

### § 1 Geltungsbereich:

- (1) Diese AGB finden Anwendung auf die zwischen der Melli (meetap GmbH) („**Anbieter**“) und dem Verbraucher („**Kunden**“) abgeschlossene Verträge über die (i) auf die Laufzeit des Vertrages befristete Überlassung der Anwendungssoftware („**Applikation**“) nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe von § 9, ggf. die dauerhafte oder zeitweise Überlassung der für die Nutzung der Applikation notwendigen Hardware (Tablet) und/oder Daten-SIM sowie (ii) Dienstleistungen, insbesondere Supportleistungen. Bei den Kunden handelt es sich um ältere und/oder pflegebedürftige Menschen („**Nutzer**“) oder deren Angehörige und Freunde (letztere gemeinsam „**Angehörige**“). Die über den Anbieter bezogene Hardware ist neu oder neuwertig mit geringen Gebrauchsspuren.
- (2) Über Änderungen dieser AGB und deren Auswirkungen auf die Verarbeitung personenbezogener Daten wird der Anbieter den Kunden mindestens 30 Kalendertage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen informieren. Die Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der unter Abs. 3 geregelten Zustimmungsfiktion. Die Zustimmungsfiktion gilt nicht für DiPA-Kunden. Bei diesen wird der Anbieter stets eine explizite, freiwillige und informierte Zustimmung zur einseitigen Änderung dieser AGB einholen.
- (3) Das Schweigen des Kunden gilt dann als Annahme des Änderungsangebots der AGB (Zustimmungsfiktion), wenn
  - der Anbieter das Änderungsangebot vornimmt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten Rechtslage herzustellen, weil eine oder mehrere Bestimmungen der AGB aufgrund einer Änderung von Gesetzen nicht mehr der Rechtslage entsprechen oder durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung (auch durch ein Gericht erster Instanz) unwirksam geworden sind oder nicht mehr verwendet werden dürfen und
  - der Kunde dem Änderungsangebot des Anbieters nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung widersprochen hat und
  - der Anbieter im Änderungsangebot auf die Folgen des Schweigens hingewiesen hat.

Im Falle eines Widerspruchs des Kunden gelten diese AGB unverändert fort, soweit sich der Anbieter nicht mit dem Kunden auf eine Geltung der geänderten AGB einigt.

- (4) Die Zustimmungsfiktion findet in den folgenden Fällen keine Anwendung:
  - bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten insbesondere auch Änderungen an der Applikation im Sinne des § 327 r BGB und die Entgelte für Hauptleistungen aus dem Vertrag betreffen, oder
  - bei Änderungen von Entgelten, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Kunden gerichtet sind, oder
  - bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrages gleichkommen, oder
  - bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten des Anbieters verschieben würden, oder
  - bei Änderungen des § 1 (1) - (4) der AGB

In diesen Fällen wird der Anbieter die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen in anderer Weise einholen.

- (5) Anbieter ist die meetap GmbH, Manfred-von-Richthofen-Str. 4, D-12101 Berlin, Tel: +49 30 555703440, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Berlin-Charlottenburg unter HRB 231091 B, vertreten durch die Geschäftsführer Dr. Stefan Buchkremer, Dr. Matthias Weber, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer DE 283254323.

## **§ 2 Vertragsabschluss**

- (1) Die Darstellung der Applikation sowie der Hardware auf unserer Website, in unserem Online-Shop oder in unserem Angebot stellen kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung (invitatio ad offerendum) dar, es sei denn, im Einzelfall wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich um ein rechtlich bindendes Angebot handelt.
- (2) Sofern der Vertragsschluss über unseren Online-Shop erfolgt, kann der Kunde die Applikation des Anbieters sowie ggf. die für die Nutzung der Applikation erforderliche Hardware (optional als Kauf oder Miete) im Online-Shop auswählen und diese über den Button „Zur Bestellung hinzufügen“ in einem so genannten Warenkorb sammeln. Über den Button „zahlungspflichtig bestellen“ gibt er ein verbindliches Angebot zur kostenpflichtigen Nutzung der im Warenkorb befindlichen Applikation und ggf. zum Kauf oder zur zeitweisen Nutzung der im Warenkorb befindlichen Hardware - je nach der vom Kunden gewählten Option - ab. Vor Abschicken der Bestellung kann der Kunde die Daten jederzeit ändern und einsehen.

Der Anbieter schickt daraufhin dem Kunden eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher die Bestellung des Kunden nochmals aufgeführt wird und die der Kunde über die Funktion „Drucken“ ausdrucken kann. Die automatische Empfangsbestätigung dokumentiert lediglich, dass die Bestellung des Kunden beim Anbieter eingegangen ist und stellt keine Annahme des Angebots dar, es sei denn die Annahme des Angebots wird vom Anbieter bereits in der Empfangsbestätigung erklärt (Auftragsbestätigung). Andernfalls kommt der Vertrag erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch den Anbieter zustande, die mit einer gesonderten E-Mail (Auftragsbestätigung) versandt wird. In der Auftragsbestätigungs-E-Mail oder in einer separaten E-Mail wird der Vertragstext (bestehend aus Bestellübersicht, Auftragsbestätigung, AGB, Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular) dem Kunden vom Anbieter auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail oder Papierausdruck) zugesandt (Vertragsbestätigung).

- (3) Sofern der Vertragsschluss außerhalb des Online-Shops erfolgt, gilt die Bestellung des Kunden über die Nutzung der Applikation sowie ggf. über die für die Nutzung der Applikation erforderliche Hardware grundsätzlich als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, sind wir berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 14 Tagen nach seinem Zugang bei uns anzunehmen. In der Auftragsbestätigung wird der Vertragstext (bestehend aus Bestellübersicht, Auftragsbestätigung, AGB, Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular) dem Kunden vom Anbieter auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail oder Papierausdruck) zugesandt (Vertragsbestätigung). Sofern der Anbieter dem Kunden im Einzelfall ein rechtlich bindendes Angebot (entsprechend gekennzeichnet) zusendet, kann der Kunde dieses innerhalb von 7 Tagen schriftlich oder telefonisch annehmen. Das rechtlich bindende Angebot beinhaltet auch die AGB, Widerrufsbelehrung und ein Muster-Widerrufsformular. Voraussetzung für die Annahme des Angebots per Telefon ist, dass der Kunde einer Aufzeichnung des telefonischen Vertragsschlusses zu Dokumentations- und Beweis Zwecken zustimmt.
- (4) Der Vertragsschluss erfolgt in deutscher Sprache.

## **§ 3 Laufzeit und Kündigung**

- (1) Der Vertrag hat je nach vom Kunden ausgewählten Abonnement-Modell eine Mindestlaufzeit von 1, 12 oder einer anderen Zahl an Monaten ab Bereitstellung. Er verlängert sich auf unbestimmte Zeit, sofern er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit

von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird. Danach kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.

- (2) Sofern die Parteien einen kostenlosen Test-Zeitraum vereinbart haben, gelten die Mindestvertragslaufzeiten ab Ende des Testzeitraums. Während des Test-Zeitraums kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung schriftlich kündigen.
- (3) Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten, sofern die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere für den Anbieter bei einer den Pflichten und Verboten unter § 9 zuwiderlaufenden Nutzung vor. Die Berechtigung des Nutzers zur Nutzung der Applikation endet automatisch, wenn das Vertragsverhältnis vom Anbieter mit dem Nutzer endet.
- (4) Nach Beendigung des Vertrags ist der Kunde verpflichtet, sofern die Hardware vom Anbieter für die Laufzeit des Vertrages gemietet wurde, diese auf eigene Kosten an den Anbieter innerhalb von 7 Tagen nach Beendigung des Vertrages zurückzusenden.
- (5) Für vertragswidrige Beschädigungen der gemieteten Hardware (z.B. über die gewöhnliche Abnutzung hinausgehende Gebrauchsspuren) ist der Kunde ersatzpflichtig, wenn und soweit sie von ihm oder unter Verletzung der ihm obliegenden Obhuts- und Sorgfaltspflichten von den zu seinem Haushalt gehörenden Personen, von Dritten, denen er den Gebrauch der gemieteten Hardware überlassen hat, von Besuchern, deren Erscheinen ihm zuzurechnen ist, von ihm beauftragten Handwerkern schuldhaft verursacht werden.

#### **§ 4 Lieferung, Bereitstellung**

- (1) Von uns angegebene Lieferzeiten für Hardware berechnen sich vom Zeitpunkt unserer Auftragsbestätigung. Sofern in unserem Online-Shop keine oder keine abweichende Lieferzeit angegeben ist, beträgt sie 5-10 Tage.
- (2) Die Applikation wird vom Anbieter auf die Hardware aufgespielt und mit der Lieferung der Hardware sowie der Übermittlung des Einladungs-Links bereitgestellt.
- (3) Es bestehen die folgenden Lieferbeschränkungen: Der Anbieter liefert nur an Kunden, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt (Rechnungsadresse) in Deutschland haben und in Deutschland eine Lieferadresse angeben können.

#### **§ 5 Eigentumsvorbehalt**

Sofern der Anbieter die Hardware an den Kunden verkauft, verbleibt die Hardware bis zur vollständigen Bezahlung der Hardware im Eigentum des Anbieters.

#### **§ 6 Abonnement-Modelle und Vergütung**

- (1) Es gibt verschiedene Abonnement-Modelle für die Nutzung der Applikation und der dafür erforderlichen Hardware. Diese haben jeweils einen unterschiedlichen Leistungsumfang. Bei allen Abonnement-Modellen wird ggf. eine einmalige Bereitstellungsgebühr fällig. Bei den Abonnement-Modellen wird unterschieden nach Laufzeit, Enthaltensein einer Daten-SIM und dem Kauf bzw. der Miete der Hardware (Tablet). Details zu den Abonnements und deren monatlichen Vergütung sind im Onlineshop unter <https://melli.com/shop> abrufbar oder können unserem Angebot entnommen werden.
- (2) Alle Preise, die auf der Website des Anbieters oder in einem Angebot angegeben sind, verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Sofern die Melli-App(s) als digitale Pflegeanwendung (DIPA) genutzt wird bzw. werden und eine Abtretung des Erstattungsanspruchs möglich ist, tritt der Kunde dem Anbieter seinen Erstattungsanspruch gegen die Pflegekasse ab. Bei Bedarf verständigen sich der Kunde und der Anbieter über die Modalitäten der Geltendmachung des Erstattungsanspruchs.

- (3) Erfolgt die Bereitstellung nicht am ersten Tag eines Kalendermonats, berechnet sich die für den ersten Monat zu entrichtende monatliche Vergütung anteilig nach den verbleibenden Tagen des Monats, beginnend mit dem auf die Bereitstellung der Applikation folgenden Tag.
- (4) Der Kunde hat im Falle eines Widerrufs die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen.

## **§ 7 Zahlungsmodalitäten**

- (1) Der Kunde kann die Zahlung durch die im Online-Shop, ggf. im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angegebenen Zahlungsdienstleister oder Zahlungsmöglichkeiten vornehmen.
- (2) Sofern die Hardware nicht im vom Kunden gewählten Abonnement-Modell enthalten ist, ist die Vergütung für die Hardware ebenso wie eine ggf. anfallende einmalige Bereitstellungsgebühr unmittelbar mit Vertragsschluss fällig.
- (3) Die Vergütung für das Abonnement ist monatlich fällig, erstmals am Tag des Vertragsabschlusses und danach jeweils an dem Tag, der im jeweiligen Folgemonat dem Tag des Vertragsabschlusses entspricht.
- (4) Haben die Parteien einen Test-Zeitraum vereinbart, werden die Vergütung für die Hardware, die ggf. anfallende einmalige Bereitstellungsgebühr sowie die monatliche Vergütung für den ersten Monat am Tag nach Ablauf des vereinbarten Test-Zeitraums fällig.
- (5) Ist die Fälligkeit der Zahlung wie hier nach dem Kalender bestimmt, so kommt der Kunde bereits durch Versäumung des Termins in Verzug. In diesem Fall hat er dem Anbieter für das Jahr Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden durch den Anbieter nicht aus.
- (6) Der Anbieter darf dem Kunden eine Rechnung elektronisch an eine vom Kunden bekanntzugebende E-Mail-Adresse zusenden.

## **§ 8 Kernfunktionen der Applikation**

- (1) Melli ist eine sprachgesteuerte digitale Alltagsbegleiterin. Sie kann über festgelegte Aktivierungswörter angesprochen werden. Darüber hinaus meldet sie sich aber auch selbst zur Erinnerung und Motivation im Bereich der 3 Hauptfunktionen: „Förderung der Kontaktpflege“, „Hilfe beim sich Beschäftigen“ und „Unterstützung bei weiteren Herausforderungen“.
  - a. Kernfunktionen im Bereich „Förderung der Kontaktpflege“ sind die Erinnerung an Termine, die Motivation zur Kontaktaufnahme im alten und neuen Netzwerk, die Bereitstellung von Video-/ Audio-Telefonie und Chat-Nachrichten zwischen dem Melli-Gerät und Kontakten über andere Melli-Geräte oder die mobile Melli-App sowie die Bereitstellung von virtuellen Gruppen-Aktivitäten.
  - b. Kernfunktionen im Bereich der „Hilfe beim sich Beschäftigen“ sind die Motivation und Bereitstellung einer Auswahl an Beschäftigungsoptionen mit Trainings-Charakter wie Sitzsport oder Rätsel, offene Dialoge mit Melli und Hilfe beim Abspielen von Medien wie Filmen aus einer öffentlichen Mediathek oder Musik aus einer Melli-Selektion.
  - c. Kernfunktionen im Bereich der „Unterstützung bei weiteren Herausforderungen“ sind die Erinnerung zur Medikamenteneingabe gemäß Nutzereinstellung, Trinkerinnerungen, Gesundheitsfördernde Informationsdialoge und Tagesstrukturierung durch regelmäßige Ansprachen.
- (2) Die Kommunikationsdienste sind kein Ersatz für ein Festnetz- oder Mobiltelefon. Notrufnummern wie 110 und 112 können nicht mit den Kommunikationsdiensten angerufen werden. Für eine Notfall-Kommunikation mit Feuerwehr, Polizei, Krankenhäusern oder anderen Notdiensten muss der Nutzer sicherstellen, dass er Notdienste über einen Festnetz-, Handy- oder ähnlichen Anschluss kontaktieren kann. Zu den Berechtigungen der Kontakte siehe § 9 (4).

- (3) Die Applikation enthält eine Hilfefunktion, die durch bestimmte Schlüsselwörter u.a. Hilfe oder Feuer aktiviert wird. In diesen Fällen wird der vom Nutzer optional hinterlegte private Notfallkontakt (sofern hinterlegt und erreichbar) über die Applikation durch die Aktivierung der Hilfefunktion informiert. Notrufe an 110 oder 112 werden nicht ausgelöst (siehe auch § 8 (2)).
- (4) Wenn der Kunde über die Applikation Dienste Dritter verwendet, unterliegen diese diesen AGB und ggf. weiteren Bedingungen des Dritten. Der Anbieter ist für Dienste Dritter nicht verantwortlich oder haftet auch nicht für diese. Anbieter von Diensten Dritter können die Funktionalität oder Funktionen ihrer Dienste ändern oder einstellen. Auch hierauf hat der Anbieter keinen Einfluss.
- (5) Zum Zugriff auf und zur Verwendung der Applikation ist eine bestimmte Hardware (Tablet, siehe Onlineshop) sowie eine Internetverbindung erforderlich. Der Kunde kann die erforderliche Internetverbindung während der Laufzeit des Vertrages über WLAN bereitstellen oder auch über eine optional vom Anbieter zu mietende Daten-SIM-Karte sicherstellen. Nutzt der Kunde eine vom Anbieter für die Laufzeit des Vertrages gemietete Daten-SIM-Karte ist die Verwendung dieser Daten-SIM-Karte auf das Endgerät mit der Applikation zur Nutzung von „Melli“ beschränkt. Eine Verwendung in einem anderen Endgerät und/ oder zu anderen Zwecken wird untersagt. Ergänzend gilt, dass Handlungen gemäß § 9 (5) - (7) dieser AGB untersagt sind.
- (6) Die Applikation wird auf dem Tablet aufgespielt an den Kunden geliefert. Dieser hat folglich nicht auf die Kompatibilität der Applikation mit dem Tablet zu achten. Für die Handy-Applikation findet sich eine Liste mit Kompatibilitätzusagen bezüglich Betriebssystemversionen, mobilen Endgeräten, Webbrowsern und Webbrowserversionen auf der Website.

## **§ 9 Nutzungsrecht des Kunden, Zugriffsberechtigung, verbotene Handlungen**

- (1) Die Tablet-App und Handy-Apps für iOS und Android bzw. Web-App (zusammen „Melli-Apps“) sind für den Anbieter urheberrechtlich geschützt. Alle Urheber- und Verwertungsrechte verbleiben beim Anbieter. Der Nutzer erhält an den Melli-Apps das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte Nutzungsrecht zur Installation und dem Betrieb auf dem vom Anbieter je nach Wahl des Kunden dauerhaft oder zeitlich für die Laufzeit des Vertrages überlassenen Tablet-Hardware bzw. für die Handy-Apps bzw. Web-App einem vom Nutzer zu stellenden Smartphone oder anderes Endgerät für den privaten, nicht-kommerziellen Gebrauch. Darüber hinaus können Angehörige und Kontakte bzgl. der Handy-Apps bzw. Web-App im selben Umfang, wie in Satz 1 beschrieben, eine zur Tablet-App zugehörige Handy-App bzw. Web-App nutzen.
- (2) Der Nutzer hat ein Nutzerprofil anzulegen. Handelt es sich beim Käufer um einen Angehörigen, welcher eine Handy-App bzw. Web-App nutzen wird, haben sowohl der Nutzer als auch der Angehörige ein Nutzerprofil. Der Angehörige darf nur mit einer entsprechenden Bevollmächtigung des Nutzers dessen Nutzerprofil anlegen, pflegen und/ oder Rechte einräumen. Dem Angehörigen können die Rechte aus dem Nutzerprofil jeder Zeit auch entzogen werden. Die Nutzung der Applikation wird dem Kunden und Angehörigen mit Nutzerprofil sowie Besuchern des Nutzers und in der Applikation eingepflegten Kontakten gestattet. Der Nutzer ist für sämtliche Nutzungen unter seinem Nutzungsprofil verantwortlich.
- (3) Der Nutzer und ggf. sein Angehöriger, sofern dieser Vertragspartei des Anbieters ist und der Nutzer eingewilligt hat, erhalten eine Zugriffsberechtigung in Form eines Benutzernamens und eines Passworts. Benutzername und Passwort können geändert werden. Eine Authentifizierung des Nutzers bzw. ggf. dessen Angehörigen erfolgt über API-Tokens. Der Nutzer und ggf. der Angehörige sind verpflichtet, ein starkes und sicheres Passwort zu wählen. Das Passwort ist geheim zu halten und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Wenn unberechtigte Dritte Kenntnis von dem Passwort erlangt haben könnten, ist das Passwort unverzüglich zu ändern.
- (4) Der Nutzer und ggf. der Angehörige können den in der Applikation eingepflegten internen Kontakten, d.h. registrierte Personen, z.B. Angehörige, in den Einstellungen der Applikation Rechte einräumen und diese auch jederzeit ändern oder den Kontakt ganz löschen. Dabei können

diesen Kontakten ggf. sog. Knock-In oder Drop-In-Berechtigungen gewährt werden. Jeder Kontakt kann den Nutzer per Videoanruf über die Applikation anrufen, sofern er selbst die Applikation oder zumindest eine Webapplikation nutzt. Bei der Knock-In-Berechtigung wird der Anruf angekündigt und kann angenommen oder abgelehnt werden. Nimmt der Nutzer den Anruf weder an noch lehnt er ihn ab, wird bei der Knock-In-Berechtigung eine Verbindung hergestellt. Bei einer Drop-In Berechtigung wird direkt eine Verbindung hergestellt. Eine Ablehnung des Anrufs ist nicht möglich. Sowohl bei der Knock-In als auch der Drop-In-Berechtigung kann es zum Abhören des Nutzers durch den Anrufer kommen. Eine entsprechende datenschutzrechtliche Einwilligung des Nutzers wird bei der Rechteinräumung eingeholt. Diese kann er jederzeit mit Wirkung für die Zukunft durch Änderung oder Entzug der Berechtigung für den jeweiligen Kontakt widerrufen. Außerdem kann der Nutzer Kontakte zu Notfallkontakten bestimmen. Diese haben automatisch Drop-In-Berechtigungen. Auch hier wird eine entsprechende datenschutzrechtliche Einwilligung eingeholt.

- (5) Den Nutzern und ggf. deren Angehörigen sind jegliche Aktivitäten auf bzw. im Zusammenhang mit der Applikation untersagt, die gegen geltendes Recht verstoßen, Rechte Dritter verletzen oder gegen die Grundsätze des Jugendschutzes verstoßen. Insbesondere sind den Nutzern folgende Handlungen untersagt:
- die Verwendung von Inhalten, durch die andere Nutzer oder Dritte beleidigt oder verleumdet werden;
  - das Einstellen, die Verbreitung, das Angebot und die Bewerbung pornografischer, gegen Jugendschutzgesetze, gegen Datenschutzrecht und/oder gegen sonstiges Recht verstoßender und/oder betrügerischer Inhalte oder das Aufrufen von Websites mit solchen Inhalten;
  - die Nutzung, das Bereitstellen und das Verbreiten von Inhalten, die gesetzlich geschützt oder mit Rechten Dritter (z.B. Urheberrechte) belastet sind, ohne hierzu ausdrücklich berechtigt zu sein.
- (6) Des Weiteren sind die Nutzer und ggf. deren Angehörige auch unabhängig von einem eventuellen Gesetzesverstoß bei Nutzung der Kommunikationsdienste und bei Gruppeaktivitäten die folgenden Aktivitäten untersagt:
- die Verbreitung von Viren, Trojanern und anderen schädlichen Dateien;
  - die Versendung von Junk- oder Spam-Mails sowie von Kettenbriefen;
  - die Verbreitung anzüglicher, anstößiger, sexuell geprägter, obszöner oder diffamierender Inhalte bzw. Kommunikation sowie solcher Inhalte bzw. Kommunikation die geeignet sind/ist, Rassismus, Fanatismus, Hass, körperliche Gewalt oder rechtswidrige Handlungen zu fördern bzw. zu unterstützen (jeweils explizit oder implizit);
  - die Belästigung anderer Nutzer, z.B. durch mehrfaches persönliches Kontaktieren entgegen der Reaktion des anderen Nutzers sowie das Fördern bzw. Unterstützen derartiger Belästigungen;
  - die Aufforderung anderer Nutzer zur Preisgabe von Kennwörtern oder personenbezogener Daten für kommerzielle oder rechts- bzw. gesetzeswidrige Zwecke;
- (7) Unzulässig ist zudem jede Nutzung der Applikation, die sich negativ auf die Applikation selbst oder auf Software, auf die durch die Applikation zugegriffen wird.
- (8) Der Nutzer und ggf. dessen Angehöriger ist ausschließlich dann berechtigt, die Applikation zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder zu dekompileieren, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist und nur dann, sofern die hierzu notwendigen Informationen nicht auf Anfrage des Nutzers oder ggf. dessen Angehörigen durch den Anbieter zugänglich gemacht werden. Eine Vervielfältigung darf nur zu Sicherungszwecken erfolgen. Sicherungskopien sind als solche zu kennzeichnen.
- (9) Sollte dem Nutzer und ggf. dessen Angehörigen eine illegale, missbräuchliche, vertragswidrige oder sonst wie unberechtigte Nutzung der Applikation bekannt werden, so hat sich der Nutzer

oder dessen Angehörige an den Anbieter unter [info@melli.com](mailto:info@melli.com) zu wenden. Der Anbieter wird den Vorgang dann prüfen und ggf. angemessene Schritte einleiten.

- (10) Bei Vorliegen eines Verdachts auf rechtswidrige bzw. strafbare Handlungen ist der Anbieter berechtigt und ggf. auch verpflichtet, die Aktivitäten des betroffenen Nutzers und ggf. dessen Angehörigen zu überprüfen und bei Bedarf geeignete rechtliche Schritte einzuleiten. Hierzu kann auch die Zuleitung eines Sachverhalts an die Staatsanwaltschaft gehören.
- (11) Der Anbieter weist darauf hin, dass die Nutzungsaktivitäten im gesetzlich zulässigen Umfang überwacht werden können. Dies beinhaltet ggf. auch die Protokollierung von IP-Verbindungsdaten und Nutzungsdaten sowie deren Auswertungen bei einem konkreten Verdacht eines Verstoßes gegen die vorliegenden AGB und/oder bei einem konkreten Verdacht auf das Vorliegen einer sonstigen rechtswidrigen Handlung oder Straftat.

## **§ 10 Aktualisierungen („Updates“) und Änderungen der Applikation**

- (1) Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden neue und aktualisierten Versionen der Applikation einschließlich Sicherheitsaktualisierungen („Updates“), die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit der Applikation als digitalem Produkt erforderlich sind, während der Laufzeit des Vertrages zu Verfügung zu stellen. Der Anbieter bietet dem Kunden die Applikation stets in der aktuellen Version an. Soweit der Anbieter dem Kunden im Einzelfall Updates der Applikation überlässt, gelten die unter dieser Nutzungsbedingung eingeräumten Nutzungsrechte in gleicher Weise für diese Updates.
- (2) Updates werden automatisch durch den Anbieter aufgespielt, ohne dass der Kunde hieran aktiv mitwirken muss.
- (3) Der Anbieter ist zu Änderungen der Applikation als digitalem Produkt, die über das zur Aufrechterhaltung der Vertragsmäßigkeit nach § 327e Absatz 2 und 3 und § 327f BGB erforderliche Maß hinausgehen, berechtigt, sofern dies zur Anpassung an eine neue technische Umgebung, eine erhöhte Nutzerzahl, zur Verbesserung der Usability oder aus anderen wichtigen betriebstechnischen Gründen erforderlich ist. Es gilt § 1 (2) dieser AGB entsprechend. Bei Änderung der Applikation im Sinne des § 327 r BGB entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Der Anbieter wird den Kunden über die Änderung der Applikation klar und verständlich im Voraus oder zeitgleich mit der Änderung informieren.

## **§ 11 Support**

- (1) Der Anbieter stellt dem Kunden zur Beseitigung von technischen Störungen und Behebung von Fehlern, die im Rahmen der Nutzung der Applikation aufkommen, kostenfrei einen Kundendienst zur Verfügung. Die Sprache des Kundendienstes ist Deutsch.
- (2) Der Kundendienst des Anbieters ist montags bis freitags 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Berlin erreichbar. Für die Kontaktaufnahme zum Support stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:
  - Telefonnummer: (0 30) 55 57 03 44 0
  - E-Mail-Adresse: [support@melli.com](mailto:support@melli.com)Anfragen werden in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet.
- (3) Der Anbieter beginnt nach vertragsgemäßer Fehlermeldung den Fehler zu beseitigen oder eine Umgehungslösung bereitzustellen. Lösungszeiten können nicht verbindlich zugesagt werden.
- (4) Der Anbieter ist bemüht, im Rahmen seiner technischen und organisatorischen Möglichkeiten die Nutzung der Applikation durchgehend zu ermöglichen. Aufgrund von Wartungsarbeiten, durch das Internet bedingte Störungen oder aufgrund höherer Gewalt kann die Nutzbarkeit der Applikation oder einzelner Funktionalitäten eingeschränkt oder vollständig aufgehoben sein.

## **§ 12 Mitwirkung des Kunden**

Der Kunde ist zu folgenden Mitwirkungshandlungen verpflichtet:

- (1) Für die fristgerechte und dauerhafte Bereitstellung einer Internetverbindung ist der Kunde verantwortlich, es sei denn er hat ein Abonnement mit –Daten-SIM-Karte gewählt. In diesem Fall entfällt die Pflicht eine Internetverbindung für die Nutzung von Melli bereitzustellen. Es gelten §§ 8 (5) und 9 (5) dieser AGB.
- (2) Änderungen seiner Daten, insbesondere der Rechnungsanschrift, wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich mitteilen. Der Kunde und/oder der entsprechend bevollmächtigte Angehörige haben nur sachlich richtige und vollständige Daten in das Benutzerkonto einzupflegen. Sie haben stets auf Aktualität dieser Daten zu achten und diese ggf. entsprechend anzupassen.
- (3) Der Kunde wird nur solche Kontakte in das Adressbuch der Applikation einpflegen, von denen der Kunde annehmen darf, dass sie mit der Aufnahme ihrer Kontaktdaten in die Applikation und einer Kontaktaufnahme über die Applikation einverstanden sind. Das Einverständnis der Kontakte hat der Kunde sicherzustellen.
- (4) Ist der Kunde ein Angehöriger, wird der Angehörige dafür sorgen, dass der Nutzer seine Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten über die Applikation erteilt.
- (5) Der Nutzer kann für registrierte Kontakte Rechte (Knock-In oder Drop-In) vergeben. Vergibt der Kunde keine Rechte, hat jeder neue Kontakt nur Standard-Rechte für Video- und Sprachanrufe. Nicht registrierte Telefonbucheinträge können nur über ein externes Telefon (nicht Teil von Melli) angerufen werden. Nicht registrierten Kontakten können weder Knock-In noch Drop-In-Rechte eingeräumt werden.
- (6) Der Nutzer und ggf. dessen Angehörige wird verbotene Handlungen im Sinne des § 9 (5) - (7) unterlassen.
- (7) Kommt der Kunde den Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, wird der Anbieter den Kunden hierauf schriftlich hinweisen und dem Kunden eine angemessene Nachfrist setzen. Ist die Mitwirkungsleistung auch nach Ablauf dieser Nachfrist nicht erfüllt, ist der Anbieter von seiner betreffenden Pflicht zur Erbringung der Leistungen ganz oder teilweise insoweit befreit, wie der Anbieter auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung notwendigerweise angewiesen ist. Vereinbarte Termine und Meilensteine verlängern sich entsprechend um den Zeitraum bis zur vollständigen Erfüllung der Mitwirkungsleistung.
- (8) Ist es dem Anbieter aufgrund eines Verschuldens des Kunden nicht oder nur mit zeitlichem Verzug möglich die Applikation bereitzustellen, behält sich der Anbieter außerdem das Recht vor, seine Leistungen ab dem Tag abzurechnen, an dem die Bereitstellung ursprünglich erfolgen sollte.

## **§ 13 Gewährleistung**

- (1) Der Anbieter haftet für Mängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 327 e ff. BGB für Mängel an der Applikation und ggf. §§ 434 ff. BGB für Mängel an der Hardware bei Kauf oder nach den §§ 536 ff. BGB für Mängel an der Hardware bei Miete.
- (2) Die Verjährung der Gewährleistungsansprüche beträgt für den Verkauf gebrauchter Hardware 12 Monate ab Lieferung der Hardware.

## **§ 14 Haftung**

- (1) Die Vertragsparteien haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- (2) Der Anbieter haftet darüber hinaus für die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalspflichten). Dabei handelt es sich um solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung den Vertrag so wesentlich prägt, dass deren Verletzung eine Gefährdung der Erreichbarkeit des Vertragszwecks darstellt, und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Soweit die Kardinalspflichten fahrlässig verletzt wurden, ist der Schadensersatzanspruch des Kunden



begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer Erfüllungsgehilfen.

- (3) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (4) Der Anbieter führt bei Informationen und Inhalten, auf die Kunden bzw. Nutzer über die Applikation zugreifen, keine Prüfung auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit durch und übernimmt daher keinerlei Verantwortung oder Gewährleistung für die Vollständigkeit, Richtigkeit, Rechtmäßigkeit und Aktualität dieser Informationen und Inhalte. Dies gilt auch im Hinblick auf die Qualität dieser Informationen und Inhalte sowie deren Eignung für einen bestimmten Zweck.

## § 15 Datenschutz

Der Anbieter ist verpflichtet, zum Schutz personenbezogener Daten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) einzuhalten. Die Datenschutzerklärung für die Melli-Apps (abrufbar über die Melli-Apps sowie auf der Website unter <https://melli.com/datenschutz-melli-apps>) informiert den Nutzer und Kontakte gemäß Art. 13, 14 DSGVO über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten bei Nutzung der Melli-Apps.

## § 16 Widerrufsbelehrung

- (1) Verbraucher haben bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Über das Widerrufsrecht informiert der Anbieter nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend. In Abs. 4 findet sich ein Muster-Widerrufsformular.
- (2) Widerrufsbelehrung **Waren**

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (gilt nicht für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB) das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (meetap GmbH, Manfred-von-Richthofen-Str. 4, D-12101 Berlin, Telefon: (030) 55 57 03 44 0, Telefax: (030) 55 57 03 44 9, E-Mail: [support@melli.com](mailto:support@melli.com)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben,

es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### (3) Widerrufsbelehrung **Dienstleistungen**

#### **Widerrufsbelehrung**

##### **Widerrufsrecht**

Sie haben als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (gilt nicht für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB) das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (meetap GmbH, Manfred-von-Richthofen-Str. 4, D-12101 Berlin, Telefon: (030) 55 57 03 44 0, Telefax: (030) 55 57 03 44 9, E-Mail: support@melli.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

##### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### (4) Über das Muster-Widerrufsformular informiert der Anbieter nach der gesetzlichen Regelung wie folgt:

#### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An:

meetap GmbH  
Manfred-von-Richthofen-Str. 4  
D-12101 Berlin  
Telefax: (030) 55 57 03 44 9  
E-Mail: support@melli.com

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

---

(\*) Unzutreffendes streichen

### **§ 17 Online Streitbeilegung**

Es besteht die Möglichkeit der Online Streitbeilegung (OS) für Streitigkeiten mit Verbrauchern. Für diese Streitbeilegung kann die OS-Plattform genutzt werden. Diese finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Die E-Mailadresse des Anbieters lautet: support@melli.com.

### **§18 Hinweis zu § 36 VSBG (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)**

Der Anbieter nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil und ist dazu auch nicht verpflichtet.

### **§ 19 Schlussbestimmungen**

- (1) Rechterhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsabschluss abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, es sei denn in diesen AGB ist ausdrücklich etwas anderes geregelt.
- (2) Änderungen, Ergänzungen und die Aufhebung dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Schriftformklausel selbst.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder nach Vertragsabschluss unwirksam werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt.

Die Vertragsparteien sind in diesem Fall verpflichtet, über eine wirksame und zumutbare Ersatzregelung zu verhandeln, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Sinn und Zweck möglichst nahekommt. Dies gilt auch im Falle einer Vertragslücke.

- (4) Diese AGB unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbes. des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

### **Ergänzende Regelungen bei Verwendung als Proband einer Studie**

Sofern der Kunde ein Proband einer Studie der Applikation ist, gelten zusätzlich nachfolgende Regelungen:

- (1) Der Kunde ist berechtigt die Hardware und die auf der Hardware installierte Applikation unentgeltlich im Rahmen des in § 9 der AGB eingeräumten Nutzungsrechts während der ca. 12 wöchigen Studiendauer zu verwenden („Studiennutzungsphase“). Für den Fall, dass der Kunde in die Kontrollgruppe gelost wird, gilt dies nicht für die Studiendauer, sondern für die 12 Wochen nach Beendigung der Studiendauer der entsprechenden Interventionsgruppe. Die Hardware verbleibt während der Studiennutzungsphase im Eigentum des Anbieters.
- (2) Entscheidet sich der Kunde zum Ablauf der Studiennutzungsphase dafür, die Applikation und Hardware weiter zu nutzen, und geht dem Anbieter spätestens am Tag des Ablaufs der Studiennutzungsphase schriftlich (E-Mail reicht) eine entsprechende Erklärung zu, wird nach Ablauf der Studiennutzungsphase die in den AGB geregelte Vergütung fällig. Die Hardware geht im Kauffall mit Eingang des einmalig zu zahlenden Kaufpreises in das Eigentum des Kunden über. Für die Laufzeit des Vertrages gelten die AGB, wobei die Studiennutzungsphase auf die gesetzliche Gewährleistungsfrist bzw. Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen Mängeln angerechnet wird.

Entscheidet sich der Kunde zum Ende der Studiennutzungsphase gegen eine Weiternutzung der auf der Hardware installierten Applikation oder geht dem Anbieter spätestens am letzten Tag der Studiennutzungsphase keine schriftliche (E-Mail reicht) Erklärung zu, die die Entscheidung zur weiteren Nutzung erklärt, oder bricht der Kunde die Teilnahme an der Studie ab, hat der Kunde die Hardware innerhalb von 7 Tagen nach Ende der Testphase im Originalkarton auf Kosten des Anbieters zurückzusenden. Die Hardware muss dabei in einem der Länge der Studiennutzungsphase entsprechenden Gebrauchszustand sein.

- (3) Der Kunde sagt zu und willigt mit Abschluss des Vertrages ein, dass er mindestens drei Mal während der Studiendauer (Vorher, zur Mitte und Nachher) Feedback z.B. in Form eines Telefoninterviews und/ oder des Ausfüllens eines Fragebogens gibt sowie dass der Anbieter ihn mindestens einmal pro Woche für ein Kunden-Feedback anrufen und die Applikation Evaluierungsdialoge mit dem Kunden führen darf. Der Kunde ist außerdem damit einverstanden, dass der Anbieter sein Nutzerverhalten der Applikation zu Evaluierungszwecken und zu Zwecken der Qualitätsverbesserung trackt. Die Einwilligung in die damit verbundene Datenverarbeitung, sofern keine andere datenschutzrechtliche Rechtfertigungsgrundlage gegeben ist, holt der Anbieter mit separater Erklärung vom Nutzer ein. Die Einwilligung kann der Kunde jeder Zeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Weitere Informationen zum Datenschutz bei Nutzung der Applikation findet der Kunde in der Datenschutzerklärung des Anbieters für die Applikation. Außerdem erhält der Kunde Informationen zur Studie und zum Umgang mit seinen personenbezogenen Daten im Rahmen der Studie zusammen mit der Einwilligungserklärung.
- (4) Sämtliche Eigentums-, Schutz- und sonstigen Rechte an Ideen und Feedback des Kunden, die zu Änderungen von Funktionen und Features der Applikation führen, entstehen beim Anbieter. Außerdem entstehen sämtliche Eigentums-, Schutz- und sonstige Rechte an den Studienergebnissen beim Anbieter. Sofern erforderlich, hat der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen zur Übertragung dieser Rechte auf den Anbieter vorzunehmen.