

1. Definitionen

- 1.1 Die Definitionen der AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH gelten auch für diese SaaS Bedingungen, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
- 1.2 „Software as a Service (SaaS) Bedingungen“ – im Folgenden kurz: „SaaS Bedingungen“ bezeichnet diese Bedingungen der Samuelson Kassensysteme GmbH als Anwendungsdienstleister für die Bereitstellung zentraler Dienste für die Kassenlösung Samuelson BackShop bzw. für die Überlassung der im Angebot aufgeführten Software wie Dienste und Apps zur zeitlich beschränkten Nutzung über das Internet sowie die Einräumung von Speicherplatz auf von Samuelson zur Verfügung gestellten Servern.
- 1.3 „Kunde“ bezeichnet einen Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, der Leistungen im Zusammenhang mit der Kassenlösung Samuelson BackShop nach Maßgabe dieser SaaS Bedingungen von uns bezieht.
- 1.4 „SamuelsonNETWORK“ ist die Bereitstellung des zentralen Datentransfers zwischen den Kassen mit der Software Samuelson BackShop in den Filialen, der zentralseitigen Software BackOffice.net bzw. BackBI bzw. der BackPro-Kassensteuerung.
- 1.5 „Samuelson DigitalBon“ ist der Dienst für die temporäre Speicherung und für den digitalen Abruf von Kundenbons. „Samuelson Meldeverfahren“ ist das automatische Meldeverfahren für die TSEs ab 01.01.2025.
- 1.6 Die „Samuelson Filialsteuerungs App“ zeigt filialübergreifende Auswertungen quasi in Echtzeit auf mobilen Geräten. „BackBI“ ist der Dienst für die Auswertungen von Kassendaten. Der „Samuelson Webshop“ ist das Softwareportal zur Abwicklung von Endkundenbestellungen. Die „Samuelson BestellApp“ ist eine white-label-App, die der Kunde für die Abwicklungen von Bestellungen seine Endkunden bereitstellt.
- 1.7 „Hello Samuelson again“ ist der Samuelson Webdienst zur Loyalty App und zum CRM-System von hello again.
- 1.8 All die in 1.4, 1.5, 1.6 und 1.7 aufgeführten Dienste und Apps bezeichnen wir im Folgenden als „Software“.
- 1.9 „Fremdlösungen“ sind Anwendungen oder Teile unserer Anwendungen von Drittherstellern wie Microsoft, für die wir Vertriebspartner sind. Sie werden zu diesen Bedingungen bereitgestellt.
- 1.10 „SaaS Beauftragung“ bezeichnet das Angebot von uns auf Grundlage dieser SaaS Bedingungen, welches vom Kunden angenommen wurde einschließlich aller in Bezug genommenen Anlagen, insbesondere Leistungsbeschreibungen.

2. Geltung der SaaS Bedingungen zusätzlich zu den AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH

- 2.1 Diese SaaS Bedingungen gelten zusätzlich zu den AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH für alle SaaS Beauftragungen des Kunden bei uns. Die AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH gelten auch für SaaS Beauftragungen soweit diese SaaS Bedingungen keine abweichenden Regelungen enthalten.
- 2.2 Diese SaaS Bedingungen haben Geltung auch für alle künftigen SaaS Beauftragungen des Kunden bei uns.
- 2.3 Von diesen SaaS Bedingungen abweichende Bedingungen sind im Einzelfall schriftlich zu vereinbaren. Sie haben Geltung nur für den jeweils betroffenen Auftrag.

3. Umfang und Beschaffenheit der Leistungen als Anwendungsdienstleister (SaaS)

- 3.1 Der Kunde hatte Gelegenheit, in Workshops und Testinstallationen die Beschaffenheit und den Leistungsumfang der

im Angebot aufgeführten Software sowie die im Portal „Samuelson Docs“ zur Verfügung gestellte Anwenderdokumentation zu untersuchen. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet und schriftlich vereinbart worden ist. Eine darüber hinaus gehende Beschaffenheit der Software schulden wir nicht, es sei denn, diese wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart.

- 3.2 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsabschluss durch Mitarbeiter von Samuelson oder fachkundige Dritte beraten lassen.
- 3.3 Bei Fremdlösungen richten sich die Nutzungsbedingungen nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers. Wir übernehmen keine Verantwortung dafür, dass die Fremdlösungen für die Zwecke des Kunden geeignet sind und der Umfang der Lizenzgewährung durch die Fremdhersteller für die Zwecke des Kunden ausreicht.
- 3.4 Der Quellcode der Software ist nicht Teil dieser Bedingungen.
- 3.5 Jegliche Dokumentation kann insbesondere bei Produkten der Dynamics-Familie von Microsoft, elektronisch und/oder nur in englischer Sprache vorhanden sein. Jegliche Dokumentation wird nur in der Form geliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Weitere Informationen kann der Kunde, genauso wie Unterstützungshandlungen für die Installation, bei uns gegen zusätzliche Vergütung ergänzend beauftragen.
- 3.6 Wir stellen dem Kunden für die Dauer der SaaS Beauftragung die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richten wir die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
- 3.7 Eine bestimmte Performance (Antwortzeit) ist nur dann Gegenstand der SaaS Beauftragung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.8 Wir weisen darauf hin, dass stündliche Datensicherungen vorhanden sind, und darüber hinaus eine tägliche Sicherung mit 3 Tagen Gültigkeit existiert. Diese Maßnahmen entlassen den Kunden aber nicht aus seiner gesetzlichen Pflicht zur Langzeitarchivierung (GoBD).
- 3.9 Datensicherungen können täglich über einen Self-Service in BackPro365 erstellt und im Onlinespeicher heruntergeladen werden. Auf Wunsch kann die Sicherung über den BackPro365-Connector automatisiert heruntergeladen werden. Weitere Optionen, Sicherungen in der Microsoft Cloud oder in andere, örtlich getrennte Rechenzentren, können separat gegen zusätzliche Vergütung beauftragt werden.
- 3.10 Wir stellen dem Kunden die Funktionalitäten der Software während der nachfolgend benannten Systemlaufzeit bereit. Die Systemlaufzeit ist 24Std/Tag und 365Tage/Jahr. Die Verfügbarkeit der Software beträgt 98,5% pro Jahr, ausgenommen davon sind geplante Wartungsarbeiten.
- 3.11 Geplante Wartungsarbeiten werden rechtzeitig angekündigt und zwischen 0 Uhr und 6 Uhr durchgeführt. Notfallwartungen werden kurzfristig angekündigt. Über den Wartungsabschluss wird proaktiv informiert.
- 3.12 Wir überwachen die Software mit Reaktionszeiten innerhalb von einer Stunde im Zeitraum von 06:00 Uhr bis 21:00 Uhr täglich. Dies bedeutet, dass innerhalb von einer Stunde ab einer telefonisch im Kassensupport gemeldeten technischen Störung, die Störungsbeseitigung eingeleitet wird (Reaktionszeit).

Software as a Service (SaaS) Bedingungen der Samuelson Kassensysteme GmbH
Stand: 15.06.2026

3.13 Wir sind berechtigt, die Software auf neuere Versionen zu aktualisieren, wenn wir dies für die Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Software-Dienstes als notwendig erachten.

3.14 Individuelle Funktionen und Schnittstellen sind nicht Gegenstand der SaaS Beauftragung. Ebenso ist die Anpassung der im Angebot aufgeführten Software auf die Bedürfnisse des Kunden nicht Gegenstand der SaaS Beauftragung.

4. Nutzungsrechte

4.1 Wir räumen dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software in dem im Angebot eingeräumten Umfang während der Dauer der SaaS Beauftragung im Rahmen der SaaS Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Recht räumlich ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

4.2 Die zulässige Nutzung umfasst das Laden der Software in den Arbeitsspeicher auf dem von uns zur Verfügung gestellten Server, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern der vom Kunden eingesetzten Hardware. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vermieten oder in sonstiger Form unter zu lizenzieren oder sie Dritten zur Verfügung zu stellen.

4.3 Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ oder quantitativ überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so werden wir die uns zustehenden Rechte geltend machen.

4.4 Bei Fremdlösungen gelten die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Fremdanbieters, welche vom Kunden zwingend einzuhalten sind.

5. Einräumung von Speicherplatz

5.1 Wir überlassen dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten.

5.2 Wir tragen Sorge dafür, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

5.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Wir sind zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden oder sonstige Dritte uns davon in Kenntnis setzen.

6. Nichteinhaltung der Verfügbarkeit

6.1 Sollte die Software für den Kunden für sechzig (60) oder mehr Minuten binnen eines Zeitraums von 15 Stunden nicht erreichbar sein, handelt es sich um einen ungeplanten Ausfall. Der Kunde hat uns unverzüglich über den Ausfall zu unterrichten.

6.2 Die Ausfallzeit wird ab dem Zeitpunkt der telefonischen Meldung des Ausfalls durch den Kunden unter der Samuelson-Kassensupportnummer bis zum Zeitpunkt der Erreichbarkeit des Systems berechnet. Die Erreichbarkeit wird proaktiv dem Kunden vom Samuelson Kassensupport zurückgemeldet.

6.3 Die Leistungs- bzw. Verfügbarkeitszusage für die Software ist 98,5%. Die Verfügbarkeit in einem Monat % berechnet sich wie folgt:

$$(Anzahl\ der\ Tage\ des\ Monats\ \times\ 24\ Stunden\ \times\ 60\ Minuten) - (Minuten\ der\ Nichtverfügbarkeit\ in\ dem\ Monat) / (Tage\ in\ dem\ Monat\ \times\ 24\ Stunden\ \times\ 60\ Minuten) * 100\%.$$

6.4 Die folgenden Gutschriften werden fällig, sollten wir die vorstehende Leistungszusage nicht erfüllen:

6.4.1 5% Gutschrift der monatlichen Gebühr bei einer Ausfallzeit von 1-3 Stunden

6.4.2 10% Gutschrift der monatlichen Gebühr bei einer Ausfallzeit von 3-5 Stunden

6.4.3 15% Gutschrift der monatlichen Gebühr bei einer Ausfallzeit von 5-8 Stunden

6.4.4 20% Gutschrift der monatlichen Gebühr bei einer Ausfallzeit von über 8 Stunden

6.5 Die Regelungen zu den Gutschriften gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

6.5.1 Aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, insbesondere aufgrund von technischen Störungen einer Internetverbindung;

6.5.2 die sich aus der Nutzung von Hardware, Software oder Dienstleistungen durch den Kunden ergeben, die nicht von uns in Verbindung mit der SaaS Beauftragung bereitgestellt wurden;

6.5.3 Aufgrund der unsachgemäßen Nutzung der Software;

6.5.4 aufgrund geplanter Wartungsarbeiten.

6.6 Im Übrigen gelten für die Mängelrechte und Haftung Nr. 10 und 11 der AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH, wobei etwaige Ansprüche auf Minderung der Vergütung durch die vorstehende Spezialregelung zur Gutschrift begrenzt werden. Zusätzlich finden die Regelungen zur Haftungsbeschränkung gemäß Nr. 9 dieser SaaS-Bedingungen Anwendung.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde sorgt für die rechtzeitige Bereitstellung der Daten für die Übernahme aus dem Altsystem, wenn wir auch die Datenübernahme kostenpflichtig durchführen sollen. Oder der Kunde beschafft rechtzeitig aussagekräftige Testdaten, mit denen er den Probetrieb und die Abnahme vollständig und korrekt durchführen kann.

7.2 Der Kunde entscheidet allein in eigener Verantwortung, ob der Probetrieb und die Abnahme auf einem Test- oder Echtsystem durchgeführt wird. Das Risiko, die Abnahme auf dem Echtsystem durchzuführen, trägt allein der Kunde. Er ist darauf hingewiesen worden, dass bei dem Test Fehler auftreten können, die den betrieblichen Ablauf empfindlich stören oder gar zum Stillstand bringen können. Für daraus entstehende Schäden übernehmen wir keine Verantwortung.

7.3 Wir empfehlen das kostenpflichtige Vorhalten eines Testsystems.

7.4 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mängelfreiheit. Dies gilt auch für neue Softwareversionen, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege erhält.

7.5 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt seiner Kundendaten. Er beschafft und verfügt über alle Rechte an seinen Kundendaten, die notwendig sind, damit wir ihm die die Software zur Verfügung stellen können, ohne die Rechte von Dritten zu verletzen. Wir übernehmen im Zusammenhang mit Kundendaten oder der Nutzung des Produkts durch den Kunden jetzt und in Zukunft keine anderen als die in diesen SaaS Bedingungen ausdrücklich dargelegten Verpflichtungen.

Software as a Service (SaaS) Bedingungen der Samuelson Kassensysteme GmbH

Stand: 15.06.2026

- 7.6 Wir erteilen dem Kunden für jeden vom Kunden namentlich benannten Mitarbeiter das Recht zur Nutzung der in der SaaS Beauftragung aufgeführten Anwendungen. Jede Nutzung durch eine andere Person, insbesondere durch Ausnutzung von deren Bezeichnungen bzw. Passwort im Programm ist untersagt.
- 7.7 Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit von Anmeldedaten im Zusammenhang mit ihrer Nutzung der Software zu wahren.
- 7.8 Der Kunde ist verpflichtet, Informationen vor der Eingabe auf Viren und sonstige schädlichen Komponenten zu prüfen und hierzu den Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 7.9 Der Kunde ist verpflichtet, alle Kennwörter, die für den Zugriff auf die Software verwendet werden, regelmäßig zu ändern.
- 7.10 Der Kunde ist dazu verpflichtet, uns unverzüglich über einen möglichen Missbrauch seiner Benutzerkonten zu unterrichten und uns über Sicherheitsvorfälle im Zusammenhang mit der Software unverzüglich zu informieren.
- 7.11 Jeglicher Dateitransfer auf einen Terminal-Server ist untersagt. Der Onlinespeicher ist ausschließlich für Dateien, die im Zusammenhang mit Samuelson Produkten und ihren Schnittstellen stehen, zu nutzen.
- 7.12 Der Kunde ist für die Herstellung der Internetverbindung selbst verantwortlich.
- 7.13 Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils neuesten Versionsstände der Software zu verwenden. Die Nutzung alter Versionsstände ist im Rahmen der SaaS Beauftragung nicht möglich, da allen Nutzern ein einheitlicher Versionsstand zur Verfügung gestellt wird.

8. Preise und Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die Preise für unsere Leistungen richten sich nach der SaaS Beauftragung.
- 8.2 Sofern in der SaaS Beauftragung nicht anders angegeben, werden diese monatlich im Voraus in Rechnung gestellt in Form einer Dauerrechnung taggenau, beginnend mit der Freischaltung der Initiallizenz.
- 8.3 Die Fälligkeit ist zum Monatsersten.
- 8.4 Wir sind frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit von einem Jahr einmal jährlich zur Erhöhung der Preise für unsere Leistungen berechtigt. Dies werden wir dem Kunden mindestens zwei Monate vorher mitteilen.
- 8.5 Erhöhen sich die Kosten um mehr als 10%, hat der Kunde das Recht, die SaaS Beauftragung innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Erhöhung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht werden wir den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung hinweisen.

9. Haftungsbeschränkungen

- 9.1 Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.
- 9.2 Der Kunde übernimmt die alleinige Haftung für jegliche Verluste oder Schäden infolge ungerechtfertigter Manipulation oder Löschung der Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die ungerechtfertigte Löschung oder Entfernung von Benutzerkonten, wenn diese durch den Kunden verursacht wurden
- 9.3 Wir haften nicht für Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde eigene Apps oder Apps von Drittanbietern einspielt, die nicht zuvor schriftlich von uns freigegeben wurden.

- 9.4 Gutschriften werden nicht von Monat zu Monat kumuliert.
- 9.5 Unsere Haftung zur Zahlung von Gutschriften für die Nichteinhaltung derselben Leistungszusage ist auf drei aufeinander folgende Monate pro Jahr begrenzt.
- 9.6 Wir sind nicht verpflichtet, Gutschriften bezüglich derselben Leistungsverpflichtung für mehr als 6 Monate binnen eines Zeitraums von jeweils 12 Monaten zu zahlen.
- 9.7 Unter keinen Umständen überschreitet der Gesamtbetrag der Gutschriften, die in einem Monat zu zahlen sind, 100% der gesamten monatlichen durch den Kunden zu zahlenden Vergütung für den betreffenden Monat.
- 9.8 Die Berechnung von Gutschriften basiert auf der monatlichen Vergütung für unsere Leistungen und umfasst nicht Kosten Dritter oder angeschlossener Unternehmen.
- 9.9 Die nachfolgend genannten Zeiträume bleiben bei der Berechnung der Gutschriften hinsichtlich Verfügbarkeit außer Betracht:
- 9.9.1 Zeiträume, während derer unzutreffende oder unvollständige Informationen durch den Kunden zur Verfügung gestellt wurden mit der Folge, dass uns die Fertigstellung einer Fehlerdiagnose und/oder die Wiederherstellung der Software nicht möglich war;
- 9.9.2 Verzögerungen oder Fehler, die durch Dritte verursacht wurden (einschließlich öffentlicher und regulierender Stellen), die nicht ein angeschlossenes Unternehmen, Auftragnehmer, unter Vertrag stehender Carrier oder sonstiger Lieferant einer Partei sind;
- 9.9.3 Zeiträume, während derer uns der Zugang zu Netzwerkkomponenten seitens des Kunden verweigert wurde, sofern dieser Zugang erforderlich ist, um die Fehlerbeseitigung, die Reparatur oder die Diagnose zur Wiederherstellung und das Testen für die Abnahme, abzuschließen;
- 9.9.4 Zeiträume, während derer der Kunde den Zugriff auf die Software verweigert oder diesen für Testzwecke nicht freigibt;
- 9.9.5 Zeiträume, während derer der Kunde für uns nicht erreichbar ist, um die Wiederherstellung der Software zu bestätigen.

10. Laufzeit, Kündigung, Folgen der Beendigung

- 10.1 Die SaaS Beauftragung hat zunächst eine Laufzeit von mindestens einem Jahr. Anschließend verlängert sich die SaaS Beauftragung jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht vorher von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten gekündigt wird.
- 10.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- 10.3 Gerät der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung aus der SaaS Beauftragung in Verzug und bezahlt der Kunde auch nicht binnen einer von uns gesetzten Nachfrist von mindestens 2 Wochen, so sind wir zur fristlosen Kündigung der SaaS Beauftragung berechtigt.
- 10.4 Mit Beendigung der SaaS Beauftragung enden die Nutzungsbefugnis und die Zugriffsmöglichkeiten des Kunden auf unsere Leistungen. Wir werden mit Beendigung sämtliche Daten des Kunden löschen, sofern der Kunden uns nicht ausdrücklich vor Beendigung abweichend anweist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, rechtzeitig vor Beendigung dafür Sorge zu tragen, dass er seine Daten weiterhin nutzen kann und hierauf zugreifen kann. Wir stellen auf Wunsch des Kunden eine Datensicherung zur Verfügung und/oder leisten Migrationsunterstützung. Die Vergütung beider vorgenannter Leistungen erfolgt nach Aufwand.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus der jeweiligen SaaS Beauftragung ist nur mit unserer vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung möglich.
- 11.2 Durch Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der SaaS Beauftragung einschließlich dieser SaaS Bedingungen wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Regelung möglichst nahekommt.