Allgemeine Nutzungsbedingungen
für die Nutzung der Software **VOKIS**

1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Allgemeinen Nutzungsbedingungen (im Folgenden „Nutzungsbedingungen“) enthalten die grundlegenden Regelungen für die Überlassung und Nutzung der Software „VOKIS“ der VHV Allgemeine Versicherung AG, VHV-Platz 1, 30177 Hannover, (im Folgenden „VHV“).

2. Begriffsbestimmungen

2.1 „Software“ ist das Computerprogramm „VOKIS“ bzw. „VHV-Tarife“, in dem die aktuellen Versicherungstarife der VHV und bestimmter, mit der VHV verbundener oder mit der VHV kooperierender Versicherungsgesellschaften hinterlegt sind und das u. a. die Erstellung von Angeboten für Versicherungen und die Erstellung von Versicherungsanträgen sowie die elektronische Übermittlung bestimmter Daten und Informationen ermöglicht, einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

2.2 „Release“ oder „Software-Release“ ist jede Hauptversion der Software; neue Releases der Software erscheinen nach Bedarf.

2.3 „Update“ ist jedes Computerprogramm, mit dessen Installation sich eine Hauptversion der Software auf einen neueren Versionsstand aktualisieren lässt.

2.4 „MaPo“ ist eine in die Software integrierte Technik für die sichere, elektronische Übermittlung von Antragsdaten an die VHV.

2.5 „MAX.NET“ ist eine Extranet-Plattform, die den Austausch von Daten, Nachrichten und Dokumenten zwischen der VHV und angeschlossenen Versicherungsvermittlern über das Internet ermöglicht sowie der Verwaltung von mit Versicherungsnehmern bestehenden Versicherungsverträgen und Kundendaten dient.

2.6 „Nutzer“ ist jede natürliche oder juristische Person oder Personenvereinigung, die die Software auf einem lokalen Rechner des Nutzers installiert oder nutzt.

2.7 „Kunde“ ist jede natürliche oder juristische Person oder Personenvereinigung, die Versicherungsnehmer der VHV oder einer mit der VHV verbundenen Versicherungsgesellschaft ist oder die sich für den Abschluss eines Versicherungsvertrages mit der VHV oder mit einer mit der VHV verbundenen Versicherungsgesellschaft interessiert.

2.8 „Kundendaten“ sind alle Daten, Dokumente oder sonstigen Informationen, die Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse eines Kunden, bei dem es sich um eine natürliche Person handelt, enthalten.

2.9 „Verbundene Versicherungsgesellschaften“ sind alle Versicherungsgesellschaften, die mit der VHV i. S. d. §§ 15 ff. AktG verbunden sind und für die in der Software Tarifinformationen hinterlegt sind.

2.10 „Vermittlungsvereinbarung“ ist jede Vereinbarung zwischen der VHV oder einer verbundenen Versicherungsgesellschaft und dem Nutzer, auf deren Grundlage im Falle des Abschlusses eines

Versicherungsvertrages mit einem Kunden die Zahlung einer Provision durch die VHV oder die verbundene Versicherungsgesellschaft an den Nutzer erfolgt.

2.11 „Versicherungsvermittler“, „Versicherungsvertreter“ und „Versicherungsmakler“ haben jeweils die sich aus § 59 VVG ergebende Bedeutung.

3. Leistungsumfang, Nutzungsvoraussetzungen

3.1 Mit der Software stellt die VHV dem Nutzer ein Computerprogramm zur Verfügung, mit dessen Hilfe der Nutzer auf Basis darin hinterlegter Versicherungstarife der VHV und bestimmter, mit der VHV verbundener oder mit der VHV kooperierender Versicherungsgesellschaften auf einfache Weise Angebote für Versicherungsverträge und Anträge auf Abschluss von Versicherungsverträgen erstellen, speichern, ausdrucken und ggf. auch in elektronischer Form übermitteln kann. Darüber hinaus enthält die Software bestimmte zusätzliche Service-Funktionen.

3.2 Die Software wird dem Nutzer von der VHV als ausführbares Computerprogramm überlassen. Die Überlassung der Software im Quellcode ist weder geschuldet noch vorgesehen.

3.3 Die Installation und Nutzung der Software setzt einen ausreichend leistungsfähigen Computer mit kompatiblem Microsoft-Windows-Betriebssystem voraus. Für den Austausch elektronischer Daten mit der VHV oder einer verbundenen Versicherungsgesellschaft ist außerdem eine Anbindung des Computers an das Internet und die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse des Nutzers erforderlich. Für die Nutzung der integrierten MAX.NET-Schnittstelle benötigt der Nutzer einen MAX.NET-Zugang.

4. Neue Software-Versionen, Gültigkeit

4.1 Um die Software stets auf einem aktuellen Stand zu halten, gibt die VHV nach Bedarf neue Releases der Software heraus. Für das jeweils aktuelle Release stellt die VHV darüber hinaus nach Bedarf Updates bereit, mit deren Hilfe die Software aktualisiert werden kann.

4.2 Die Funktionsfähigkeit jedes Releases der Software und die Gültigkeit der in der Software hinterlegten Tarife können durch die VHV zeitlich befristet werden. Auf diese Weise wird ggf. sichergestellt, dass Versicherungsangebote und –anträge nicht mit veralteten Daten erstellt werden.

4.3 Der Nutzer ist verpflichtet, die Software vor jeder Nutzung auf ihre Aktualität zu überprüfen, stets nur das aktuelle Release der Software zu verwenden und die von der VHV zur Verfügung gestellten Updates einzuspielen und die Software so auf dem aktuellen Stand zu halten.

5. Nutzungsrechte

5.1 Die VHV räumt dem Nutzer das nicht ausschließliche Recht ein, die Software zu vervielfältigen, soweit die Vervielfältigung für die Installation der Software auf einem Endgerät des Nutzers und für die bestimmungsgemäße Nutzung der Software notwendig ist. Der Nutzer darf darüber hinaus eine Kopie der Software für eigene Sicherungszwecke anfertigen und vorhalten.

5.2 Das Recht zur Nutzung der Software wird jeweils nur für das aktuelle Release der Software eingeräumt. Es erlischt, ohne dass es einer Erklärung einer der Parteien bedarf, mit Ablauf der Gültigkeit des Software-Releases, spätestens jedoch mit Beendigung dieser Nutzungsvereinbarung. Der Nutzer ist verpflichtet, die

Software unverzüglich nach Erlöschen des Nutzungsrechts zu deinstallieren und alle Kopien der Software einschließlich der Sicherungskopie unverzüglich zu löschen.

5.3 Dem Nutzer ist es untersagt, die Software ohne vorherige Zustimmung der VHV auf andere als der nach dieser Ziffer gestatteten Weise zu nutzen. Ihm ist es insbesondere untersagt, das Original oder Vervielfältigungsstücke der Software

- zu verkaufen, zu vermieten, an Dritte weiterzugeben oder sonst zu verbreiten,
- zu bearbeiten, zu übersetzen oder umzugestalten oder
- öffentlich zugänglich zu machen.

5.4 Die VHV räumt dem Nutzer keine Rechte an dem Quellcode der Software ein.

5.5 Die vorstehenden Regelungen gelten für Updates entsprechend.

5.6 Überlässt die VHV dem Nutzer die Software auf einem dauerhaften Datenträger, verbleibt dieser im Eigentum der VHV. Der Nutzer ist verpflichtet, den Datenträger unverzüglich nach Erlöschen des Nutzungsrechts zu vernichten oder – sofern von der VHV gefordert – an die VHV zurückzusenden.

6. Nutzung durch Dritte

6.1 Will der Nutzer eigenen Mitarbeitern im Rahmen ihrer Tätigkeit für den Nutzer die Nutzung der Software ermöglichen, ist er verpflichtet, die Mitarbeiter, denen er die Nutzung gestattet, ausreichend in der Nutzung der Software zu unterweisen. Er ist außerdem verpflichtet, sicherzustellen, dass die betreffenden Mitarbeiter die Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen kennen und beachten, insbesondere die Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten.

6.2 Der Nutzer haftet für ein schuldhaftes Verhalten seiner Mitarbeiter, denen er die Nutzung der Software ermöglicht, wie für eigenes Verschulden.

7. Erstellung und Übermittlung von Versicherungsanträgen

7.1 Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Eingabe von Daten in die Software mit größtmöglicher Sorgfalt zu handeln. Von dem Nutzer eingegebene und ggf. an die VHV übermittelte Informationen und Angaben müssen der Wahrheit entsprechen.

7.2 Der Nutzer hat die Möglichkeit, Anträge für Versicherungen in bestimmten Versicherungssparten elektronisch mittels MaPo an die VHV zu übermitteln. Die Übermittlung der Daten erfolgt dabei in verschlüsselter Form. Voraussetzung für die Nutzung von MaPo ist eine bestehende Internetverbindung und die Hinterlegung einer gültigen E-Mail-Adresse des Nutzers in der Software.

7.3 Die VHV übernimmt keine Gewähr dafür, dass elektronisch mittels MaPo übermittelte Versicherungsanträge vollständig bei der VHV oder der verbundenen Versicherungsgesellschaft eingehen. Erhält der Nutzer eine Eingangsbestätigung per E-Mail, stellt diese lediglich eine automatisiert erstellte Bestätigung mit dem Inhalt dar, dass von dem Nutzer Daten an die VHV übermittelt worden sind. Die Eingangsbestätigung umfasst nicht die Erklärung, dass die VHV den Datensatz vollständig und lesbar erhalten hat.

7.4 Daten zur Erstellung eines Angebotes werden online an die VHV übermittelt und dort für die Zeit von 6 Monaten gespeichert. Wenn bis dahin kein Vertrag zustande gekommen ist, sind diese Daten nicht mehr verfügbar.

7.5 Der Nutzer ist nach Übermittlung eines Versicherungsantrags verpflichtet, sich selbst über den jeweiligen Bearbeitungsstatus des Antrags zu informieren. Die entsprechenden Informationen kann er z. B. im MAX.NET einsehen. Ist der von ihm übermittelte Antrag dort nicht verzeichnet oder ändert sich der Bearbeitungsstatus nicht wie erwartet, muss sich der Nutzer unverzüglich zur Klärung mit der VHV oder der verbundenen Versicherungsgesellschaft in Verbindung setzen.

8. Anbindung an MAX.NET

8.1 Die Software verfügt ggf. über eine MAX.NET-Schnittstelle, über die bestimmte Kundendaten, Dokumente und sonstige Informationen zwischen dem Nutzer und der VHV ausgetauscht werden können. Für die Nutzung der MAX.NET-Schnittstelle benötigt der Nutzer einen MAX.NET-Zugang, den er separat bei der VHV beantragen kann.

8.2 Ermöglicht der Nutzer eigenen Mitarbeitern die Nutzung der Software und den Datenaustausch über die MAX.NET-Schnittstelle, benötigt jeder der betreffenden Mitarbeiter einen eigenen MAX.NET-Zugang.

9. Support, Fernwartung

9.1 Soweit die VHV für die Software Support-Leistungen erbringt, insbesondere Unterstützungsleistungen für den Nutzer im Falle von Problemen bei der Nutzung der Software oder im Falle von Fehlern anbietet, erfolgt dies auf freiwilliger Basis. Die VHV ist hierzu nicht verpflichtet. Hiervon ausgenommen ist die Erfüllung von Gewährleistungsansprüchen, soweit die VHV zur Gewährleistung gesetzlich verpflichtet ist oder vertraglich eine Gewährleistung für die Software übernommen hat.

9.2 Die Software enthält ggf. eine Funktion, die zum Zwecke der Fehleranalyse einen Fernzugriff von Mitarbeitern der VHV auf die bei dem Nutzer installierte Software über das Internet ermöglicht (Fernwartungszugang). Ein Zugriff auf die Software über den Fernwartungszugang ist nur nach expliziter Freigabe durch den Nutzer möglich.

9.3 Soweit für den Support-Fall Log-Dateien zur Fehleranalyse seitens der VHV benötigt werden, können diese unter Anleitung von VHV-Support Mitarbeitern zusammengestellt und ggf. auch per Fernwartung an die VHV übertragen werden. Sofern die übertragenen Log-Dateien Kundeninformationen enthalten, unterliegen diese dem Datenschutz und werden nach der erfolgreichen Fehlerbehebung entsprechend VHV-seitig gelöscht.

Folgende Log-Dateien werden erzeugt:

- Kommz_Benutzer.log
- Kommz_Benutzer_client.log
- KommZStart_Benutzer.log
- SetupLog.txt

10. Datenschutz

10.1 Hinsichtlich der Kundendaten, die der Nutzer zur Erstellung von Versicherungsangeboten oder Versicherungsanträgen oder zu sonstigen Zwecken in die Software einstellt und soweit der Nutzer in den Besitz von Kundendaten gelangt, über die er aufgrund eigener vertraglicher Beziehungen zu den betreffenden Kunden verfügen darf, ist er die für diese Daten verantwortliche Stelle i. S. d. jeweiligen

datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Er ist bzgl. sämtlicher Kundendaten verpflichtet, die Einhaltung aller geltenden Datenschutzbestimmungen sicherzustellen.

10.2 Kundendaten, die dem Nutzer über die MAX.NET-Schnittstelle zugänglich gemacht werden, sind von dem Nutzer vertraulich zu behandeln. Der Nutzer verpflichtet sich, die Kundendaten ausschließlich

- zur bedarfsgerechten Vorbereitung oder Bearbeitung eines konkreten Antrags eines Kunden,
- zur Vorbereitung oder Bearbeitung eines Vertrages mit einem Kunden oder
- soweit dies zur ordnungsgemäßen Abwicklung von Versicherungsangelegenheiten eines von ihm betreuten Kunden notwendig ist,

zu nutzen.

10.3 Der Nutzer stellt sicher, dass die von ihm mit der Verarbeitung von Kundendaten Beschäftigten gemäß den jeweiligen Datenschutzvorschriften auf die Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet sind.

10.4 Der Nutzer ist verpflichtet, die VHV unverzüglich zu informieren, wenn er feststellt oder den begründeten Verdacht hegt, dass Kundendaten, die ihm von der VHV zugänglich gemacht worden sind, unbefugten Dritten zur Kenntnis gelangt sind, oder dass eine entsprechende Gefahr besteht.

11. Datensicherheit

11.1 Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass ausreichende technische und organisatorische Maßnahmen i. S. d. Art. 32 DSGVO zum Schutz der Kundendaten getroffen und eingehalten werden.

11.2 Der Nutzer ist verpflichtet, den Computer, auf dem die Software installiert ist, gegen eine Nutzung durch unbefugte Dritte gesondert zu schützen. Der Computer muss hierzu in einem für unbefugte Dritte nicht zugänglichen und abschließbaren Raum aufbewahrt werden. Darüber hinaus ist der Computer durch einen passwortgeschützten Zugang zuverlässig gegen eine unbefugte Nutzung abzusichern.

11.3 Der Nutzer ist verpflichtet, von seinen lokal gespeicherten Kundendaten regelmäßig Sicherheitskopien anzufertigen und dabei die im Verkehr übliche Sorgfalt einzuhalten. Die Sicherungskopien sind gegen einen Zugriff durch unbefugte Dritte geschützt aufzubewahren.

12. Sonstige Pflichten des Nutzers

12.1 Der Nutzer verpflichtet sich, keine rechtswidrigen oder rechtswidrig erstellten Inhalte über die Software an die VHV zu übermitteln. Unzulässig sind insbesondere Inhalte, die Urheber-, Leistungsschutz- oder Markenrechte anderer verletzen oder die sonst zivil- oder strafrechtlich verfolgt werden können.

12.2 Der Nutzer ist verpflichtet, alle Handlungen zu unterlassen, die über eine bestimmungsgemäße Nutzung der Software hinausgehen. Er ist insbesondere verpflichtet, es zu unterlassen, die Software in einer Art und Weise zu benutzen, durch die ein sicherer Betrieb der Systeme der VHV gefährdet werden könnte, z. B. indem er mittels MaPo ein unüblich hohes Datenvolumen an die VHV übermittelt.

13. Pflichtverletzungen des Nutzers

13.1 Im Falle von Pflichtverletzungen des Nutzers kann die VHV angemessene Maßnahmen ergreifen, um diese zu unterbinden. Die VHV ist insbesondere berechtigt, den Austausch elektronischer Daten mit dem Nutzer dauerhaft oder vorübergehend zu unterbinden oder einzuschränken, soweit dies zur Unterbindung von Pflichtverletzungen des Nutzers erforderlich ist.

13.2 Verletzt der Nutzer Pflichten aus dieser Nutzungsvereinbarung trotz erfolgter Abmahnung durch die VHV und ist der VHV die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen nicht zumutbar, hat die VHV das Recht, die Nutzungsvereinbarung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund zu kündigen.

14. Verfügbarkeit

14.1 Die VHV bemüht sich, die Möglichkeit zur Übermittlung elektronischer Daten mittels MaPo ständig verfügbar zu halten und durchgehend und fehlerfrei zu gewährleisten. Der Nutzer erkennt jedoch an, dass bereits aus technischen Gründen und aufgrund der Abhängigkeit von äußeren Einflüssen, z. B. im Rahmen der Fernmeldenetze, eine ununterbrochene Verfügbarkeit nicht sichergestellt werden kann.

14.2 Der Austausch von Daten über die MAX.NET-Schnittstelle ist grundsätzlich nur an Werktagen, montags bis freitags in der Zeit zwischen 7:00 und 22:00 Uhr möglich.

14.3 Die VHV führt an den eigenen Servern zur Sicherstellung des Betriebes und ggf. zum Zwecke der Erweiterung der eigenen Angebote gelegentlich Wartungsarbeiten durch, die zu einer vorübergehenden Beeinträchtigung der Nutzbarkeit des elektronischen Datenaustausches mittels MaPo oder der MAX.NET-Schnittstelle führen können. Die VHV wird die Wartungsarbeiten, sofern möglich, außerhalb der in Ziffer 14.2 genannten Zeiten durchführen.

15. Gewährleistung

Die VHV haftet für Mängel der Software nur, wenn und soweit die VHV den Mangel arglistig verschwiegen hat. Dies gilt insbesondere für die Aktualität und Richtigkeit der in der Software hinterlegten Tarifdaten und sonstigen Informationen.

16. Haftung

16.1 Die VHV haftet für Schäden des Nutzers nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, sie die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit der Leistung sind, sie die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist. Im Übrigen ist die Haftung der VHV unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen.

16.2 Der Nutzer ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Resultieren Schäden des Nutzers aus dem Verlust von Daten, so haftet die VHV hierfür, sofern nicht die Haftung gemäß Ziffer 16.1 ohnehin ausgeschlossen ist, nur, soweit die Schäden auch durch eine regelmäßige Sicherung aller relevanten Daten durch den Nutzer nicht vermieden worden wären.

17. Laufzeit, Vertragsbeendigung

17.1 Die Nutzungsvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Sie endet, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf, automatisch mit Beendigung der Vermittlungsvereinbarung zwischen dem Nutzer und der VHV bzw. der verbundenen Versicherungsgesellschaft.

17.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

17.3 Nach Beendigung der Nutzungsvereinbarung darf der Nutzer die Software nicht mehr verwenden, insbesondere keine neuen Versicherungsanträge mehr über die Software an die VHV oder eine verbundene Versicherungsgesellschaft übermitteln.

18. Geheimhaltung

18.1 Der Nutzer verpflichtet sich, Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der VHV und verbundener Versicherungsgesellschaften, die ihm aufgrund der Zusammenarbeit gemäß der Nutzungsvereinbarung bekannt oder anvertraut worden sind, Dritten gegenüber – auch über die Dauer dieses Vertrages hinaus – vertraulich zu behandeln, Dritten nicht zugänglich zu machen sowie vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

18.2 Der Nutzer verpflichtet sich, alle technischen Informationen, Kenntnisse und Materialien, die ihm von der VHV zugänglich gemacht wurden oder die er erhalten hat, lediglich im Rahmen der vereinbarten Zusammenarbeit zu verwenden. Er verpflichtet sich, die Informationen vertraulich zu behandeln und Dritten nur zugänglich zu machen, soweit diese an der Erbringung von geschuldeten Leistungen beteiligt und die Kenntnisse für die Dritten notwendig sind.

18.3 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich zum Zeitpunkt des Erhalts bereits offenkundig waren, zum Zeitpunkt des Erhalts bereits im Besitz des Nutzers waren, ohne Zutun des Nutzers nach Erhalt offenkundig werden oder von Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung und Nichtbenutzung zugänglich werden, wobei vorausgesetzt wird, dass diese Dritten die Informationen nicht direkt oder indirekt von dem Nutzer erhalten haben.

19. Schlussbestimmungen

19.1 Der Nutzer darf die Rechte und Pflichten aus der Nutzungsvereinbarung weder vollständig noch teilweise ohne vorherige, schriftliche Zustimmung der VHV auf einen Dritten übertragen oder an einen Dritten abtreten.

19.2 Auf das Vertragsverhältnis mit dem Nutzer findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.

19.3 Ist der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Nutzungsvereinbarung Hannover.

19.4 Sollten einzelne Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Der Nutzer und die VHV verpflichten sich, in einem solchen Fall die entsprechenden Bestimmungen durch Regelungen zu ersetzen, die dem Vertragszweck wirtschaftlich entsprechen.