

# Nutzungsbestimmungen

## **RetailForce Fiskalisierungssystem & RetailForce Cloud Services**

vereinbart zwischen dem **VERTRAGSNEHMER**

RetailForce Software GmbH, Nordbahnstraße 36/1/2.1, 1020 Wien, Österreich

und dem unterzeichnenden **NUTZER**.

### 1. Präambel

- A) Der **VERTRAGSNEHMER**, die RetailForce Software GmbH (im Folgenden „RetailForce“), bietet ein System zur Erfüllung von länderspezifischen Vorschriften zur Vermeidung von Manipulationen an der elektronischen Grundaufzeichnung (Fiskalisierungsvorschriften) an. Diese Fiskalisierungslösung (in Folge „Fiskallösung“ oder „die Fiskalisierungslösung“) besteht im Wesentlichen aus einer Software-Komponente, der **Fiskal Middleware („Fiskal..“)**, sowie der **RetailForce Cloud**. Die Fiskal Middleware ist eine Ergänzung zu bestehenden elektronischen Aufzeichnungssystemen des Nutzers und kann auch ohne die RetailForce Cloud eingesetzt werden. Die RetailForce Cloud stellt erweiterte Dienstleistungen im Zusammenhang mit Fiskalisierungsvorschriften sowie zur Verwaltung der Middleware zur Verfügung.
- B) Der **NUTZER** ist ein steuerpflichtiger Unternehmer im Sinne des § 1. „Des österreichischen Bundesgesetzes über besondere zivilrechtliche Vorschriften für Unternehmen“ (Unternehmensgesetzbuch – UGB), des §14 des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) oder anderer entsprechender Landesgesetze und ist zur Erfüllung von Fiskal- bzw. Fiskalisierungsvorschriften verpflichtet.
- C) Der Nutzer, betreibt elektronische Aufzeichnungssysteme (z.B. Kassensoftware, Kassensystem, Fakturierungssystem, u.a.) möchte die von RetailForce entwickelte Fiskalisierungslösung, in Verbindung mit seinen Aufzeichnungssystemen einsetzen, um Fiskalisierungsvorschriften zu erfüllen.
- D) Für in diesem Dokument verwendete Begriffe, siehe Abschnitt 17. Glossar.

### 2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Diese Bestimmungen regeln die Nutzung der durch die RetailForce entwickelten Fiskalisierungslösung durch den Nutzer sowie die Speicherung der mit Hilfe der Fiskal Middleware verarbeiteten oder erzeugten Daten.
- 2.2. Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass für die Verwendung der Fiskalisierungslösung ein elektronisches Aufzeichnungssystem, sowie zur Archivierung der Daten in der RetailForce Cloud, eine Internetanbindung benötigt wird.

In manchen Staaten müssen, zusammen mit dem elektronischen Aufzeichnungssystem, bestimmte Hardwarekomponenten („Fiskalhardware“) eingesetzt werden, um den Fiskalvorschriften entsprechen zu können. Vom RetailForce Fiskalisierungssystem unterstützte

Geräte und Komponenten werden in den Systemvoraussetzungen (Anlage A) aufgelistet. Dieser Vertrag regelt nicht die Beziehungen zwischen dem Nutzer und etwaigen für die Erfüllung der Fiskalbestimmungen notwendigen Anbietern von Fiskalhardware.

- 2.3. Die Nutzung bestimmter Leistungen der Fiskallösung ist entgeltpflichtig. Die Höhe der Vergütung für die jeweiligen Leistungen werden dem Nutzer entweder durch das Unternehmen, über welches die RetailForce Lösung bezogen wird oder direkt durch RetailForce mitgeteilt.
- 2.4. RetailForce hat sich bereit erklärt, das Fiskalisierungssystem gemäß dieser Nutzungsbestimmungen an den Nutzer zur Verfügung zu stellen.
- 2.5. Diese Bestimmungen gelten für die von der RetailForce angebotenen Produkte und Dienstleistungen und alle diesbezüglich angebotenen Nachfolgeversionen der Software, einschließlich
  - Updates,
  - Ergänzungen,
  - internetbasierte Dienste und
  - Supportleistungen.
- 2.6. Die Parteien dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Abstimmung mit der jeweils anderen Partei einen gleichwie gearteten Hinweis auf die Geschäftsbeziehung zu Werbezwecken bekannt geben.

### 3. Leistungsumfang

- 3.1. Die RetailForce Fiskal Middleware stellt eine standardisierte Schnittstelle zur Anbindung an elektronische Aufzeichnungssysteme zur Verfügung.
- 3.2. Die durch die RetailForce Fiskal Middleware bereitgestellten Funktionen werden im Abschnitt „16. Funktionsbeschreibung“ beschrieben.
- 3.3. Neben der Fiskal Middleware stehen dem Nutzer cloudbasierte Services von RetailForce zur Verwaltung (Verwaltungsportal) und Bearbeitung der Fiskal Middleware Konfiguration zur Verfügung. Die Funktionalität richtet sich nach dem beauftragten Leistungspaket.
- 3.4. Als Teil der Cloud Services, speichert RetailForce die vom Kassensystem des Nutzers an die Fiskal Middleware übertragenen und angereicherten Daten zur Erfüllung der länderspezifischen Fiskalvorschriften in einem Rechenzentrum von Microsoft in Deutschland. Durch die Verwendung des Rechenzentrums (Azure Cloud) steht dem Nutzer ein hochverfügbarer Cloudspeicher zur Sicherung der Daten zur Verfügung.
- 3.5. Explizit ausgenommen vom Leistungsumfang dieser Vereinbarung sind:
  - die Integration der Fiskal Middleware in das elektronische Aufzeichnungssystem des Nutzers,
  - Anpassungen von des Fiskalsystems an individuelle Anforderungen des Nutzers,
  - Schulungs- oder Beratungsleistungen,
  - Erstellung von Dokumentationen, die über die öffentlich zugänglichen Dokumente und Beschreibungen hinausgehen,
  - Support- bzw. Unterstützungsleistungen für den Nutzer, die nicht ausdrücklich im „Anlage B: Service und Störungen“ definiert sind,

- Datentransferleistungen zwischen der Fiskal Middleware und dem Nutzer, wie etwa Datenextraktionen oder Erstellen von Exports,
- 3.6. RetailForce erweitert die Funktionen der Fiskalisierungslösung permanent und stellt die aktuelle Version dem Nutzer als Download zur Verfügung. Die Preise für erweiterte Funktionen und Services werden dem Nutzer zur Verfügung gestellt, sobald eine neue Funktion veröffentlicht wird.
- 3.7. RetailForce ist berechtigt, für die Erfüllung der Pflichte aus dieser Vereinbarung Dritte als Subunternehmer zu beschäftigen.

#### 4. Nutzungsrechte und Softwareüberlassung

- 4.1. Die RetailForce Fiskal Middleware „Fiskal..“, sowie die von RetailForce angebotenen cloudbasierten Services, sind urheberrechtlich geschützt.
- 4.2. Der Nutzer erhält ein nicht-exklusives, entgeltliches, einfaches, nicht übertragbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht an der RetailForce Fiskalisierungslösung. Das Nutzungsrecht an der Fiskal Middleware „Fiskal“ ist auf das jeweilige Einsatzgebiet (*Fiskal AT* für Österreich, *Fiskal DE* für Deutschland, etc.) beschränkt.
- 4.3. Der Nutzer darf dieses Nutzungsrecht ausschließlich an, im Sinne des §15 des österreichischen Aktiengesetzes (AktG), verbundene Unternehmen sowie Franchisenehmer übertragen und sublizenzieren, sofern diese Nutzungsbestimmungen dem wirtschaftlich verbundenen Unternehmen bzw. dem Franchisenehmer nachweislich vom Nutzer überbunden werden.
- 4.4. Eine Bearbeitung oder Veränderung von „Fiskal..“ ist dem Nutzer nur in den zwingend vorgesehenen gesetzlichen Fällen zum Zwecke der Fehlerbehebung oder der Herstellung der Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen gestattet. Der Nutzer ist dabei verpflichtet, RetailForce von einem in diesem Zusammenhang allenfalls bestehenden Bearbeitungs- oder Änderungsbedarf umgehend schriftlich zu informieren und ihn mit der Bearbeitung oder Änderung gesondert zu beauftragen. Nur falls RetailForce den Auftrag nicht binnen angemessener Frist, zu angemessenen Bedingungen annimmt, ist der Nutzer berechtigt, selbst die Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen bzw. durch Dritte vornehmen zu lassen, der geänderte Sourcecode ist RetailForce unmittelbar nach der Änderung kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- 4.5. Der Nutzer darf Vervielfältigungen von „Fiskal..“ nur insoweit vornehmen, als dies für den Gebrauch der Fiskal Middleware gemäß diesen Nutzungsbestimmungen unbedingt notwendig ist.
- 4.6. Der Nutzer verpflichtet sich, gegebenenfalls ersichtliche Urheberrechtsvermerke und Kontrollzeichen von RetailForce unter keinen Umständen zu entfernen oder zu manipulieren.
- 4.7. Eine Rechteeinräumung am Sourcecode des RetailForce Systems ist ausgeschlossen und ausdrücklich nicht Vertragsgegenstand.

#### 5. Mitwirkungspflichten des Nutzers

- 5.1. Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, die Integration der Fiskalisierungslösung in seine elektronischen Aufzeichnungssysteme herzustellen oder herstellen zu lassen, also sämtliche erforderlichen Rahmenkriterien und Systemvoraussetzungen gemäß der „Anlage A:

Systemvoraussetzungen“, in ihrer jeweiligen Fassung auf eigene Kosten zu erfüllen, um das Fiskalisierungssystem nutzen zu können.

- 5.2. Der Nutzer verpflichtet sich, RetailForce bei der Erbringung seiner vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang zu unterstützen und auch kein Verhalten zu setzen, das RetailForce die Leistungserbringung erschwert. Ein solches Verhalten wäre etwa, aber nicht ausschließlich:
  - unüblich hohe Beanspruchung von „Fiskal..“, bzw. der damit verbundenen Cloud-Komponente zur Archivierung der erzeugten Daten, in der Produktiv- bzw. Testumgebung und deren wesentliche Komponenten, wie z.B. Transaktionsvolumen, Speicher; Diese unüblich hohe Beanspruchung kann von RetailForce auf nicht reale Geschäftsfälle des Nutzers zurückgeführt werden.
  - unüblich hohe Beanspruchung von Serviceleistungen über Support-Kanäle wie z.B. Telefon, E-Mail oder Ticketing-Systeme; welche auf falsch kategorisierte Meldungen zurückzuführen sind.
- 5.3. Der Nutzer verpflichtet sich, „Fiskal..“ bzw. die von RetailForce gemäß dieser Nutzungsbestimmungen erbrachten Dienstleistungen nicht missbräuchlich zu nutzen und nicht in einer Art und Weise zu benutzen, welche die Verfügbarkeit von „Fiskal..“ und deren wesentliche Komponenten für andere Nutzer negativ beeinflusst. Werden Daten in das System eingebracht, ist vom Nutzer durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass diese Daten frei von schadhaften Bestandteilen (z.B. Computer-Viren, Code-Segmente welche das System beeinflussen) sind.
- 5.4. Für die Nutzung der cloudbasierten Services ist eine Registrierung auf dem RetailForce Cloud Portal notwendig. Eine Registrierung ist nur nach erfolgter Einladung durch einen bereits im Portal berechtigten anderen Benutzer möglich. Der Nutzer ist für seine Zugangsdaten allein verantwortlich und muss diese geheim halten.
- 5.5. Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass er selbst für die Einhaltung aller gesetzlichen Pflichten gemäß der jeweiligen Fiskalvorschriften und -gesetze verantwortlich ist. Alle von der zuständigen Finanzbehörde geforderten Informationen, Daten, Sicherungen und Berichte müssen in der Zeit der Benutzung des Fiskalisierungssystems vom Nutzer selbst verwaltet werden.
- 5.6. Der Nutzer meldet RetailForce ihm bekanntgewordene Vorfälle von möglichen missbräuchlichen Verwendungen seiner Zugangsdaten oder andere Vorfälle, welche die Sicherheit des RetailForce-Systems gefährden, umgehend.

## 6. Gewährleistungen und Zusicherungen

- 6.1. RetailForce leistet Gewähr, dass die RetailForce Fiskal Middleware die Anforderungen der im Abschnitt „16. Funktionsbeschreibung“ genannten Fiskalvorschriften erfüllt. Details, wie etwa unterstützte Hardwarekomponenten (Fiskalhardware) sind in den Systemvoraussetzungen (Anlage A) gelistet.
- 6.2. Die jederzeitige technische Verfügbarkeit der RetailForce Cloud ist nicht geschuldet. Zeiten, in denen die Server des Rechenzentrums aufgrund von planmäßigen Wartungen und außerplanmäßigen zwingend notwendigen Maßnahmen, z.B. um die Sicherheit und Integrität der Daten und des Betriebs zu gewährleisten, nicht zu erreichen sind, gehen nicht zu Lasten der Verfügbarkeit.

- 6.3. Die mit diesen Bestimmungen festgelegten Rechte und Pflichten gehen auf Gesamtrechtsnachfolger der Parteien über.
- 6.3.1. Keiner der Parteien ist berechtigt, einzelne oder alle Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, ohne die schriftliche Zustimmung der jeweiligen anderen Partei zu übertragen. Die Zustimmung zur Übertragung darf nicht unangemessen verzögert, verweigert oder zurückbehalten werden.
- 6.3.2. Im Fall der Insolvenz einer der Parteien sind insbesondere die Bestimmungen über die Erfüllung von zweiseitigen Rechtsgeschäften gem. §§ 21ff österr. Insolvenzordnung – IO einzuhalten.
- 6.3.3. Nach Beendigung der Vereinbarung hat RetailForce sämtliche vom Nutzer überlassenen und sich noch im Besitz von RetailForce befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Nutzer zurückzugeben und die bei RetailForce gespeicherten Daten löschen [oder nach Wahl des Nutzers zurückzugeben], soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen – siehe diesbezüglich insbes. Punkt 12.
- 6.4. RetailForce leistet Gewähr, dass das RetailForce Fiskalisierungssystem frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung dieser einschränken oder ausschließen.
- 6.5. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Nutzer RetailForce von gegen den Nutzer geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und RetailForce die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Nutzer wird RetailForce dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen.
- 6.6. Beeinträchtigt ein Recht eines Dritten die vertragsgemäße Nutzung des RetailForce Fiskalisierungssystems durch den Nutzer, so kann RetailForce nach eigener Wahl entweder das System so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Nutzer die benötigte Befugnis zur Nutzung verschaffen. Eine Selbstvornahme durch den Nutzer oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen.
- 6.7. Im Falle eines aus der Nutzung des Fiskalisierungssystems resultierenden Anspruchs oder Rechtsstreits wegen Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter wird RetailForce den Nutzer, einschließlich der notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung durch den Nutzer, schad- und klaglos halten.
- 6.8. RetailForce sichert dem Nutzer die Einhaltung der in der „Anlage B: Services und Störungen“ genannten Qualitätskriterien zu. Im Falle einer Verletzung dieser Zusicherung gelten ausschließlich die ebenfalls in der Anlage angeführten Folgen und darüberhinausgehend ist jeder Anspruch des Nutzers, egal aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.
- 6.9. Jegliche sonstige Gewährleistung ist ausgeschlossen. Die Funktionstüchtigkeit von „Fiskal..“ außerhalb der API, also insbesondere auf den elektronischen Aufzeichnungssystemen, wird somit ausdrücklich nicht von RetailForce gewährleistet. RetailForce leistet folglich auch keine Gewähr für:
- die ordnungsgemäße Installation und Verwendung von Fiskalhardware / Hardwarekomponenten (wie etwa der technischen Sicherheitseinrichtung in Deutschland oder der Signaturerstellungseinheit in Österreich) in der Betriebsinfrastruktur, in welcher die Fiskal

Middleware produktiv genutzt wird, sofern die Verwaltung nicht über das Cloud-Portal durchgeführt wird;

- die Erfüllung, der über die Bereitstellung einer technischen Lösung zur Umsetzung lokal geltender Fiskalbestimmungen hinausgeht;
- sonstige den Nutzer treffenden Voraussetzungen für den ordnungsgemäßen Betrieb eines „operational environment“ iSd lokalen Fiskalvorschriften (z.B. KassenSichV, RKSv, etc.).

## 7. Störungen

- 7.1. Bei vermeintlichen Störungen in der Nutzung von „Fiskal..“ ist der Nutzer zunächst verpflichtet, die Ursache der Störung festzustellen. Der Nutzer hat hierfür entsprechend fachlich und technisch qualifiziertes Personal einzusetzen. Liegt die Störung tatsächlich bei „Fiskal..“ selbst, so hat der Nutzer diese Störung RetailForce unverzüglich schriftlich unter Beilage von Informationen zur Reproduktion des Fehlerbildes zu melden. Eine Störungsmeldung durch den Nutzer darf erst erfolgen, wenn diese interne technische Analyse des Nutzers „Fiskal..“ als Ursache der Störung bzw. des Fehlers erkannt hat. Der notwendige Inhalt der Störungsmeldung ist in „Anlage B: Service und Störungen“ angeführt.
- 7.2. Die Kommunikation zwischen RetailForce und dem Nutzer erfolgt dabei ausschließlich über die in der Anlage „Anlage B: Service und Störungen“ genannten Kommunikationswege.
- 7.3. RetailForce ist nur während der in „Anlage B: Service und Störungen“ angeführten Servicezeiten verpflichtet, eine Störungsmeldung entgegenzunehmen und zu bearbeiten.
- 7.4. Für die Behebung von Störungen gelten die in der „Anlage B: Service und Störungen“ beschriebenen Prioritäten und Reaktionszeiten.
- 7.5. Die Einordnung einer gemeldeten Störung zu einer Priorität obliegt RetailForce; die Einordnung wird dem Nutzer entsprechend mitgeteilt. Der Nutzer ist berechtigt, die Einordnung in eine andere Priorität zu fordern. Sofern sich im Nachhinein herausstellt, dass die vom Nutzer vorgenommene Einordnung in eine Priorität nicht gerechtfertigt war, weil die Voraussetzungen für diese Einordnung nicht vorgelegen haben, ist RetailForce berechtigt, das in der „Anlage B: Service und Störungen“ ausgewiesene Zusatzentgelt zu verrechnen.
- 7.6. Die Reaktionszeit ist dabei der Zeitraum von der Verständigung von RetailForce durch den Nutzer von einer Störung, bis zum Beginn der Behebungsarbeiten durch RetailForce. In die Reaktionszeit werden die Zeiten außerhalb der Kernzeiten nicht eingerechnet und die Reaktionszeit ist für diesen Zeitraum unterbrochen.
- 7.7. RetailForce verpflichtet sich, Wartungsarbeiten unter Einhaltung zumindest der in der Anlage „Anlage B: Service und Störungen“ genannten Vorwarnzeit anzukündigen.

## 8. Änderungen von „Fiskal..“

- 8.1. RetailForce ist verpflichtet, zur Korrektur von Abweichungen von „Fiskal..“ von den technischen Vorgaben gemäß „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ oder bei Änderungen dieser technischen Vorgaben, in letzterem Fall rechtzeitig zur Umsetzung der Änderungen, ein Update von „Fiskal..“ zur Verfügung zu stellen. Bei Änderungen dieser Vorgaben übermittelt RetailForce eine geänderte Liste, welche die „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ ersetzt.

- 8.2. RetailForce entwickelt weiters von sich aus in unregelmäßigen Abständen Updates von „Fiskal..“, ohne dass hieraus ein Recht des Nutzers auf eine spezifische Anpassung von „Fiskal..“ besteht. Die Änderungen sind sowohl Fehlerkorrekturen als auch die Bereitstellung von neuen Funktionen und Features der RetailForce Fiskal Middleware.
- 8.3. RetailForce wird den Nutzer spätestens zwei Wochen vor dem Zeitpunkt eines Updates auf dieses hinweisen. Die Aktualisierung von „Fiskal..“ erfolgt nur in dem in der „Anlage B: Service und Störungen“ festgelegten Zeitraum. RetailForce und der Nutzer können aber auch für den Einzelfall ein abweichendes Aktualisierungsfenster vereinbaren.
- 8.4. Sonstige Wünsche zur Änderung von „Fiskal..“ bedürfen einer separaten Vereinbarung zwischen RetailForce und dem Nutzer.

## 9. Vergütung

- 9.1. In Abhängigkeit der in Anspruch genommenen Leistungen, hat der Nutzer RetailForce eine Vergütung, zu leisten. Die Verrechnung dieser Nutzungsgebühren an den Nutzer erfolgt entweder von RetailForce oder über einen Vertriebs- bzw. Verrechnungspartner.
- 9.2. Die Höhe der Nutzungsgebühren sowie Zahlungsbedingungen wurde dem Nutzer von RetailForce oder vom jeweiligen Vertriebspartner zur Kenntnis gebracht.
- 9.3. Die Verrechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Lizenzaktivierung im RetailForce Portal.

## 10. Haftung und Schadenersatz

- 10.1. RetailForce haftet, abgesehen von Personenschäden, nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden im Rahmen der für diese Fälle vorgesehenen gesetzlichen Bestimmungen.
- 10.2. RetailForce haftet nicht für Schäden, die aufgrund einer Pflichtverletzung des Nutzers aus diesen Nutzungsbestimmungen entstanden sind.
- 10.3. RetailForce übernimmt weiters keine Haftung für die ordnungsgemäße Nutzung durch, bzw. Anbindung von „Fiskal..“ an das elektronische Aufzeichnungssystem des Nutzers. RetailForce übernimmt insbesondere keine Haftung dafür, dass die vom Nutzer übermittelten Daten vollständig und richtig sind.
- 10.4. Eine etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 10.5. Der Nutzer ist für die Geheimhaltung seiner Zugangsdaten zur RetailForce Cloud selbst verantwortlich. RetailForce übernimmt keinerlei Haftung für Schäden durch wie auch immer gestalteten Verlust der Benutzerdaten durch den Nutzer.

## 11. Dauer

- 11.1. Diese Nutzungsbestimmungen sind ab dem Tag der Unterzeichnung, bzw. der elektronischen Akzeptanz im Zuge der Registrierung in der RetailForce Cloud, durch den Nutzer gültig, sind auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und können unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von dreizehn Monaten zum Ende eines jeden Monats, erstmalig jedoch erst nach Ablauf des zweiten Vertragsjahres, vom Nutzer oder RetailForce schriftlich aufgekündigt werden.

- 11.2. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt sowohl dem Nutzer als auch RetailForce bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten.
- 11.3. Ein wichtiger Grund liegt für den RetailForce insbesondere vor, wenn
- über das Vermögen des Nutzers ein Insolvenzverfahren eröffnet worden ist oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wurde, jeweils sofern die gesetzlichen Vorschriften die Kündigung nicht untersagen;
  - der Nutzer trotz einer nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgten Mahnung mit der Bezahlung des Nutzungsentgelts über die ihm ausdrücklich in der Mahnung zugestandene Frist hinaus, mindestens aber 8 Wochen im Rückstand ist;
  - der Nutzer das Fiskalsystem oder Teile davon entgegen den Bestimmungen dieser Nutzungsbestimmungen nutzt;
  - der Nutzer sonstigen wesentlichen Verpflichtungen aus diesen Nutzungsbestimmungen auch nach schriftlicher Mahnung durch RetailForce und angemessener Nachfrist zur Erfüllung dieser Pflichten nicht nachkommt.
- 11.4. Kündigungserklärungen beider Vertragsparteien, die auf eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund zurückgehen, müssen mittels eingeschriebenen Briefs übermittelt werden.

## 12. Folgen der Beendigung

- 12.1. Sofern der Nutzer die kostenpflichtigen Services der RetailForce inkl. Datenspeicherung vertragsgemäß verwenden, ist RetailForce verpflichtet, die gespeicherten Daten, über die Vertragslaufzeit hinaus, bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist bzw. für den Zeitraum von 10 Jahren nach wirksamer Vertragskündigung, je nachdem welcher der beiden Zeiträume länger ist, unveränderbar zu speichern und diese dem Nutzer im entsprechenden Landesformat (z.B. DSFinV-K Exportformat in Deutschland, DEP-Format in Österreich) zur Verfügung zu stellen.
- 12.2. Innerhalb dieses Zeitraums kann der Nutzer Zugriff auf die in der RetailForce Cloud für ihn archivierten Daten nehmen. Sollte der Nutzer dabei weitere Services der RetailForce Cloud nutzen wollen, etwa die Validierung seiner Daten, so kann er diese im Anlassfall kostenpflichtig bestellen. Nach Ablauf der Speicherfrist obliegt es dem Nutzer für eine zeitgerechte Sicherung seiner Daten zu sorgen. RetailForce übernimmt keine Haftung für das Speichern von Daten nach Ablauf dieser Frist.
- 12.3. Sämtliche Installationen der RetailForce Fiskal Middleware „Fiskal.“ des Nutzers müssen außer Betrieb genommen werden. Außerbetriebnahme erfolgt gemäß den landesspezifischen Bestimmungen und geforderten Prozesse.

## 13. Abtretung von Rechten und Pflichten

- 13.1. Rechte und Pflichten aus diesen Nutzungsbestimmungen können von einem Vertragspartner nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte ganz oder teilweise abgetreten werden. Dritte sind nicht mit den Vertragsparteien gemäß § 15 AktG verbundene Unternehmen.



## 14. Änderungen der Nutzungsbedingungen

- 14.1. RetailForce behält sich vor, diese Nutzungsbestimmungen von Zeit zu Zeit anzupassen. Im Falle einer Änderung bzw. Anpassung der Nutzungsbestimmungen wird RetailForce den Nutzer umgehend und vor Inkrafttreten zur Kenntnis bringen. Widerspricht der Nutzer den neuen Geschäftsbedingungen nicht binnen 7 Tagen, gelten diese als von ihm angenommen.

## 15. Schlussbestimmungen

- 15.1. Anwendbares Recht: Diese Nutzungsbestimmungen unterliegen österreichischem Recht, mit Ausnahme der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts. Das Wiener UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.
- 15.2. Ausschließlicher Gerichtsstand: Die Parteien vereinbaren die ausschließliche Zuständigkeit der am Sitz der RetailForce sachlich zuständigen Gerichte.
- 15.3. Vertragsänderungen: Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung dieser Nutzungsbestimmungen, einschließlich der Abänderung dieser Bestimmung selbst, bedürfen der Schriftform, soweit nicht nach zwingendem Recht eine strengere Form erforderlich ist.
- 15.4. Anlagen: Sämtliche Anlagen und Anlagen zu Anlagen sind integraler Bestandteil dieser Nutzungsbestimmungen.
- 15.5. Gesamte Vereinbarung: Diese Nutzungsbestimmungen enthalten sämtliche Vereinbarungen der Vertragspartner zu seinem Gegenstand und ersetzen alle mündlichen oder schriftlichen Verhandlungen, Vereinbarungen und Abreden, die zuvor zwischen den Vertragspartnern im Hinblick auf den Vertragsgegenstand geschlossen wurden. Nebenabreden zu diesen Nutzungsbestimmungen bestehen nicht. Die Präambel ist Teil der Nutzungsbestimmungen und entfaltet zwischen den Vertragspartnern Bindungswirkung.
- 15.6. Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbestimmungen ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, werden die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit aller übrigen verbleibenden Bestimmungen davon nicht berührt. Die nichtige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung ist, soweit gesetzlich zulässig, als durch diejenige gültige, wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt anzusehen, die dem mit der nichtigen, unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck nach Maß, Zeit, Ort oder Geltungsbereich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken in diesen Nutzungsbestimmungen.

## 16. Funktionsbeschreibung

- 16.1. Nachfolgend aufgelistet sind die Funktionen, welche durch das Retailforce Fiskalsystem zur Erfüllung von Vorschriften zur Fiskalisierung in bestimmten Ländern bereitstellt.

Land	Gesetz / Vorschrift	Status	Version
Deutschland	Kassensicherungsverordnung (KassenSichV)	produktiv	FiskalDE v1.1
Österreich	Registrierkassensicherungsverordnung (RKSV)	produktiv	FiskalAT v1.1

- 16.2. Funktionsübersicht:

- 16.2.1. Deutschland – „FiskalDE“

- Standardisierte Schnittstelle zu einer technischen Sicherheitseinrichtung (TSE). Unterstützte TSEs sind in der „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ aufgelistet,
- lokale Speicherung der elektronischen Aufzeichnung, Bereitstellung im DSFinV-K Format,
- zentrales Backup und Archivierung der elektronischen Aufzeichnungen (nur in Kombination mit RetailForce Secure Archive),
- Erzeugung des DSFinV-K Exports aus den Kassendaten,
- Prüfung und Verifizierung der in das RetailForce Secure Cloud Archive eingemeldeten Daten mithilfe der Prüfsoftware amadeusVerify (nur bei Verwendung des RetailForce Cloud Portals und Aktivierung dieser Funktion),
- zentrale Verwaltung der Organisation und der einzelnen Kassen, sowie deren Zuordnung (nur bei Verwendung des RetailForce Cloud Portals)

#### 16.2.2. Österreich – „FiskalAT“

- Standardisierte Schnittstelle zu einer Signatur- oder Siegelerstellungseinheit (SEE) – verfügbare SEE sind in der „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ definiert,
- lokale Speicherung des RKSVDatenerfassungsprotokolls (DEP),
- zentrales Backup und Archivierung der DEP Daten (nur in Kombination mit RetailForce Secure Archive),
- FinanzOnline – Meldungen:
  - An- und Abmeldung der Kasse
  - Startbelegprüfung
  - An- und Außerbetriebnahme-Meldung der Signatur- / Siegelerstellungseinheit
  - Jahresbelegprüfung
  - Abdeckung Offlineverhalten bei „Sicherheitseinrichtung ausgefallen“

#### 16.3. Funktionale Anforderungen:

16.3.1. „FiskalAT“ erfüllt die Anforderungen der RKSVDatenerfassungsprotokolls (DEP) und stellt die Integration einer SEE über die API von FiskalAT zur Verfügung. Die unterstützten SEEs sind unter „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ aufgelistet.

16.3.2. „FiskalIDE“ erfüllt die Anforderungen der KassenSichV zur Erstellung des DSFinV-K Exports erfüllt und stellt die Integration einer TSE/SMAERS über die API von FiskalIDE zur Verfügung. Die unterstützten TSEs sind unter „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ aufgelistet.

16.4. Datenspeicherung – für jedes lizenzierte elektronische Aufzeichnungssystem stellt RetailForce einen bestimmten Speicherbereich in der Cloud zur Verfügung. Dies ist in der Regel, aber nicht ausschließlich, durch eine bestimmte Anzahl an Belegen pro Abrechnungsperiode und -einheit definiert. Eine Überschreitung des definierten Speicherbereichs innerhalb der Abrechnungsperiode (etwa höhere Beleganzahl) wird dem Nutzer entsprechend verrechnet. In der RetailForce Cloud werden eingemeldete Fiskaldaten bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist bzw. für den Zeitraum von 10 Jahren, je nachdem welcher der beiden Zeiträume länger ist, unveränderbar gespeichert.

16.5. Anderweitige Leistungsversprechen oder Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch RetailForce.

#### Der Nutzer:

Firma: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Geschäftsführer: \_\_\_\_\_

HRB / Firmenbuchnummer: \_\_\_\_\_

USt.ID / UID: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, am \_\_\_\_\_

Ort, Datum

\_\_\_\_\_

firmenmäßige Zeichnung Nutzer

## 17. Glossar

**Elektronisches Aufzeichnungssystem** – System welches zur Aufzeichnung und Dokumentation von Geschäftstransaktionen (z.B. Barumsätzen) verwendet wird und in bestimmten Ländern Fiskalisierungsvorschriften entsprechen muss. Dies können etwa (elektronische) Registrierkassen, oder -Kassensysteme, serverbasierte Aufzeichnungssysteme (auch zur Abwicklung von Online-Geschäften), Waagen mit Kassenfunktion, Taxameter, oder ähnliche Systeme sein. Die Begriffe „elektronisches Aufzeichnungssystem“, „**Registrierkasse**“ und „**Kassensystem**“ werden im Rahmen dieser Bestimmungen gleichbedeutend verwendet.

**Fiskaldaten** – Daten welche entsprechend der im jeweiligen Land geltenden Fiskalisierungsvorschriften verarbeitet wurden.

**Fiskalisierung** – Umsetzung der länderspezifischen Vorschriften und Gesetze zur Vermeidung von, meist nachträglicher, Manipulationen an der (elektronischen) Grundaufzeichnung in (elektronischen) Aufzeichnungssystemen (auch „Fiskalisierungsvorschriften“ oder „Fiskalvorschriften“).

**Fiskalhardware** – Häufig sehen Fiskalvorschriften in bestimmten Ländern, neben einer Softwaretechnischen Absicherung der Aufzeichnungssysteme, auch den Einsatz einer Hardwarekomponente vor (z.B. Technische Sicherheitseinrichtung – „TSE“ in Deutschland, Signatur- oder Siegelerstellungseinheit in Österreich, Fiskalspeicher in Italien, etc.).

**Fiskalland** – Land / Staat, in welchem Gesetze und Vorschriften zur Fiskalisierung gelten.

**RetailForce Fiskal Middleware** – von der RetailForce Software GmbH entwickelte Software, welche die Erfüllung der softwaretechnischen Aspekte von Fiskalisierungen innerhalb des Kassensystems ermöglicht.

**RetailForce Fiskalisierungslösung / RetailForce System** – von RetailForce entwickelte Lösung, bestehend aus der Fiskal Middleware sowie der RetailForce Cloud.

**Fiskal..** – mit „Fiskal..“ wird die jeweilige länderspezifische Ausprägung der RetailForce Fiskal Middleware bezeichnet (z.B. FiskalAT = Name / Bezeichnung der österreichischen Version der RetailForce Fiskal Middleware). Wird im Rahmen dieses Vertrages die Bezeichnung „Fiskal Middleware“ verwendet, so bezieht sich dies ausschließlich auf die von RetailForce entwickelte Software.

**Nutzer** – bezeichnet das jeweilige Unternehmen, welches die RetailForce Fiskalisierungslösung einsetzt.

**RetailForce Cloud / Service Portal & Secure Archive** – eine von RetailForce zur Verfügung gestellte Cloud-Anwendung, welche u.a. zur Speicherung von Belegdaten, etwa zur Bereitstellung länderspezifischen Exporten (etwa DSFinV-K in Deutschland, DEP7 in Österreich etc.) oder zur Ausstellung von digitalen Kassenbelegen genutzt werden kann.

## 18. Anlagen

Anlage A: Systemvoraussetzungen

Anlage B: Services & Störungen

### Anlage A: Systemvoraussetzungen

Die aktuellen Systemvoraussetzungen werden im Zuge der Veröffentlichung der Dokumentation zu jeder Version der standardisierten Schnittstelle (API) der RetailForce Fiskal Middleware („Fiskal..“) unter: <https://support.retailforce.cloud> zur Verfügung gestellt.

### Anlage B: Services & Störungen

RetailForce erbringt Unterstützungsleistungen zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung von Störungen und Fehlern von „Fiskal..“.

#### **Supportzeit:**

- Montag bis Donnerstag: 09:00 Uhr – 17:00 Uhr
- Freitag: 09:00 Uhr – 14:00 Uhr
- Samstag und Sonntag sowie an gesetzlichen Feiertagen in Österreich (bzw. Deutschland) werden keine eingehenden Service Anfragen bearbeitet.

Alle Zeitangaben entsprechen der in Österreich bzw. Deutschland gültigen Zeit

- Central European Time (CET) oder
- Central European Summer Time (CEST).

#### **Wartungszeiten:**

Montag bis Sonntag: 22:00 Uhr – 06:00 Uhr

#### **Störungsmeldungen**

Die Störungsmeldungen sind in englischer oder deutscher Sprache zu verfassen. Meldungen zu Störungen sind ausschließlich über die folgenden Kommunikationswege abzugeben:

via Ticket auf: <https://support.retailforce.cloud/>

Die Störungsmeldung muss beinhalten:

- exakte Fehlerbeschreibung
- Anleitung zur Reproduktion des Fehlers
- Log-Auszug mit Fehlermeldungen des „Fiskal..“ Systems
- Nennung eines Verantwortlichen mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse

#### **Reaktionszeiten**

Reaktionszeit innerhalb der Supportzeiten: 8 Stunden

Sofern nicht bereits innerhalb der Reaktionszeit eine Behebung der Störung erfolgt ist, wird RetailForce so rasch als möglich nach deren Ablauf dem KUNDEN eine Einschätzung über den weiteren Verlauf der Störungsbehebung inklusive einer grundsätzlich nachvollziehbaren Begründung für die Störung sowie einer zeitlichen Einschätzung für die Behebung des Fehlers mitteilen.

Vorwarnzeit für Wartungen: 3 Arbeitstage