1. Dieser Vertrag kommt mit der Bestellung der Lizenz/en durch den Kunden (online Bestellprozess auf der Website von fincrm) und der schriftlichen Annahme der Bestellung durch fincrm (per E-Mail) zustande. Die Laufzeit des Vertrages beginnt am Tag der Vertragsannahme durch fincrm, die online erfolgt und endet je nach vereinbarter Vertragslaufzeit mit deren Ablauf. Nach Vertragsannahme hat fincrm für die individuelle Einrichtung der zum Betrieb erforderlichen Softwareumgebung und die Zusendung der Zugangsdaten drei bereitstellungsfreie Werkzeuge. Die Freischaltung der Software erfolgt per E-Mail durch Zusendung der Zugangsdaten an den Kunden. Vorstehendes findet sinngemäß auch dann Anwendung, wenn der Vertrag über ein individuelles Angebot bzw. individuelle Bestellung zustande kommt.
2. Alle Nutzungs- bzw. Lizenzgebühren werden ab Vertragsannahme durch fincrm im Voraus fällig und von fincrm per Bankeinzug vom Kundenkonto eingezogen, sofern nicht von fincrm eine andere Zahlungsmethode angeboten wird. Im Fall, dass Bankeinzug vereinbart ist, ist jeder Kunde verpflichtet, fincrm ein entsprechendes SEPA-Mandat zu erteilen. Bzgl. der Fälligkeit von Zahlungen gilt:
 - a. Sofern Bankeinzug und monatliche Zahlungsweise vereinbart ist, wird der monatliche Betrag für die bestellten Lizenzen am 1. Werktag eines jeden Monats eingezogen.
 - b. Sofern Bankeinzug und jährliche Zahlungsweise vereinbart ist, wird der jährliche Betrag für die bestellten Lizenzen jeweils zu Beginn des Vertragsjahres eingezogen.
3. Alle Gebühren und Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
4. Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung der mtl. Lizenzgebühr mehr als 14 Tage in Verzug, ist fincrm berechtigt den Zugang zu der Vertragssoftware bis zum Ende des Zahlungsverzugs zu sperren.

§ 3 Pflichten und Rechte von fincrm

1. fincrm ist berechtigt, die Software im eigenen Rechenzentrum zu betreiben oder sich hierfür eines externen Dienstleisters zu bedienen.
2. fincrm stellt dem Kunden Zugangskennung und Passwort für jeden Named User bereit.
3. Für die inhaltliche Richtigkeit und formale Zulässigkeit der von dem Kunden in die Software eingestellten und/oder mittels der Software veröffentlichten Daten ist fincrm nicht verantwortlich; die Verantwortlichkeit liegt ausschließlich beim Kunden.

4. fincrm stellt die Software an ihrem Übergabepunkt zum Internet mit einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 98,5 % bezogen auf das Kalenderjahr zur Verfügung.
5. fincrm wird Wartungsarbeiten in üblicherweise nutzungsarmen Zeiten durchführen und diese rechtzeitig durch Mitteilung unter www.fincrm.de oder per E-Mail ankündigen, soweit deren Durchführung zu anderen Zeiten oder eine sofortige Durchführung ohne Ankündigung nicht zwingend erforderlich ist.
6. Maßgebend für die Beurteilung der Verfügbarkeit sind die von fincrm vorgenommenen Messungen und die nachfolgenden Verfügbarkeitskriterien.
 - a. Verfügbarkeit ist der Zeitraum, in dem die Software innerhalb eines Zeitraumes von einem Kalenderjahr zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird unter Beachtung der nachfolgenden Definitionen wie folgt berechnet: $100 \times (GS - NV) / GS = \% \text{ Verfügbarkeit}$
 - b. „GS“ ist die Gesamtanzahl der Stunden innerhalb eines Kalenderjahres abzüglich aller Zeiten für Wartungsarbeiten sowie Nichtverfügbarkeit aufgrund von Schäden, die durch Dritte verursacht werden, behördlicher Anordnungen und sonstigen Gründen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung. Ausgenommen sind außerdem Zeiträume, in denen die vereinbarten Nutzungsparameter durch einen Named User überschritten werden.
 - c. „NV“ ist die Gesamtanzahl der Stunden innerhalb eines Kalenderjahres, in denen die Software nicht verfügbar ist.
 - d. „Nicht verfügbar“ ist die Software, wenn der Kunde überhaupt keinen Zugriff auf die Software oder eine ihrer wesentlichen Anwendungen erhält.
7. In Fällen höherer Gewalt wird die fincrm für die Dauer des Ereignisses und einer angemessenen Vor- und Nachlaufzeit von ihren vertraglichen Verpflichtungen freigestellt. Die vorgenannten Unterbrechungszeiten werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.
8. Wird am Ende eines Kalenderjahres festgestellt, dass die Verfügbarkeitszusage nicht eingehalten wurde, gilt folgende pauschalisierte Minderung der im Abrechnungszeitraum gezahlten Vergütung als vereinbart (Nichtverfügbarkeitsstaffel):
Minderung von 95% < 98,5% = 5%;
Minderung von 90% < 95% = 10%;
Minderung von < 90% = 30%

§ 4 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

- a) dafür Sorge tragen, dass die Software nur von den Named Usern genutzt wird;

- b) fincrm jede Änderung im Nutzerbestand (Aktivierung neuer Nutzer Deaktivierung bisheriger Nutzer, Nutzerwechsel) unverzüglich in Textform (z.B. per E-Mail) anzeigen;

- c) die Software und den zur Verfügung gestellten Speicherplatz nicht rechtswidrig und/oder missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen;

- d) fincrm bei Verstößen gegen die Verpflichtungen aus § 4 Ziffern a)-c) von berechtigten Ansprüchen Dritter einschließlich anfallender Kosten freistellen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein Verstoß gegen diese Verpflichtungen droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der fincrm.

- e) die ggf. erforderliche schriftliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

- f) alle Named User verpflichten, Benutzerkennung und Passwort für den jeweiligen User-Account geheim zu halten und nicht weiter zu geben sowie ihrerseits die für die Nutzung der Software in Ziffern § 4 aufgeführten Bestimmungen einzuhalten;

g) und Störungen der fincrm unverzüglich melden (E-Mail ist ausreichend).

§ 5 Vertragswidrige Nutzung der Software

1. fincrm ist berechtigt, bei Verstoß des Kunden gegen eine der in diesem Vertrag festgelegten wesentlichen Pflichten, insbesondere bei Verstoß gegen die in § 4 Ziffern a)–c) genannten Pflichten, den Zugang des Kunden zur Software und zu dessen Daten zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene wesentliche Pflichtdauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewehrten Unterlassungserklärung gegenüber der fincrm sichergestellt ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatliche Vergütung zu zahlen. Entsprechende Verstöße der Named User sind dem Kunden zuzurechnen.
2. Die Zugangssperre ist jedoch nur dann zulässig, wenn fincrm den Kunden bei einem rechtssicher festgestellten Verstoß, den der Kunde zu vertreten hat, abgemahnt, ihm eine Frist von 3 Wochen zur Beseitigung des Verstoßes eingeräumt hat und diese Frist fruchtlos abgelaufen ist.
3. fincrm ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen § 4 Ziffer c) die betroffenen Daten zu löschen.
4. Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch Dritte entgegen schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der dreifachen monatlichen Vergütung zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt fincrm vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.
5. Im Falle einer unberechtigten Ermöglichung des Zugangs zur Software hat der Kunde fincrm zudem auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den unbefugten Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

§ 6 Datenaufzeichnung und Datenverarbeitung im Auftrag

1. Der Kunde willigt in die Speicherung seiner Identifikationsdaten durch fincrm und die Aufnahme dieser Daten in die Kundendatei (elektronische Datenbank) von fincrm ein. Einzelheiten über die Speicherung und Verwendung dieser Daten sind in den Datenschutzhinweisen von fincrm geregelt. Der Kunde erklärt, vom Inhalt der Datenschutzhinweise Kenntnis genommen zu haben.
2. Der Kunde beauftragt fincrm mit der zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Datenverarbeitung. Soweit fincrm und Mitarbeiter der fincrm im

Rahmen der gemäß diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden und/oder dessen Kunden erhalten, verarbeitet fincrm diese Daten im Auftrag des Kunden gem. Art. 28 (EU-Datenschutzgrundverordnung) DSGVO. Für diese Auftragsverarbeitung gilt der zwischen den Parteien geschlossene Vertrag über Auftragsverarbeitung, der wie folgt eingesehen werden kann www.fincrm.de/av-vertrag und Bestandteil der Leistungsvereinbarung ist.

§ 7 Gewährleistung

1. Die Parteien stellen klar, dass es sich bei der Überlassung der Vertragssoftware gem. § 1 um einen sog. ASP-Service Vertrag (Application Service Providing) handelt, auf den nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs im Wesentlichen die Regelungen des Mietvertragsrechts zur Anwendung kommen. Die Parteien stellen den gesamten Vertrag unter die Regelungen des Mietvertragsrechts, sofern in diesem Vertrag nicht abweichendes vereinbart wurde. Dies gilt auch für alle Updates und Upgrades.
2. fincrm stellt dem Kunden für die Vertragssoftware die Leistungsbeschreibungen incl. Updates sowie für die bestimmungsgemäße Benutzung und die Einsatzbedingungen der Vertragssoftware unter www.support.fincrm.de zur Verfügung. angibt. Im Falle von Updates werden diese weitere Grundlage der Leistungsbeschreibung.
3. Es wird darauf hingewiesen, dass es nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie für allen Anwendungsbedingungen fehlerfrei ist. fincrm ist dennoch verpflichtet, die Vertragssoftware, Daten und sonstige dazugehörige Software (z.B. Datenbanken) frei von Mängeln, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, zu überlassen. Insofern gewährleistet fincrm für die Vertragssoftware – in der dem Kunden überlassenen Ausführung – die Eignung für den vertragsgemäßen Gebrauch in Übereinstimmung mit den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen gem. support.fincrm.de.
4. Im Fall von erheblichen Abweichungen der Vertragssoftware – z.B. Funktionsausfall – von der Leistungsbeschreibung ist fincrm zur Nachbesserung berechtigt und, soweit diese nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Gelingt es fincrm innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens 3 Wochen nicht, durch Nachbesserung der Vertragssoftware die Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch der Vertragssoftware ermöglicht wird, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der mtl. Gebühr verlangen oder diesen Vertrag fristlos kündigen.
5. Der Kunde ist verpflichtet, fincrm nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken.

6. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den für die Vertragssoftware vorgesehenen und in der Leistungsbeschreibung bzw. diesem Vertrag angegebenen Einsatzbedingungen und/oder Systemvoraussetzungen verursacht werden.

§ 8 Haftung

1. fincrm haftet im Fall einfacher Fahrlässigkeit unabhängig vom Rechtsgrund nur für Schäden, soweit diese durch eine schuldhafte Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, nämlich einer Pflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und/oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, verursacht wurden. Die Haftung gem. diesem Absatz für einfache Fahrlässigkeit ist zudem auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen fincrm bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste. Die Haftung ist insofern der Höhe nach begrenzt auf 1.000,00 Euro.
2. fincrm haftet für Schäden, die auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind, unbeschränkt. Die Haftungsbeschränkung gem. Abs. 1. gilt davon abweichend in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit von Mitarbeitern oder Beauftragten von fincrm verursacht wurden, welche nicht zu deren Geschäftsführern oder leitenden Angestellten gehören.
3. Die verschuldensunabhängige Haftung von fincrm gem. § 536 a Abs. 1, 1. Alt. BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. fincrm haftet nicht für den mangelnden wirtschaftlichen Erfolg des Kunden.
4. Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet fincrm nur, soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen nicht vermeidbar gewesen wäre. Für Datenverluste aufgrund von sog. Hacker-Angriffen übernimmt fincrm keine Haftung. fincrm wird über diese Risiken – sofern versicherbar – eine entsprechende Versicherung abschließen und während der Vertragslaufzeit auf ihre Kosten unterhalten.
5. Die Haftungsbeschränkungen gem. Abs. 1. und 4. gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten der fincrm.
6. Die Haftung von fincrm für Schäden, die durch vorsätzliche Handlungen verursacht worden sind, sowie für Ansprüche wegen des Fehlens zugesicherter und/oder garantierter Eigenschaften, wegen Beschaffenheits- und/oder Haltbarkeitsgarantien und/oder Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

§ 9 Vertragsbeendigung

1. Nach Ende der Vertragslaufzeit verlängert sich dieser Vertrag jeweils um weitere zwölf Monate, sofern er nicht von einer Partei mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird. Die Kündigungsfrist findet auch auf alle etwaigen Vertragsverlängerungen Anwendung.
2. Das Recht beider Parteien diesen Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt. fincrm ist insbesondere dann zur einer fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sich der Auftraggeber mit mehr als 2 mtl. Lizenzgebühren in Zahlungsverzug befindet.

§ 10 Datenrückgabe

Bzgl. der Datenrückgabe finden die Regelungen des Vertrages über die Auftragsverarbeitung Anwendung.

§ 11 Vertragsänderung, Verjährung, Nebenabreden

1. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform (z.B. per E-Mail) angeboten. Die Kundenzustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Wenn Kunden mit den Änderungen nicht einverstanden sind, verbleibt es bei den bestehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. fincrm weist alle Kunden in der Nachricht, mit der die Änderungen angeboten werden, auch noch einmal besonders auf das Ablehnungsrecht und die Frist dafür hin. Sofern fincrm lediglich eine neue Dienstleistung oder eine neue Funktionalität einführt oder Änderungen vornimmt, die die Rechte oder Pflichten von Kunden nicht beeinträchtigen, kann die Ankündigungsfrist auch nur einen Monat betragen. Die Widerspruchsfrist beträgt dann drei Wochen.
2. Ansprüche aufgrund der Verletzung von Vertragsbestimmungen verjähren 3 Jahre nach ihrer Entstehung.
3. Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung mit eigenen Forderungen oder Zurückbehaltung von Zahlungen nur dann berechtigt, wenn fincrm der Aufrechnung oder Zurückbehaltung zugestimmt hat oder die Berechtigung zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung rechtskräftig festgestellt wurden.
4. Erfüllungsort ist der Sitz der fincrm. Sofern gesetzlich zulässig, vereinbaren die Parteien als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag die Zuständigkeit des Amtsgerichts Köln.

5. Dieser Vertrag und die evtl. darin enthaltenen Bezüge (www.fincrm.de/av-vertrag) enthalten sämtliche Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien. Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Der Vorrang der Individualvereinbarung wird durch die vorstehenden Regelungen nicht abbedungen.
6. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksamen Bestimmungen durch eine Ersatzregelung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung beabsichtigten Zweck unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen möglichst nahekommt. Dies gilt auch für den Fall der Regelungslücke.
7. Für diesen Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG)

Alternative Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die du unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> findest. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.