



VLM-Lizenzbedingungen

der

VLM Support GmbH
Mainzer Str. 40
55411 Bingen am Rhein
Deutschland

(„Viprinet“)

Stand: 01.01.2020

Die VLM Support GmbH ist Betreiberin der unter <https://vlm.support> aufrufbaren VLM-Plattform („Plattform“). Diese Bedingungen gelten für jedes Rechtsverhältnis im Zusammenhang mit VLM, unabhängig davon, ob der Kunde die Lizenz(en) direkt über die Plattform oder über einen Viprinet-Partner bezieht. „Lizenzgeberin“ ist unabhängig vom Bezugsweg die VLM Support GmbH, beim Bezug der VLM-Lizenz über die Plattform direkt, beim Bezug über einen Viprinet-Partner die VLM Support GmbH als Erfüllungsgehilfin des Viprinet-Partners.

§ 1 Definitionen

- (1) „VLM“ bezeichnet das „Viprinet Lifetime Maintenance“-System für Service und Support rund um Viprinet-Produkte. Unter „VLM-Lizenz“ wird jegliche Lizenz – gegebenenfalls auch im Plural – verstanden, die im Rahmen von VLM zur Inanspruchnahme einer Leistung berechtigt.
- (2) „Lizenzabo“ bzw. „Lizenzabonnement“ (jeweils auch ohne „Lizenz“) bezeichnet das Lizenzmodell, bei dem der Nutzer die Lizenz direkt von Viprinet auf der Plattform bezieht. Mit „Lizenzkauf“ dagegen wird das Lizenzmodell bezeichnet, bei dem der Nutzer Lizenzen von einem Viprinet-Partner bezieht. Über Lizenzkauf erworbene Lizenzen werden auch als „Bundle Lizenz“ bezeichnet. Jeder der beiden beschriebenen Bezugsvorgänge wird als „Kaufvorgang“ bezeichnet, unabhängig davon, ob auf das damit begründete Rechtsverhältnis Kaufrecht anwendbar ist.
- (3) „Lizenz Level“ und „Level“ (Einzahl und Mehrzahl) bezieht sich auf die unter https://vlm.support/de/service_levels.html aufgeführten Lizenzstufen.
- (4) „Viprinet-Partner“ ist jedes von Viprinet als „Viprinet-Partner“ kommuniziertes Unternehmen.
- (5) Mit „Support-AP“ ist der erste Ansprechpartner des Kunden bzw. Nutzers für Support-Fragen gemeint. Mit Ausnahme des Levels „Gold Plus“ ist Support-AP grundsätzlich der Partner, von dem der Kunde das Viprinet-Produkt bezogen hat, für das VLM geleistet wird. Im „Gold Plus“-Level ist Support-AP die VLM Support GmbH.
- (6) „Router“ sind alle von Viprinet angebotenen Multichannel VPN Router. „Module“ sind von Viprinet als „Hotplug Module“ angebotene Einsteckmodule für Multichannel VPN Router. „Viprinet-Produkte“ bezeichnet über Router und Module hinaus alle weiteren von Viprinet angebotenen Güter und Leistungen, z. B. Software, Service und Support, inklusive VLM, unabhängig davon, ob Viprinet dafür Geld verlangt und von welcher Partei und welcher Person das jeweilige Viprinet-Produkt angeboten wird.
- (7) „VPN-Gegenstelle“ bzw. „VPN Hub“ ist ein Einwahlpunkt in Form eines Multichannel VPN Hubs, der sich in aller Regel in einem Rechenzentrum befindet und der durch die Nutzung von Viprinet-Routern zur Bündelung der genutzten WAN-Leitungen verwendet wird.

- (8) „Nutzer“ ohne weitere Bezeichnung bezeichnet einen oder mehrere Nutzer der Plattform. „Nutzerkonto“ meint das jeweilige Konto des Nutzers auf der Plattform. Mit „Kunde“ wird die Person bezeichnet, die die VLM-Lizenz erwirbt.
- (9) „EOS“ („End Of Service“) bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem für ein Viprinet-Produkt, für das EOS erklärt wurde, kein Support mehr geleistet wird und keine sonstigen Leistungen wie z. B. Software-Updates mehr erbracht werden.
- (10) Zeitangaben ohne Angabe der Zeitzone beziehen sich auf die Zeitzone des Support-APs.

§ 2 Lizenzgegenstand und -dauer

- (1) „Lizenzgegenstand“ sind die mit der jeweiligen VLM-Lizenz verbundenen Leistungen, deren Arten und jeweiliger Inhalt auf https://vlm.support/de/service_levels.html einsehbar ist.
- (2) Die VLM-Lizenz tritt frühestens mit dem Zeitpunkt in Kraft, der entweder bei Abschluss des Kaufprozesses auf der Plattform oder auf dem vom Kunden von einem Viprinet-Partner erworbenen Lizenzzertifikat als vom Kunden gewünschter Startzeitpunkt („Start Date“) genannt ist. Der tatsächliche Startzeitpunkt entspricht für den Zeitpunkt, an dem das Viprinet-Produkt (bei einer Einzellizenz) bzw. ein Viprinet-Produkt (bei einer Bundle Lizenz) im Portal für VLM aktiviert wird. Vorbehaltlich eines eventuellen vorzeitigen Endes (z. B. wegen Kündigung) entspricht die Lizenzdauer der vom Kunden beim Kaufvorgang als gewünscht angegebenen Dauer und entspricht und ihr Laufzeitende mindestens bzw. dem auf der Plattform angegebenen Enddatum. Bei einer Bundle Lizenz kann sich das Enddatum („End Date“) maximal bis ein Jahr nach End Date bzw. EOS (jeweils „Expiry Date“ genannt) verschieben, je nach dem, was früher eintritt, und zwar dann, wenn bzw. soweit der Kunde VLM für manche Viprinet-Produkte später als zum Startzeitpunkt der Bundle Lizenz aktiviert. Bis zum Expiry Date nicht genutzte VLM-Lizenzdauer verfällt zum Expiry Date.
- (3) Für Viprinet-Produkte werden VLM-Lizenzen grundsätzlich nur bis zum EOS angeboten; auch eine vor EOS gekaufte Verlängerung über EOS hinaus ist nicht möglich. Neuabschlüsse von Lizenzen, also andere Lizenzabschlüsse als automatische Verlängerungen, werden nur bis zur Erklärung von EOS angeboten.
- (4) Eine Lizenz gilt jeweils nur für das bzw. die beim Kaufvorgang angegebenen Viprinet-Produkte und ist nicht von ihm/ihnen getrennt übertragbar. Beim Tausch defekter Geräte kann die Lizenz auf andere Viprinet-Produkte gleicher Art übertragen werden.
- (5) Bundle Lizenzen dürfen nur vollständig und nur in Verbindung mit den jeweils betroffenen Viprinet-Produkten übertragen werden, und der Kunde darf Bundle Lizenzen auch zusammen mit den jeweils lizenzierten Viprinet-Produkten nur veräußern, wenn er den neuen Eigentümer bei Veräußerung darauf hinweist, dass auch diese VLM-Lizenzbedingungen akzeptieren muss, wenn er VLM nutzen möchte.
- (6) Bestehende Lizenzabonnements genießen während ihrer gesamten durchgehenden Laufzeit Bestandsschutz, also bereits dann nicht mehr, wenn der Kunde es vorübergehend unterbricht oder aussetzt. Der in S. 1 beschriebene Bestandsschutz bedeutet, dass der Kunde eine Option auf unbegrenzte Verlängerung des jeweiligen Lizenzabonnements hat. Im Falle von Gerätetausch im Rahmen von EOS (vgl. § 7) bedeutet der Bestandsschutz, dass der Kunde im Rahmen seines VLM-Lizenzlevels Anspruch auf VLM in Bezug nur auf das Tauschgerät hat, und zwar unter der Maßgabe, dass die VLM-Vergütung dem Tauschgerätepreis angepasst wird.

§ 3 Vertragspartner und Leistungserbringer

- (1) Der Kunde ist sich bewusst und damit einverstanden, dass Vertragspartnerin beim Lizenzabonnement die VLM Support GmbH, beim Lizenzkauf der Viprinet-Partner, der ihm die Lizenz verkauft. Der Kunde ist ebenfalls damit einverstanden, dass unabhängig von der Vertragspartnereigenschaft die VLM Support GmbH die von der Lizenz umfassten Leistungen erbringt und sich hierbei der Leistungen eines oder mehrerer Viprinet-Partner bedienen kann, solange dadurch weder der Umfang der Lizenz noch die Rechte des Kunden aus der Lizenz geschmälert werden.
- (2) Sollte der Kunde Zweifel darüber haben, wer ihm gegenüber eine Lizenzleistung erbringt, soll er sich an sales@vlm.support wenden.

§ 4 Support bei VLM

- (1) Zentrale Anlaufstelle für Anfragen für jegliche Lizenzleistung ist die VLM-Plattform.
- (2) „Support“ ohne weitere Konkretisierung bedeutet Support nach Ermessen der VLM Support GmbH entweder über Telefon und/oder E-Mail von Montag bis Freitag jeweils zwischen 09:00 und 18:00 Uhr. „Priority Support“ bedeutet über den üblichen Support hinaus, dass der Support-AP bei Support-Anfragen des Kunden eine Reaktionszeit von 4 (vier) Stunden ab Eingang der Anfrage bei der zentralen Anlaufstelle einhält, wobei nur die in diesem Absatz genannten Zeiten als Dauer gelten.
- (3) Den Support gegenüber dem Kunden erbringt grundsätzlich die VLM Support GmbH, allerdings ist es Sache des Support-APs, der VLM Support GmbH die für den jeweiligen Support notwendigen Zugriffe zu ermöglichen.
- (4) Unter „Fernunterstützung bei Gerätwartung“ (enthalten in den Levels „Silber“ und „Gold“) wird Support über eine Fernwartungssoftware verstanden. Der Kunde muss der VLM Support GmbH hierfür Zugriff auf das jeweilige Gerät ermöglichen.

§ 5 Von der VLM-Lizenz umfasste Software

- (1) Wenn und soweit die VLM-Lizenz des Kunden größere und kleinere Software Updates beinhaltet, erhält er alle Software-Updates, die die VLM Support GmbH allen VLM-Kunden mit entsprechendem Level für das jeweilige Viprinet-Produkt zur Verfügung stellt, und zwar unabhängig davon, ob es sich bei dem Update um eine Fehlerbehebung, eine Feature-Erweiterung oder eine sonstige Veränderung der Software handelt. Updates werden, wenn und soweit VLM Support GmbH Zugriff auf die jeweiligen Viprinet-Produkte des Kunden hat, automatisch installiert. Der Kunde ist verantwortlich dafür, VLM Support GmbH den dafür erforderlichen Zugriff zu ermöglichen; ansonsten hat er nur Anspruch darauf, das jeweilige Update selbst herunter zu laden, muss sich um das Update selbst kümmern.
- (2) Der Kunde soll jeweils nur aktuelle Viprinet-Produkt-Software nutzen. Wenn, soweit und solange sein Verhalten dazu führt, dass nicht mehr aktuelle Software auf einem von einer oder mehrerer seiner VLM-Lizenzen betroffenen Geräte läuft, hat er keinen Anspruch auf Software-Updates und Support.
- (3) Von den Ansprüchen nach diesem Abs. (1) S. 1 ausgenommen sind solche Software-Funktionalitäten, die von Viprinet als kostenpflichtige Features auf <https://www.viprinet.com/de/produkte/software> angeboten werden.

§ 6 Advanced Return Material Authorization (ARMA)

Wenn und soweit die VLM-Lizenz ARMA beinhaltet, gilt:

- (1) Wenn der Kunde ein Viprinet-Produkt auf der Plattform als mangelhaft oder defekt meldet, wird ihm ein Tauschgerät zugesendet, das der Kunde im Tausch gegen das defekte Gerät erhält.
- (2) Die Frist, innerhalb der das Tauschgerät im Rahmen von ARMA an ihn versendet wird, hängt vom ARMA-Modus ab, beträgt entweder maximal 3 (drei) Tage ab Zugang der Meldung in Abs. (1) („3 Day Shipment“), oder das Gerät wird noch am selben Kalendertag versendet, wenn die entsprechende ARMA-Anfrage bis 14:00 Uhr MEZ eingegangen ist („Same Day Shipment“), ansonsten am Folgewerktag.

§ 7 Gerätetausch auf Nachfolgemodell bei EOS

- (1) Wenn „Gerätetausch auf Nachfolgemodell“ Teil der Lizenz ist, die Dauer einer VLM-Lizenz des Kunden den EOS-Zeitpunkt eines von der Lizenz betroffenen Viprinet-Produktes überschreitet und der Kunde nicht bereits bei Abschluss bzw. Verlängerung der Lizenz zugestimmt hat, ab EOS die für das Tauschgerät anfallende Lizenzgebühr zu zahlen, muss der Kunde eine der zwei folgenden Optionen wählen.
 - a. Option 1: Er erhält von demjenigen, von dem er das EOS-Produkt erworben hat, je nach Level kostenlos (im „Gold“-/„Gold Plus“-Level) oder kostenpflichtig (im „Silber“-Level) ein mindestens gleichwertiges Tauschgerät, für das noch kein EOS eingetreten ist (in aller Regel das Nachfolgemodell des EOS-Produktes). Ab Beginn des auf den Tausch folgenden Rechnungszyklusses zahlt der Kunde die für das Tauschgerät anfallende VLM-Lizenzgebühr für seinen Level. Die eventuelle Differenz der neuen Lizenzgebühr zur ursprünglichen bekommt der Kunde erstattet oder zahlt er nach.
 - b. Option 2: Er kündigt seine Lizenz zum Zeitpunkt des EOS und erhält die Vergütung für die Dauer, für die er die jeweilige Lizenz nach EOS nicht mehr nutzen kann, erstattet.
- (2) Wenn „Gerätetausch auf Nachfolgemodell“ nicht Teil der Lizenz ist, erhält der Kunde die Vergütung für die Dauer, für die er die jeweilige Lizenz nicht mehr nutzen kann, erstattet.
- (3) Beim Gerätetausch erhält der Kunde das Tauschgerät gegen Aushändigung des auszutauschenden Gerätes.

§ 8 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde muss jedes Produkt, für das er eine VLM-Lizenz abschließt und für das er VLM nutzen möchte, im Portal registrieren und sämtliche dort aufgeführten Fehler korrekt ausfüllen, inklusive des Produktstandortes.
- (2) Der Kunde und alle die von ihm autorisierten Nutzer müssen seine von VLM erfassten Viprinet-Produkte ausschließlich nach Maßgabe des Handbuches behandeln und dürfen kein Viprinet-Produkt vorsätzlich oder grob fahrlässig beschädigen, öffnen oder in sonstiger Weise verändern.

§ 9 Haftung

- (1) Der VLM-Vertragspartner des Kunden haftet dem Kunden für sich und seine Erfüllungsgehilfen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls und soweit eine wesentliche Vertragspflicht schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt wurde oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Wird eine solche wesentliche Vertragspflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt, ist die Haftung der Höhe nach auf solche vertragstypischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Kaufvorganges vernünftigerweise vorhersehbar waren, jedoch wertmäßig begrenzt auf den jeweils vom Kunden gezahlten Preis des Produktes, das den jeweiligen Schaden verursacht hat.
- (2) Die Haftung des VLM-Vertragspartners für zugesicherte Eigenschaften, arglistig verschwiegene Mängel oder Personenschäden (Leben, Körper und Gesundheit) sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- (3) Soweit die Haftung des Vertragspartners nach den vorstehenden Regelungen dieses Paragraphen wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des VLM-Vertragspartners.

§ 10 Geistiges Eigentum

- (1) Nichts in diesen Bedingungen oder im Rahmen von VLM ist dahingehend auszulegen, dass geistiges Eigentum von Viprinet auf den Kunden oder Nutzer übergehen oder ihm daran ein Nutzungsrecht eingeräumt werden soll, wenn und soweit es nicht für die von der jeweiligen VLM-Lizenz umfassten Leistungen erforderlich ist.
- (2) Der Kunde darf keinerlei Software von Viprinet disassemblieren, rückentwickeln, mit anderer Software oder Hardware kombinieren oder in sonstiger Weise ändern und darf keinerlei von Viprinet hergestellte oder vertriebene Hardware disassemblieren, rückentwickeln, mit anderer Software kombinieren oder in sonstiger Weise ändern, weder zur Vertragslaufzeit noch danach.

§ 11 Kündigung

- (1) Auf der Plattform erworbene Lizenzen verlängern sich automatisch um den jeweils beim Lizenzkauf angegebenen Abonnementzeitraum, wenn die Lizenz nicht innerhalb von 7 (sieben) Tagen vor Ende des jeweiligen Abonnementzeitraumes gekündigt wird. Ein eventuell vor dem Kaufzeitpunkt der VLM-Lizenz liegender Lizenzzeitraum zählt nicht zu der Verlängerungsperiode.
- (2) Die VLM Support GmbH darf nach eigenem freiem Ermessen die Verlängerung einer Lizenz verweigern bzw. ordentliche Kündigung einer Lizenz zum Ende einer Lizenzperiode erklären, wenn der Kunde faktisch oder offiziell insolvent ist oder wird. Einen Grund zur außerordentlichen und fristlosen Kündigung stellt es vor allem dar, wenn der Kunde oder ein von Nutzer in seinem Machtbereich gefälschte Kreditkartendaten zur Zahlung auf der Plattform verwendet oder ein Viprinet-Produkt, für das er VLM bezieht, nicht nach Maßgabe der für das Produkt von Viprinet gegebenen Bedienungshinweise behandelt, den Gehäusedeckel öffnet oder das Produkt vorsätzlich oder grob fahrlässig beschädigt.
- (3) Vom Kunden bereits gezahlte Gebühren für einen eventuell vom Kunden wegen Wirksamwerdens einer Kündigung nach Abs. (2) nicht mehr nutzbaren Lizenzzeitraum, die er nicht durch eigenes vertragswidriges Verhalten verursacht hat, wird ihm vom Lizenzgeber innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Lizenzende erstattet..

§ 12 Sonstiges

- (1) Jegliche VLM-Lizenznutzung unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle mit der Geschäftsbeziehung des Kunden mit der Lizenzgeberin in Verbindung stehenden Ansprüche ist nach Wahl der VLM Support GmbH der Sitz der VLM Support GmbH oder des Kunden.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt davon die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen unberührt.