

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB / TOS)

NOTE: English translation is available for informational purposes only and is written after the legally binding German version. (see § 12 (3) of these TOS)

§1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), auch bezeichnet als „Terms of Service“ („ToS“), gelten für alle Nutzer und Kunden („Kunde“) von der

NeoProtect GmbH,
Ulrichsberger Straße 17,
94469 Deggendorf,
Deutschland,
registriert am AG Deggendorf unter HRB Nummer 6544,
vertreten durch die Geschäftsführer Kilian Pronold und Noah Kolossa
(auch bezeichnet als „NeoProtect“, „wir“, „uns“, „der Anbieter“ oder „das Unternehmen“),

die sich auf der unter <https://panel.neoprotect.net> verfügbaren Online-Plattform („Panel“) registrieren oder diese nutzen.

(2) Diese AGB gelten unabhängig davon, ob der Kunde kostenpflichtige oder kostenlose Dienstleistungen von NeoProtect nutzt. Kunde im Sinne dieser AGB ist jede natürliche oder juristische Person sowie rechtsfähige Personengesellschaft, die das Panel nutzt oder mit NeoProtect Verträge über Dienstleistungen schließt. Soweit einzelne Bestimmungen ausdrücklich zwischen Verbrauchern (§ 13 BGB) und Unternehmern (§ 14 BGB) unterscheiden, gilt diese Differenzierung entsprechend.

(3) Mit der Registrierung auf dem Panel akzeptiert der Kunde diese AGB als rechtsverbindlich. Die Annahme erfolgt mit Abschluss des Registrierungsprozesses, auch wenn keine Zahlung erfolgt. Der Kunde hat im Rahmen der Registrierung und vor Vertragsschluss die Möglichkeit, diese AGB in wiedergabefähiger Form abzurufen, zu speichern und auszudrucken.

(4) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, NeoProtect hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

(5) Jedes Angebot, jede Offerte, Auftragsbestätigung oder sonstige vertragliche Erklärung von NeoProtect, die ausdrücklich auf diese AGB Bezug nimmt oder diese einbezieht, unterliegt ebenfalls dem Geltungsbereich dieser AGB, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

(6) Im Falle von Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde:

- a) Individuelle Vereinbarungen, die ausdrücklich als solche bezeichnet sind,
- b) Angebote oder Auftragsbestätigungen von NeoProtect,
- c) diese AGB,
- d) Service Level Agreements (SLA) und die Acceptable Use Policy (AUP).

(7) Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch NeoProtect richtet sich nach der jeweils geltenden Datenschutzerklärung, die der Kunde vor Vertragsschluss in wiedergabefähiger Form abrufen kann. Die Datenschutzerklärung informiert insbesondere über Art, Umfang, Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung. Sie ist kein Bestandteil dieses Vertrags, soweit sie keine ausdrücklich als solche gekennzeichneten Einwilligungserklärungen enthält, Einwilligungen in die Verarbeitung personenbezogener Daten werden, soweit erforderlich, gesondert eingeholt (z.B. durch entsprechende Auswahlfelder im Bestellprozess). Sofern ein zwischen den Parteien bestehender Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) ausdrücklich auf Inhalte der Datenschutzerklärung von NeoProtect verweist, gelten die dort in Bezug genommenen Regelungen – insbesondere zu technischen und organisatorischen Maßnahmen, Unterauftragsverarbeitern und Löschfristen – als Bestandteil des AVV.

§2 Dienstleistungen und Vertragsschluss

(1) NeoProtect bietet verschiedene digitale Dienstleistungen an, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sicherheitsbezogene und infrastrukturbezogene Dienstleistungen („Dienstleistungen“). Der konkrete Umfang der jeweiligen Dienstleistung ist in der entsprechenden Leistungsbeschreibung dargestellt, die während des Bestellvorgangs im Panel angezeigt wird, oder kann in einem Dokument zur Leistungsübersicht näher beschrieben sein.

(2) Maßgeblich für den Inhalt der jeweils geschuldeten Dienstleistung ist die zum Zeitpunkt der Bestellung im Panel angezeigte Leistungsbeschreibung. Diese kann zur besseren Übersicht vereinfacht oder verallgemeinert dargestellt werden, ohne den Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung zu reduzieren oder einzuschränken.

(3) Mit der Bestellung einer kostenpflichtigen Dienstleistung über das Panel gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages über die ausgewählte Dienstleistung ab. Der Vertrag kommt durch Bestätigung durch NeoProtect über das Panel oder durch Aktivierung der Dienstleistung zustande.

(4) NeoProtect behält sich das Recht vor, mit dem Kunden zusätzliche Vereinbarungen, einschließlich individueller Verträge oder ergänzender Bedingungen, abzuschließen, die diesen AGB nur dann vorgehen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(5) Kostenvoranschläge, Budgetübersichten, Preisschätzungen sowie sonstige ausdrücklich als unverbindlich gekennzeichnete Unterlagen stellen kein verbindliches Angebot von NeoProtect dar. Ein verbindlicher Vertrag über individuell vereinbarte Leistungen kommt erst mit Zugang einer Auftragsbestätigung von NeoProtect in Textform zustande. Bis zur Erteilung einer solchen Bestätigung ist NeoProtect an vorherige Korrespondenz, Entwürfe oder Gespräche nicht gebunden.

(6) Vereinbarungen, Zusagen, Änderungen, Nebenabreden, Geheimhaltungsvereinbarungen oder sonstige verbindliche Erklärungen im Namen von NeoProtect bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung in Textform durch einen Geschäftsführer, einen Prokuristen oder eine von NeoProtect für die jeweilige Angelegenheit schriftlich bevollmächtigte Person. Erklärungen von Mitarbeitern, Auftragnehmern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen entfalten keine Bindungswirkung für NeoProtect, sofern sie nicht in der vorgenannten Weise bestätigt werden. Garantieverprechen im Sinne von § 443 BGB werden von NeoProtect ausschließlich in einem gesonderten, von beiden Parteien unterzeichneten Vertragsdokument abgegeben.

Mündliche Aussagen, E-Mails, Chat-Nachrichten oder sonstige informelle Kommunikation begründen keine Garantie. Gesetzliche Ansprüche des Kunden, insbesondere aus Gewährleistung, Haftung und Verbraucherschutz, bleiben von den vorstehenden Formanforderungen unberührt.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und unentgeltlich zu erbringen, insbesondere Zugangsdaten, technische Informationen und Ansprechpartner bereitzustellen. Verzögerungen aufgrund unterlassener oder verspäteter Mitwirkung gehen nicht zu Lasten von NeoProtect. Soweit der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt, verlängern sich vereinbarte Leistungsfristen angemessen. NeoProtect ist für Leistungsstörungen, die auf unzureichende Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, nicht verantwortlich; etwaige Service Level-Verpflichtungen gelten insoweit als ausgesetzt.

§3 Konten und kostenlose Dienstleistungen

(1) Jede natürliche Person ist berechtigt, maximal ein (1) Konto auf dem Panel zu unterhalten, sofern nicht ausdrücklich von NeoProtect etwas anderes genehmigt wurde.

(2) NeoProtect kann Dienstleistungen kostenlos anbieten („Kostenlose Dienstleistungen“). Es besteht kein Anspruch auf Verfügbarkeit, Fortbestand oder einen bestimmten Umfang der kostenlosen Dienstleistungen.

(3) NeoProtect behält sich das Recht vor, den Zugang zu kostenlosen Dienstleistungen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung einzuschränken, auszusetzen oder zu beenden sowie Konten, die ausschließlich kostenlose Dienstleistungen nutzen, zu sperren oder einzufrieren. Für Konten mit kostenpflichtigen Dienstleistungen gilt Abschnitt 3.7.

(4) Handlungen, die vorsätzlich oder fahrlässig die Verfügbarkeit, Stabilität, Leistungsfähigkeit, Erreichbarkeit oder Qualität der Dienstleistungen von NeoProtect beeinträchtigen, sind strengstens untersagt.

(5) Reverse Engineering, Dekompilierung, Disassemblierung, der Versuch der Ableitung des Quellcodes, zugrunde liegender Ideen, Algorithmen, Systemarchitektur oder Betriebsmechanismen der Dienstleistungen, Produkte, Software oder des Panels, ganz oder teilweise, ist strengstens untersagt, soweit dies nicht ausdrücklich durch zwingendes Recht erlaubt ist. Für Software, die dem Kunden zur Installation oder zum Betrieb auf der Kundeninfrastruktur bereitgestellt wird, gelten ergänzend die besonderen Pflichten gemäß

Abschnitt 11.11.

(6) Das Herunterladen, Kopieren, Übertragen oder anderweitige Erlangen von Besitz an vertraulicher oder nicht öffentlicher Software von NeoProtect ist strengstens untersagt. Dies gilt nicht für Software, die ausdrücklich zur allgemeinen Kundennutzung bestimmt und bei Bereitstellung oder Einrichtung entsprechend gekennzeichnet ist.

(7) Im Falle eines drohenden oder tatsächlichen erheblichen Verstoßes gegen diese AGB oder bei begründetem Verdacht eines solchen Verstoßes sowie im Falle nicht offensichtlich unbegründeter, hinreichend substantiierter Ansprüche Dritter gegen NeoProtect im Zusammenhang mit einem Kundenkonto ist NeoProtect berechtigt, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden den Zugang zum Konto vorübergehend einzuschränken und/oder einzelne Dienstleistungen in dem zur Abwendung oder Klärung der Angelegenheit erforderlichen Umfang einzufrieren. NeoProtect wird den Kunden unverzüglich über solche Maßnahmen und deren Gründe informieren. Stellt sich ein Verdacht nachträglich als unbegründet heraus, wird NeoProtect den ursprünglichen Zustand unverzüglich wiederherstellen.

§4 Gewerbliche Nutzung und Mindestgebühren

(1) Kunden, die die Dienstleistungen zu gewerblichen, geschäftsbezogenen oder gewinnorientierten Zwecken („Gewerbliche Nutzung“) verwenden, sind verpflichtet, ein kostenpflichtiges Abonnement zu unterhalten. Eine gewerbliche, geschäftsbezogene oder gewinnorientierte Nutzung liegt insbesondere vor, wenn die Dienstleistungen zur Erzielung von Entgelten, Werbeeinnahmen, Sponsoring-Leistungen oder sonstigen wirtschaftlichen Vorteilen eingesetzt werden, etwa durch den Betrieb öffentlich beworbener Server gegen Entgelt, die Einbindung von In-Game-Shops, Werbung oder die Bereitstellung von Leistungen im Rahmen eines Unternehmens.

(2) Für die gewerbliche Nutzung gilt eine monatliche Mindestgebühr von EUR 15,00 (zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern anwendbar). Die Angabe der Mindestgebühr (netto gegenüber Unternehmern bzw. als Gesamtpreis einschließlich Umsatzsteuer gegenüber Verbrauchern) richtet sich nach § 5a (1). Die anwendbare Mindestgebühr wird im Panel während des Bestellvorgangs angezeigt. NeoProtect kann die Mindestgebühr mit einer schriftlichen Vorankündigung von mindestens vier (4) Wochen anpassen. Im Falle einer Erhöhung kann der Kunde die betroffene Dienstleistung vor Inkrafttreten der neuen Gebühr kündigen.

(3) NeoProtect kann Dienstleistungen aussetzen oder beenden, wenn eine gewerbliche Nutzung ohne das erforderliche kostenpflichtige Mindestabonnement festgestellt wird.

§5 Laufzeit, Kündigung und Guthaben

(1) Game Shield Produkt: Für das Game Shield Produkt, das sowohl von B2C- als auch von B2B-Kunden genutzt werden kann, können Dienstleistungen entweder im Voraus (Prepaid) oder mit automatischer Verlängerung erworben werden. Bei aktivierter automatischer Verlängerung gilt der Vertrag als monatlich kündbar und kann von jeder Partei mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Ende des laufenden

Abrechnungszeitraums gekündigt werden. Prepaid-Tarife richten sich nach dem erworbenen Vorauszahlungszeitraum und den in diesen AGB festgelegten Erstattungsregelungen. Ergänzend gilt: Wird ein Vertrag mit automatischer Verlängerung mit einem Verbraucher (§ 13 BGB) geschlossen, so verlängert er sich auf unbestimmte Zeit und kann vom Verbraucher jederzeit mit einer Frist von höchstens einem (1) Monat gekündigt werden (§ 309 Nr. 9 BGB). Die vorstehende 14-Tage-Regelung gilt gegenüber Verbrauchern nur, soweit sie hierüber nicht hinausgeht.

(2) On Premise Shield Produkt (einschließlich OOL Shield): Das On Premise Shield Produkt wird ausschließlich B2B-Kunden angeboten. Die Bedingungen können gesondert in einem Angebot vereinbart werden. Werden keine gesonderten Bedingungen vereinbart, gilt standardmäßig ein monatlich kündbarer Vertrag mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums. Abweichende Laufzeit- und Kündigungsregelungen in einem individuellen Angebot gehen dieser Standardregelung vor.

(3) Die Kündigung hat über das Panel oder in Textform (z. B. E-Mail) zu erfolgen, sofern nichts anderes bestimmt ist. Für Verbraucher (§ 13 BGB) stellt NeoProtect eine ständig verfügbare und unmittelbar erreichbare Kündigungsmöglichkeit nach § 312k BGB bereit (Kündigungsschaltfläche, erreichbar unter <https://panel.neoprotect.net/cancel-contract>). Über die Schaltfläche gelangt der Verbraucher zu einer Bestätigungsseite; nach Abgabe der Kündigungserklärung bestätigt NeoProtect deren Zugang, Inhalt sowie den Zeitpunkt der Beendigung unverzüglich in Textform.

(4) Der Kunde erwirbt mit der Vorauszahlung eine gebuchte Service-Laufzeit; ein aufladbares oder auszahlabares Geldguthaben besteht nicht. Vorausbezahlte, aber vom Kunden nicht genutzte Laufzeit wird bei Ablauf des Vorauszahlungszeitraums grundsätzlich nicht erstattet. Ausschließlich beim Produkt Game Shield und ausschließlich gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) gilt ergänzend: Im Falle einer Kündigung durch NeoProtect aus Gründen, die nicht vom Kunden zu vertreten sind, sowie im Falle einer wirksamen ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung durch den Verbraucher hat dieser Anspruch auf eine anteilige Erstattung der im Voraus bezahlten, aber noch nicht genutzten Laufzeit entsprechend dem verbleibenden ungenutzten Zeitraum; NeoProtect kann hiervon ein angemessenes, auf die tatsächlich entstandenen Kosten begrenztes Bearbeitungsentgelt einbehalten. Bei Tarifen mit automatischer Verlängerung besteht keine über den laufenden Abrechnungszeitraum hinausgehende Vorauszahlung, die zu erstatten wäre. Die Rechte des Kunden aus Abschnitt 6 (Widerrufsrecht) bleiben unberührt. Für Unternehmer (§ 14 BGB) sowie für das Produkt On Premise Shield (einschließlich OOL Shield) können abweichende Regelungen individuell vereinbart werden; im Übrigen besteht insoweit kein Erstattungsanspruch.

(5) Für Verbraucher (B2C) bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Für Unternehmer (B2B) richten sich Kündigungsrechte nach diesen AGB und etwaigen individuellen Angeboten.

(6) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.

(7) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist NeoProtect berechtigt, nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Nachfristsetzung und unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden die Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, bis der ausstehende Betrag vollständig beglichen ist. Die Pflicht zur Zahlung des vereinbarten Entgelts bleibt von der Sperrung unberührt.

§5a Preise, Zahlung und Rechnungen

(1) Alle Preise verstehen sich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) netto zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer. Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) werden Preise als Gesamtpreis einschließlich Umsatzsteuer angegeben. Maßgeblich sind die im Panel zum Zeitpunkt der Bestellung angezeigten Preise. Enthält ein individuelles Angebot (§ 1 Abs. 6) eigene Preisangaben, Preisbestandteile, Rabatte, Währungs- oder Steuervereinbarungen (z. B. eine ausdrückliche Netto- oder Bruttovereinbarung oder eine Regelung zum Reverse-Charge-Verfahren nach Abschnitt 5a Abs. 6), so gehen diese den vorstehenden Bestimmungen und den im Panel angezeigten Preisen vor; die vorstehenden Grundsätze gelten nur, soweit das Angebot keine abweichende Regelung trifft.

(2) Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, sind sämtliche Entgelte im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum fällig. Mit der Zahlung erwirbt der Kunde die Erbringung der Dienstleistung für den bezahlten Zeitraum. Erfolgt keine rechtzeitige Zahlung, wird die betroffene Dienstleistung nicht bereitgestellt oder nicht verlängert.

(3) Rechnungen werden dem Kunden elektronisch in Textform (z. B. als Abruf im Panel oder per E-Mail) bereitgestellt. Der Kunde stimmt der elektronischen Rechnungsstellung zu.

(4) Wird für eine Rechnung ausdrücklich ein Zahlungsziel eingeräumt, gerät der Kunde nach Ablauf dieses Zahlungsziels ohne weitere Mahnung in Verzug; im Übrigen richtet sich der Verzugseintritt nach den gesetzlichen Voraussetzungen des § 286 BGB. Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) tritt Verzug nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen, insbesondere nach § 286 Abs. 3 BGB, ein; ein einseitig eingeräumtes Zahlungsziel begründet gegenüber Verbrauchern keinen automatischen Verzug ohne die gesetzlich erforderliche Mahnung oder Rechnungshinweise.

(5) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, kann NeoProtect die gesetzlich vorgesehenen Verzugsfolgen geltend machen, insbesondere Verzugszinsen (§ 288 BGB) und den Ersatz der durch den Verzug verursachten notwendigen Kosten der Rechtsverfolgung. Hat der Kunde eine Rückbuchung oder eine fehlgeschlagene Lastschrift zu vertreten, kann NeoProtect die hierdurch tatsächlich entstandenen Kosten (z. B. von der Bank berechnete Rücklastschriftentgelte) weiterberechnen; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist. Die Regelungen zur Sperrung und Beendigung bei Zahlungsverzug (§ 5) bleiben unberührt.

(6) Dieser Absatz gilt ausschließlich für Unternehmer (§ 14 BGB). Ist der Kunde ein im übrigen Gemeinschaftsgebiet ansässiger Unternehmer mit gültiger Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und liegen die Voraussetzungen des Reverse-Charge-Verfahrens (Art. 196 der Richtlinie 2006/112/EG, umgesetzt u. a. in § 13b UStG) vor, stellt NeoProtect die betreffenden Leistungen ohne deutsche Umsatzsteuer in

Rechnung; die Steuerschuld geht in diesem Fall auf den Kunden über. Der Kunde ist verpflichtet, die Umsatzsteuer in seinem Ansässigkeitsstaat ordnungsgemäß selbst abzuführen. Der Kunde hat NeoProtect eine gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer mitzuteilen und Änderungen seines umsatzsteuerlichen Status unverzüglich, spätestens innerhalb von dreißig (30) Tagen, anzuzeigen.

(7) Dieser Absatz gilt ausschließlich für Unternehmer (§ 14 BGB). NeoProtect ist berechtigt, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer des Kunden über das Bestätigungsverfahren (z. B. MIAS/VIES) zu überprüfen. Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen des Reverse-Charge-Verfahrens nicht oder nicht mehr vorliegen (z. B. wegen einer ungültigen oder entfallenen Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, einer Statusänderung des Kunden oder unzutreffender Angaben des Kunden), ist NeoProtect berechtigt, die gesetzlich geschuldete Umsatzsteuer nachträglich zu berechnen und dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen. Wird NeoProtect von der Finanzverwaltung für Umsatzsteuer in Anspruch genommen, die aufgrund unzutreffender Angaben des Kunden oder einer nicht angezeigten Statusänderung nicht erhoben wurde, hat der Kunde NeoProtect den entsprechenden Betrag einschließlich etwaiger Zinsen und Säumniszuschläge zu erstatten.

(8) Dieser Absatz gilt nur, soweit ein etwaiges individuelles Angebot keine eigene Regelung zur Preis- oder Entgeltanpassung enthält; enthält das Angebot eine solche Regelung, geht diese vor und die Anpassung richtet sich ausschließlich nach dem Angebot (§ 1 Abs. 6). Soweit dieser Absatz Anwendung findet, ist NeoProtect gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) berechtigt, die Entgelte für Dauerschuldverhältnisse frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss und danach höchstens einmal je Kalenderjahr anzupassen, soweit und in dem Umfang, in dem sich die für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten (insbesondere Personal-, Energie-, Netzwerk- und Bezugskosten von Vorleistern) seit Vertragsschluss oder seit der letzten Anpassung tatsächlich verändert haben. Kostensenkungen sind dabei zugunsten des Kunden zu berücksichtigen; eine Anpassung darf nicht zur Erzielung eines über den Ausgleich der Kostenänderung hinausgehenden zusätzlichen Gewinns führen. NeoProtect kündigt die Anpassung mindestens vier (4) Wochen im Voraus in Textform an. Übersteigt die Erhöhung fünf Prozent (5 %) des zuletzt geltenden Entgelts, kann der Unternehmer die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Erhöhung zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums kündigen. Je betroffener Dienstleistung darf das Entgelt insgesamt nur einmal je Kalenderjahr erhöht werden; eine Erhöhung nach diesem Absatz und eine Erhöhung nach einer Preisanpassungsregelung des Angebots schließen einander für dasselbe Kalenderjahr aus.

(9) Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) erfolgt eine Anpassung der Entgelte ausschließlich nach Maßgabe des in § 12 geregelten Änderungsverfahrens; § 309 Nr. 1 BGB und die §§ 327 ff. BGB bleiben unberührt.

§6 Widerrufsrecht

(1) Dieser Abschnitt 6 gilt ausschließlich für Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind (d. h. natürliche Personen, die zu Zwecken handeln, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können). Unternehmer im Sinne des § 14 BGB haben kein gesetzliches Widerrufsrecht und werden von diesem Abschnitt nicht erfasst.

(2) Verbraucher, die mit NeoProtect einen Fernabsatzvertrag schließen, haben das Recht, binnen vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn (14) Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde NeoProtect mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per E-Mail an support@neoprotect.net oder über das Ticketsystem im Panel) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann hierfür das unten beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.

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

(3) Wenn der Kunde den Vertrag widerruft, hat NeoProtect alle vom Kunden erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf bei NeoProtect eingegangen ist. Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, und übt er anschließend sein Widerrufsrecht aus, so hat er NeoProtect einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang des Vertrags entspricht (§ 357a BGB).

(4) Gemäß § 356 Abs. 5 BGB erlischt das Widerrufsrecht vorzeitig, wenn:

- NeoProtect mit der Ausführung digitaler Inhalte begonnen hat, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden;
- der Kunde ausdrücklich zugestimmt hat, dass NeoProtect vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung beginnt;
- der Kunde zur Kenntnis genommen hat, dass er durch seine Zustimmung sein Widerrufsrecht verliert; und
- NeoProtect dem Kunden eine Bestätigung des Vertrags und der Zustimmung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. E-Mail) zur Verfügung gestellt hat.

Diese Zustimmung wird gesondert während des Bestellvorgangs eingeholt (z. B. über ein entsprechendes Kontrollkästchen) und erfolgt nicht allein durch die Annahme dieser AGB.

(5) Muster-Widerrufsformular

An: NeoProtect GmbH, Ulrichsberger Straße 17, 94469 Deggendorf, Deutschland - support@neoprotect.net

Hiermit widerrufe(n) ich/wir () den von mir/uns () abgeschlossenen Vertrag über 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.

(6) Zur Klarstellung: Unternehmer (§ 14 BGB) steht kein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Dieser Abschnitt 6 begründet oder impliziert kein solches Recht für Unternehmer.

§7 Service Level Agreements (SLA) und Acceptable Use Policy (AUP)

(1) NeoProtect kann zusätzliche Dokumente wie Service Level Agreements (SLA) und eine Acceptable Use Policy (AUP) definieren.

(2) Im Falle eines Konflikts, einer Inkonsistenz oder eines Widerspruchs zwischen diesen AGB und einem allgemein von NeoProtect bereitgestellten SLA oder der AUP haben diese AGB Vorrang. Soweit SLA oder AUP als Individualvereinbarung im Einzelfall ausdrücklich vereinbart werden, gehen sie diesen AGB gemäß § 305b BGB vor.

(3) Das SLA und die AUP können weitere Verpflichtungen und Einschränkungen festlegen, dürfen jedoch diese AGB nicht außer Kraft setzen oder ersetzen.

§8 Haftung

(1) NeoProtect haftet unbeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(2) Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung von NeoProtect auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten im Rahmen dieses Vertrags sind beschränkt auf (a) die Verpflichtung, die vereinbarten Dienstleistungen in im Wesentlichen funktionsfähiger und zugänglicher Weise bereitzustellen, und (b) die Verpflichtung, vom Kunden auf den Systemen von NeoProtect gespeicherte oder verarbeitete Daten vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen, soweit dies im zumutbaren technischen Einflussbereich von NeoProtect liegt, sowie (c) die Einhaltung der wesentlichen datenschutzrechtlichen Pflichten aus einem zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), soweit deren Verletzung den Kunden der Gefahr behördlicher Maßnahmen oder Bußgelder aussetzt. Die Haftungsbeschränkungen dieses Abschnitts gelten nicht für Ansprüche nach Abschnitt 8.1 und 8.4.

(3) Soweit NeoProtect gemäß Abschnitt 8.2 für einfache Fahrlässigkeit haftet, gilt Folgendes:

- a) Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) ist die Haftung von NeoProtect auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- b) Gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) ist die Haftung von NeoProtect auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt und der Höhe nach auf den Betrag der Nettovergütung begrenzt, die der Unternehmer für die von dem schadensauslösenden Ereignis betroffene Dienstleistung in den letzten zwölf (12) Monaten vor Eintritt des Schadens an NeoProtect gezahlt hat; ist der Vertrag noch keine zwölf (12) Monate gelaufen, ist maßgeblich die in diesem Zeitraum gezahlte Vergütung.
- c) In beiden Fällen gilt die vorstehende Haftungsbeschränkung nicht für Ansprüche nach Abschnitt 8.1 sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz oder aufgrund einer ausdrücklich übernommenen Garantie.

- d) Gegenüber Unternehmern ist die Haftung für mittelbare Schäden, nicht vorhersehbare Folgeschäden sowie entgangenen Gewinn ausgeschlossen, sofern nicht ein Fall des Abschnitts 8.1 oder 8.4 vorliegt.

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, aufgrund einer ausdrücklich von NeoProtect übernommenen Garantie sowie nach sonstigen zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

(5) Soweit die Haftung von NeoProtect nach diesem Abschnitt 8 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von NeoProtect.

(6) In allen anderen als den in den Abschnitten 8.1 bis 8.5 genannten Fällen ist die Haftung von NeoProtect ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

§9 Salvatorische Klausel

(1) Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften (§ 306 Abs. 2 BGB).

§10 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Diese AGB und alle Vertragsbeziehungen zwischen NeoProtect und dem Kunden unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ist der Kunde Verbraucher (§ 13 BGB), gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihm dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Rechts des Staates entzogen wird, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ist Deggendorf, Deutschland, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts, ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist.

§11 Cybersicherheitsbezogene Bestimmungen

(1) NeoProtect erbringt seine Dienstleistungen auf einer „Best-Effort“-Basis. Der Kunde erkennt an, dass die Natur von Cybersicherheitsdienstleistungen inhärente Unsicherheiten beinhaltet und kein absoluter Schutz garantiert werden kann. NeoProtect garantiert nicht, dass Bedrohungen, Angriffe oder Schwachstellen erkannt, verhindert oder gemindert werden. Der Leistungsgegenstand ist die Gesamtheit der im jeweiligen Produkt enthaltenen Funktionen gemäß der zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Leistungsbeschreibung. Einzelne Funktionen, Features oder Teilkomponenten stellen keine eigenständig geschuldete Leistung dar, sofern sie nicht ausdrücklich und individuell im Angebot als wesentlicher Leistungsbestandteil vereinbart wurden. Die gesetzlichen Rechte von Verbrauchern hinsichtlich der Vertragsmäßigkeit digitaler Dienstleistungen (§§ 327a ff. BGB) bleiben unberührt.

Für Unternehmer (§ 14 BGB) richten sich Gewährleistungsansprüche nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, vorbehaltlich der in Abschnitt 8 festgelegten Haftungsbeschränkungen. Dies lässt die Verpflichtung von NeoProtect unberührt, die vereinbarten Dienstleistungen mit der im Verkehr üblichen Sorgfalt zu erbringen und den jeweils anerkannten Stand der Technik im zumutbaren Rahmen zu berücksichtigen.

(2) Der Kunde ist verantwortlich für die sichere Nutzung und Konfiguration der Dienstleistungen, einschließlich Zugangsdaten, Zugriffskontrollen, Endpunkte, Integrationen und rechtlicher Compliance. NeoProtect haftet nicht für Probleme, die aus Fehlkonfiguration oder unsachgemäßer Nutzung resultieren.

(3) NeoProtect haftet nicht für Leistungsstörungen oder Verzögerungen, die auf Ereignisse außerhalb seines zumutbaren Einflussbereichs zurückzuführen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Kriegshandlungen, Terrorismus, zivile Unruhen, staatliche Maßnahmen, Netzwerk- oder Internetausfälle, Pandemien oder Ausfälle vorgelagerter Anbieter. Diese Ereignisse gelten auch als höhere Gewalt. Gesetzliche Rechte des Kunden, insbesondere Rücktritts- und Minderungsrechte bei länger andauernden Leistungsstörungen, bleiben unberührt.

(4) Sämtliche geistigen Eigentumsrechte an den Dienstleistungen, dem Panel, der Software, Dokumentationen, Methoden und zugrunde liegenden Technologien verbleiben ausschließlich bei NeoProtect. Vorbehaltlich der Einhaltung dieser AGB wird dem Kunden ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht eingeräumt, die Dienstleistungen für ihren vorgesehenen Zweck während der Vertragslaufzeit zu nutzen.

(5) Dieser Abschnitt 11.5 gilt ausschließlich für Unternehmer (§ 14 BGB). Der Unternehmer darf die Dienstleistungen nicht zum Zweck des Benchmarkings, der vergleichenden Analyse, wettbewerblichen Bewertung oder Veröffentlichung von Testergebnissen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von NeoProtect nutzen. Die Nutzung der Dienstleistungen durch Wettbewerber von NeoProtect zu Analyse- oder Bewertungszwecken ist untersagt.

(6) Dieser Abschnitt 11.6 gilt ausschließlich für Unternehmer (§ 14 BGB). Der Unternehmer stellt NeoProtect von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen missbräuchlichen Nutzung der Dienstleistungen oder einem Verstoß gegen diese AGB durch den Unternehmer resultieren, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung, sofern NeoProtect (a) den Unternehmer unverzüglich über den Anspruch informiert, (b) dem Unternehmer eine angemessene Kontrolle über die Verteidigung einräumt und (c) mit dem Unternehmer auf dessen Kosten zusammenarbeitet. Diese Freistellungsverpflichtung gilt nicht, soweit NeoProtect für die Umstände, die den Drittanspruch begründen, verantwortlich ist.

Die Freistellung nach dem vorstehenden Absatz gilt entsprechend, wenn der Unternehmer im Rahmen eines zwischen den Parteien bestehenden Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV)

- a) personenbezogene Daten übermittelt, deren Verarbeitung durch NeoProtect unzulässig ist,
- b) Weisungen erteilt, die gegen anwendbares Datenschutzrecht verstoßen und diese trotz Hinweis durch NeoProtect ausdrücklich schriftlich aufrechterhält, oder

- c) eigene Pflichten aus der DSGVO oder dem AVV verletzt und NeoProtect dadurch Ansprüchen Dritter, behördlichen Maßnahmen, Bußgeldern oder sonstigen Kosten ausgesetzt wird.

Die Freistellung greift nicht, soweit NeoProtect den Schaden durch eigenes Verschulden – insbesondere durch Verletzung eigener technischer und organisatorischer Maßnahmen oder wesentlicher Vertragspflichten – mitverursacht hat. In diesem Fall haften die Parteien im Innenverhältnis entsprechend ihrem jeweiligen Verursachungsbeitrag.

(7) NeoProtect behält sich vor, einzelne Dienstleistungen, Funktionen oder Funktionalitäten jederzeit zu ändern, anzupassen, zu ersetzen oder einzustellen, sofern der Gesamtvertragszweck nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Eine wesentliche Beeinträchtigung des Gesamtvertragszwecks liegt insbesondere nicht vor, wenn einzelne Funktionen durch gleichwertige Alternativen ersetzt, zusammengelegt oder in ihrer Darstellung verändert werden, solange die Kernfunktionalität des Produkts im Wesentlichen erhalten bleibt. Soweit der Kunde Verbraucher (§ 13 BGB) ist, werden wesentliche Leistungsänderungen nur vorgenommen, soweit sie für den Verbraucher zumutbar sind, keine zusätzliche Vergütung erfordern oder der Verbraucher der Änderung zuvor ausdrücklich zugestimmt hat. Zwingende gesetzliche Vorschriften, einschließlich § 327r BGB, bleiben unberührt.

(8) NeoProtect ist berechtigt, zur Leistungserbringung Subunternehmer einzusetzen. NeoProtect bleibt gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.

(9) NeoProtect ist berechtigt, die Dienste zu Wartungszwecken vorübergehend einzuschränken. Geplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden nach Möglichkeit mit einer Vorlaufzeit von 48 Stunden angekündigt. Wartungsbedingte Ausfallzeiten gelten nicht als Leistungsstörung. Zwingende gesetzliche Rechte des Kunden, insbesondere die Rechte von Verbrauchern (§ 13 BGB) nach den §§ 327 ff. BGB bei nicht nur unerheblichen Beeinträchtigungen, bleiben unberührt.

(10) Der Kunde sichert zu, die Dienste nicht in einer Weise zu nutzen, die gegen anwendbare Exportkontrollvorschriften, Embargos oder Sanktionsregelungen verstößt. NeoProtect ist berechtigt, die Leistung zu verweigern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn ein Verstoß vorliegt oder hinreichende Anhaltspunkte dafür bestehen.

(11) Schutz bereitgestellter Software bei On-Premise- und OOL-Shield Produkten

- a) Soweit NeoProtect dem Kunden Software zur Installation oder zum Betrieb auf der Kundeninfrastruktur bereitstellt („Bereitgestellte Software“), verbleibt das vollständige geistige Eigentum einschließlich aller Urheber-, Patent- und sonstigen Schutzrechte bei NeoProtect. Der Kunde erhält ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ausschließlich zum vertraglich vereinbarten Zweck und für die Dauer des Vertragsverhältnisses.
- b) Der Kunde verpflichtet sich insbesondere: a) die Bereitgestellte Software nicht zu kopieren, zu vervielfältigen, weiterzugeben oder Dritten zugänglich zu machen, auch nicht auszugsweise; b) die Bereitgestellte Software nicht zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu analysieren oder auf andere Weise den Quellcode, die zugrunde liegenden Algorithmen, Datenstrukturen oder Betriebsmechanismen zu ermitteln

oder zu ermitteln zu versuchen, soweit dies nicht nach §§ 69d, 69e UrhG zwingend zulässig ist; c) keine Änderungen, Anpassungen oder Modifikationen an der Bereitgestellten Software vorzunehmen, es sei denn, NeoProtect hat dies ausdrücklich schriftlich genehmigt; d) angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um den unbefugten Zugriff auf die Bereitgestellte Software durch eigene Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Dritte zu verhindern; e) den Zugang zur Bereitgestellten Software auf Personen zu beschränken, die diesen für den vertragsgemäßen Betrieb zwingend benötigen.

- c) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses — gleich aus welchem Grund — hat der Kunde sämtliche Kopien der Bereitgestellten Software einschließlich aller Konfigurationsdateien, die Geschäftsgeheimnisse von NeoProtect enthalten, innerhalb von vierzehn (14) Tagen nachweislich zu löschen. NeoProtect ist berechtigt, die vollständige Löschung auf Basis geeigneter Nachweise des Kunden (z.B. Löschprotokoll, schriftliche Bestätigung) zu überprüfen. Soweit zwischen den Parteien bereits eine technische Remote-Verbindung zur Systemadministration besteht, kann NeoProtect im Einvernehmen mit dem Kunden eine Überprüfung über diese Verbindung durchführen. Ein darüber hinausgehender Zugriff auf Systeme des Kunden findet nicht statt.
- d) NeoProtect ist berechtigt, technische Schutzmaßnahmen in die Bereitgestellte Software zu integrieren, die der Erkennung und Verhinderung unbefugter Nutzung, Vervielfältigung oder Analyse dienen. Der Kunde verpflichtet sich, solche Schutzmaßnahmen nicht zu umgehen, zu deaktivieren oder zu beeinträchtigen.
- e) Ein Verstoß gegen die Pflichten aus diesem Abschnitt berechtigt NeoProtect zur fristlosen Kündigung des Vertrages. Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.
- f) Der Kunde verpflichtet sicherzustellen, dass alle Personen mit Zugang zur Bereitgestellten Software einer Geheimhaltungsvereinbarung mit NeoProtect oder einer gleichwertigen Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen.

(12) Beim Produkt On Premise Shield und OOL Shield nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass Produktaktualisierungen, Sicherheitsverbesserungen oder betriebliche Änderungen seitens NeoProtect entsprechende Anpassungen an der Netzwerkkonfiguration, Infrastruktur oder den Systemen des Kunden erfordern können. Der Kunde verpflichtet sich, solche Anpassungen innerhalb eines angemessenen Zeitraums umzusetzen, sofern diese technisch und wirtschaftlich zumutbar sind. NeoProtect wird den Kunden über erforderliche Anpassungen mit angemessener Vorlaufzeit informieren.

(13) KI-gestützter Kundensupport

- a) NeoProtect erbringt Kundensupportleistungen ganz oder teilweise unter Einsatz KI-gestützter Systeme („KI-Supportsysteme“), einschließlich automatisierter Chatbots, KI-basierter Ticketverarbeitung und automatisch generierter Antworten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass seine Supportanfragen zunächst oder vollständig durch solche Systeme bearbeitet werden können, ohne dass eine natürliche Person unmittelbar beteiligt ist.
- b) Die durch KI-Supportsysteme generierten Antworten und Empfehlungen werden nach dem Stand der Technik und mit angemessener Sorgfalt erstellt, können jedoch inhaltliche Ungenauigkeiten, Auslassungen oder Fehler enthalten. Der Kunde ist verpflichtet, automatisiert generierte Hinweise und Empfehlungen

eigenverantwortlich auf Plausibilität zu prüfen, bevor er darauf gestützte Maßnahmen ergreift, insbesondere wenn diese rechtliche, sicherheitsrelevante oder betriebswirtschaftlich wesentliche Auswirkungen haben.

- c) Eine Haftung von NeoProtect für Schäden, die aus dem Vertrauen auf automatisiert generierte Supportinhalte entstehen, richtet sich nach Abschnitt 8. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von NeoProtect beruht und keine der in Abschnitt 8.1 genannten Fälle vorliegt.
- d) Im Rahmen der Nutzung der KI-Supportsysteme werden Supportanfragen und damit übermittelte Daten des Kunden zur Bearbeitung verarbeitet. Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem KI-gestützten Support richtet sich nach der Datenschutzerklärung von NeoProtect.
- e) Die gesetzlichen Rechte des Kunden, insbesondere von Verbrauchern, im Hinblick auf die Vertragsmäßigkeit der von NeoProtect erbrachten digitalen Dienstleistungen bleiben durch diesen Abschnitt unberührt.

§12 Schlussbestimmungen

(1) Änderung der AGB für Verbraucher (§ 13 BGB). Die Änderung der AGB für Verbraucher unterliegt diesem Artikel 12.1. NeoProtect kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies erforderlich ist aufgrund (a) Änderungen der geltenden Gesetze, Gerichtsentscheidungen oder regulatorischer Anforderungen; (b) Änderungen technischer oder sicherheitsbezogener Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistungen; (c) der Einführung neuer Dienstleistungen oder der Einstellung bestehender Dienstleistungen; oder (d) der Notwendigkeit, Lücken in den AGB zu schließen, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht vorhersehbar waren, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen von NeoProtect für den Verbraucher zumutbar ist. NeoProtect informiert den Verbraucher mindestens sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten per E-Mail über die beabsichtigten Änderungen unter Angabe der geänderten Bestimmungen und des Inkrafttretensdatums. Widerspricht der Verbraucher nicht innerhalb der sechswöchigen Frist in Textform (§ 126b BGB), gelten die Änderungen als angenommen. NeoProtect wird den Verbraucher zu Beginn der Frist gesondert und deutlich auf (i) das Widerspruchsrecht, (ii) die maßgebliche Frist und (iii) die Rechtsfolgen des Schweigens hinweisen. Widerspricht der Verbraucher, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter, und jede Partei kann den Vertrag mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen kündigen. Änderungen, die die wesentlichen Eigenschaften der digitalen Dienstleistungen im Sinne der §§ 327 ff. BGB betreffen oder zu einer Erhöhung der Vergütung führen, werden nur vorgenommen, soweit sie gesetzlich zulässig sind und dem Verbraucher eine echte Wahl zwischen der Fortsetzung des Vertrags unter den geänderten Bedingungen und der unentgeltlichen Kündigung des Vertrags lassen. Zwingende gesetzliche Vorschriften, einschließlich § 327r BGB, bleiben unberührt.

(2) Änderung der AGB für Unternehmer (§ 14 BGB). Die Änderung der AGB für Unternehmer unterliegt diesem Artikel 12.2. NeoProtect kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) ändern, sofern die Kernpflichten des Vertrags nicht zum wesentlichen Nachteil des Unternehmers verändert werden. NeoProtect informiert den Unternehmer mindestens vier (4) Wochen vor Inkrafttreten per E-Mail oder über das Panel. Widerspricht der Unternehmer nicht innerhalb der Vier-Wochen-Frist in Textform,

gelten die Änderungen als angenommen. Widerspricht der Unternehmer, kann NeoProtect den Vertrag mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums kündigen.

(3) Die Dienstleistungen, das Panel und sämtliche vertragliche Kommunikation werden ausschließlich in englischer Sprache bereitgestellt. Mit der Registrierung auf dem Panel bestätigt der Kunde, über ausreichende Englischkenntnisse zu verfügen, um alle damit zusammenhängenden Prozesse zu verstehen. Die deutschsprachige Fassung dieser AGB ist die allein verbindliche Version. Eine englischsprachige Übersetzung kann zu Informationszwecken bereitgestellt werden und entfaltet keine rechtliche Wirkung. Im Falle von Abweichungen zwischen der deutschen Fassung und einer Übersetzung ist die deutsche Fassung maßgeblich.

(4) NeoProtect ist berechtigt, den Namen und das Unternehmenslogo von Geschäftskunden (§ 14 BGB) als Referenz auf der eigenen Website und in Marketingmaterialien zu nennen. Der Geschäftskunde kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft in Textform widerrufen. Für Verbraucher (§ 13 BGB) erfolgt eine solche Nennung nur nach gesonderter ausdrücklicher Einwilligung.

(5) Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. NeoProtect ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nimmt an einem solchen Verfahren grundsätzlich nicht teil.

NOTE: The English translation below is available for informational purposes only and the accuracy of the translation is not guaranteed. The german version above is the only legally binding version. (see § 12 (3) of these TOS)

General Terms and Conditions (GTC / TOS)

§1 Scope of Application

(1) These General Terms and Conditions („GTC“), also referred to as „Terms of Service“ („ToS“), apply to all users and customers („Customer“) of

NeoProtect GmbH,
Ulrichsberger Straße 17,
94469 Deggendorf,
Germany,
registered with the Local Court (Amtsgericht) of Deggendorf under commercial register number HRB 6544,
represented by its managing directors Kilian Pronold and Noah Kolossa
(also referred to as „NeoProtect“, „we“, „us“, „the Provider“ or „the Company“),

who register on or use the online platform („Panel“) available at <https://panel.neoprotect.net> .

(2) These GTC apply regardless of whether the Customer uses paid or free services of NeoProtect. A Customer within the meaning of these GTC is any natural or legal person as well as any partnership with legal capacity that uses the Panel or concludes contracts on services with NeoProtect. Insofar as individual provisions expressly distinguish between consumers (§ 13 BGB) and entrepreneurs (§ 14 BGB), this differentiation applies accordingly.

(3) By registering on the Panel, the Customer accepts these GTC as legally binding. Acceptance takes place upon completion of the registration process, even if no payment is made. During registration and before conclusion of the contract, the Customer has the opportunity to retrieve, store and print these GTC in a reproducible form.

(4) Deviating, conflicting or supplementary terms and conditions of the Customer do not become part of the contract, unless NeoProtect has expressly consented to their validity in writing.

(5) Every offer, quotation, order confirmation or other contractual declaration of NeoProtect that expressly refers to or incorporates these GTC is also subject to the scope of these GTC, unless expressly agreed otherwise in writing.

(6) In the event of contradictions between contractual documents, the following order of precedence applies, unless expressly agreed otherwise in writing:

- a) Individual agreements expressly designated as such,
- b) offers or order confirmations of NeoProtect,
- c) these GTC,
- d) Service Level Agreements (SLA) and the Acceptable Use Policy (AUP).

(7) The processing of personal data by NeoProtect is governed by the respectively applicable privacy policy, which the Customer can retrieve in reproducible form before conclusion of the contract. The privacy policy informs in particular about the nature, scope, purposes and legal bases of the data processing. It is not a part of this contract, insofar as it does not contain any declarations of consent expressly marked as such; consents to the processing of personal data are, where required, obtained separately (e.g. by means of corresponding selection fields in the order process). To the extent that a data processing agreement (DPA) existing between the parties expressly refers to the contents of NeoProtect's privacy policy, the provisions referenced therein—particularly those concerning technical and organizational measures, sub-processors, and deletion periods—shall be deemed an integral part of the DPA.

§2 Services and Conclusion of Contract

(1) NeoProtect offers various digital services, including but not limited to security-related and infrastructure-related services („Services“). The specific scope of the respective service is set out in the corresponding service description displayed during the order process in the Panel, or may be described in more detail in a service overview document.

(2) Decisive for the content of the respectively owed service is the service description displayed in the Panel at the time of the order. This may, for better overview, be presented in a simplified or generalized manner, without reducing or limiting the scope of the contractually owed service.

(3) By ordering a paid service via the Panel, the Customer submits a binding offer to conclude a contract for the selected service. The contract is concluded by confirmation from NeoProtect via the Panel or by activation of the service.

(4) NeoProtect reserves the right to conclude additional agreements with the Customer, including individual contracts or supplementary conditions, which take precedence over these GTC only if this has been expressly agreed in writing.

(5) Cost estimates, budget overviews, price estimates as well as other documents expressly marked as non-binding do not constitute a binding offer from NeoProtect. A binding contract for individually agreed services is concluded only upon receipt of an order confirmation from NeoProtect in text form. Until such a confirmation is issued, NeoProtect is not bound by prior correspondence, drafts or discussions.

(6) Agreements, commitments, amendments, ancillary agreements, non-disclosure agreements or other binding declarations on behalf of NeoProtect require, in order to be effective, confirmation in text form by a managing director, an authorized signatory (Prokurist) or a person authorized in writing by NeoProtect for the respective matter.

Declarations by employees, contractors or other vicarious agents have no binding effect on NeoProtect unless they are confirmed in the aforementioned manner. Guarantee promises within the meaning of § 443 BGB are given by NeoProtect exclusively in a separate contractual document signed by both parties.

Oral statements, e-mails, chat messages or other informal communication do not establish a guarantee. Statutory claims of the Customer, in particular arising from warranty, liability and consumer protection, remain unaffected by the foregoing formal requirements.

(7) The Customer is obliged to provide all cooperation actions required for the provision of services in a timely manner and free of charge, in particular to provide access credentials, technical information and contact persons. Delays due to omitted or delayed cooperation are not to the detriment of NeoProtect. Insofar as the Customer does not fulfil its cooperation obligations or does not fulfil them in time, agreed performance periods are extended reasonably. NeoProtect is not responsible for performance disruptions attributable to insufficient cooperation by the Customer; any service level obligations are deemed suspended to that extent.

§3 Accounts and Free Services

(1) Each natural person is entitled to maintain a maximum of one (1) account on the Panel, unless expressly approved otherwise by NeoProtect.

(2) NeoProtect may offer services free of charge („Free Services“). There is no entitlement to the availability, continuation or a particular scope of the free services.

(3) NeoProtect reserves the right to restrict, suspend or terminate access to free services at any time and without prior notice, and to block or freeze accounts that use exclusively free services. For accounts with paid services, Section 3.7 applies.

(4) Actions that intentionally or negligently impair the availability, stability, performance, accessibility or quality of NeoProtect's services are strictly prohibited.

(5) Reverse engineering, decompilation, disassembly, the attempt to derive the source code, underlying ideas, algorithms, system architecture or operating mechanisms of the services, products, software or the Panel, in whole or in part, is strictly prohibited, insofar as this is not expressly permitted by mandatory law. For software provided to the Customer for installation or operation on the Customer's infrastructure, the special obligations pursuant to Section 11.11 apply in addition.

(6) The downloading, copying, transmitting or otherwise obtaining possession of confidential or non-public software of NeoProtect is strictly prohibited. This does not apply to software that is expressly intended for general customer use and is marked accordingly upon provision or setup.

(7) In the event of a threatened or actual material breach of these GTC or in the event of a reasonable suspicion of such a breach, as well as in the event of not obviously unfounded, sufficiently substantiated claims of third parties against NeoProtect in connection with a

customer account, NeoProtect is entitled, taking into account the legitimate interests of the Customer, to temporarily restrict access to the account and/or to freeze individual services to the extent necessary to avert or clarify the matter. NeoProtect will inform the Customer without undue delay about such measures and their reasons. If a suspicion subsequently turns out to be unfounded, NeoProtect will restore the original state without undue delay.

§4 Commercial Use and Minimum Fees

(1) Customers who use the services for commercial, business-related or profit-oriented purposes („Commercial Use“) are obliged to maintain a paid subscription. A commercial, business-related or profit-oriented use exists in particular if the services are used to generate fees, advertising income, sponsoring benefits or other economic advantages, for example through the operation of publicly advertised servers for a fee, the integration of in-game shops, advertising or the provision of services within the framework of a business.

(2) For commercial use, a monthly minimum fee of EUR 15.00 applies (plus statutory VAT, if applicable). Whether the minimum fee is stated net (towards entrepreneurs) or as a total price including VAT (towards consumers) is governed by § 5a (1). The applicable minimum fee is displayed in the Panel during the order process. NeoProtect may adjust the minimum fee with written prior notice of at least four (4) weeks. In the event of an increase, the Customer may terminate the affected service before the new fee takes effect.

(3) NeoProtect may suspend or terminate services if commercial use without the required paid minimum subscription is established.

§5 Term, Termination and Credit

(1) **Game Shield Product:** For the Game Shield Product, which can be used by both B2C and B2B customers, services can be purchased either in advance (prepaid) or with automatic renewal. With automatic renewal activated, the contract is deemed terminable on a monthly basis and may be terminated by either party with a notice period of fourteen (14) days to the end of the current billing period. Prepaid plans are governed by the purchased prepayment period and the refund rules set out in these GTC.

In addition: Where a contract with automatic renewal is concluded with a consumer (§ 13 BGB), it is renewed for an indefinite period and may be terminated by the consumer at any time with a notice period of no more than one (1) month (§ 309 no. 9 BGB). The foregoing 14-day rule applies for consumers only insofar as it does not exceed this.

(2) **On Premise Shield Product (including OOL Shield):** The On Premise Shield Product is offered exclusively to B2B customers. The terms may be agreed separately in an offer. If no separate terms are agreed, a contract terminable on a monthly basis with a notice period of fourteen (14) days to the end of the current billing period applies by default. Deviating term and termination provisions in an individual offer take precedence over this default rule.

(3) Termination must be made via the Panel or in text form (e.g. e-mail), unless otherwise specified. For consumers (§ 13 BGB), NeoProtect provides a permanently available and

directly accessible means of termination pursuant to § 312k BGB (cancellation button, accessible at <https://panel.neoprotect.net/cancel-contract>). Via the button, the consumer reaches a confirmation page; after submission of the termination notice, NeoProtect confirms its receipt, content and the time of termination without undue delay in text form.

(4) By paying in advance, the Customer purchases a booked service term; there is no top-up or payable monetary credit balance. Prepaid but unused service term is generally not refunded upon expiry of the prepayment period. Exclusively for the Game Shield product and exclusively vis-à-vis consumers (§ 13 BGB), the following applies in addition: in the event of a termination by NeoProtect for reasons not attributable to the Customer, as well as in the event of a valid ordinary or extraordinary termination by the consumer, the consumer is entitled to a pro-rata refund of the term paid in advance but not yet used, corresponding to the remaining unused period; NeoProtect may retain from this a reasonable handling fee limited to the costs actually incurred. For tariffs with automatic renewal, there is no advance payment beyond the current billing period that would be refundable. The Customer's rights under Section 6 (Right of Withdrawal) remain unaffected. For entrepreneurs (§ 14 BGB) as well as for the On Premise Shield product (including OOL Shield), deviating provisions may be agreed individually; otherwise there is no refund claim in this respect.

(5) For consumers (B2C), the right to terminate for good cause remains unaffected. For entrepreneurs (B2B), termination rights are governed by these GTC and any individual offers.

(6) The Customer may only set off against undisputed or legally established claims. A right of retention may only be asserted on the basis of counterclaims arising from the same contractual relationship.

(7) In the event of default in payment by the Customer, NeoProtect is entitled, after an unsuccessful reminder with the setting of a reasonable grace period and taking into account the legitimate interests of the Customer, to block the services in whole or in part until the outstanding amount is paid in full. The obligation to pay the agreed fee remains unaffected by the blocking.

§5a Prices, Payment and Invoicing

(1) For entrepreneurs (§ 14 BGB), all prices are net prices plus applicable statutory value added tax (VAT). For consumers (§ 13 BGB), prices are stated as total prices including VAT. Decisive are the prices displayed in the Panel at the time of the order. If an individual offer (§ 1 (6)) contains its own price information, price components, discounts, currency or tax arrangements (e.g. an express net or gross agreement or a provision on the reverse charge procedure pursuant to Section 5a (6)), these prevail over the foregoing provisions and over the prices displayed in the Panel; the foregoing principles apply only insofar as the offer does not provide otherwise.

(2) Unless expressly agreed otherwise, all fees are due in advance for the respective billing period. By paying, the Customer purchases the provision of the service for the paid period. If payment is not made in time, the affected service is not provided or not renewed.

(3) Invoices are provided to the Customer electronically in text form (e.g. for retrieval in the Panel or by e-mail). The Customer consents to electronic invoicing.

(4) Where a payment term is expressly granted for an invoice, the Customer shall be in default upon expiry of that payment term without further reminder; otherwise, the occurrence of default is governed by the statutory requirements of § 286 BGB. For consumers (§ 13 BGB), default only occurs under the statutory conditions, in particular pursuant to § 286 (3) BGB; a unilaterally granted payment term does not, for consumers, trigger automatic default without the reminder or invoice notices required by law.

(5) If the Customer is in default of payment, NeoProtect may assert the statutory consequences of default, in particular default interest (§ 288 BGB) and reimbursement of the necessary collection costs caused by the default. If the Customer is responsible for a chargeback or a failed direct debit, NeoProtect may pass on the costs actually incurred as a result (e.g. return debit fees charged by the bank); the Customer reserves the right to prove that no damage or a lower amount of damage was incurred. The provisions on suspension and termination in the event of payment default (§ 5) remain unaffected.

(6) This paragraph applies exclusively to entrepreneurs (§ 14 BGB). If the Customer is an entrepreneur established in another EU member state holding a valid VAT identification number and the conditions of the reverse charge procedure (Art. 196 of Directive 2006/112/EC, implemented inter alia in § 13b UStG) are met, NeoProtect will invoice the relevant services without German VAT; in this case the tax liability is transferred to the Customer. The Customer is obliged to properly account for and remit the VAT itself in its state of establishment. The Customer shall provide NeoProtect with a valid VAT identification number and shall notify any change in its VAT status without undue delay, at the latest within thirty (30) days.

(7) This paragraph applies exclusively to entrepreneurs (§ 14 BGB). NeoProtect is entitled to verify the Customer's VAT identification number by means of the confirmation procedure (e.g. VIES). If it turns out that the conditions of the reverse charge procedure are not or are no longer met (e.g. due to an invalid or lapsed VAT identification number, a change in the Customer's status, or incorrect information provided by the Customer), NeoProtect is entitled to subsequently calculate the statutory VAT due and invoice it to the Customer separately. If NeoProtect is held liable by the tax authorities for VAT that was not levied due to incorrect information provided by the Customer or an unreported change of status, the Customer shall reimburse NeoProtect for the corresponding amount, including any interest and late-payment surcharges.

(8) This paragraph applies only insofar as any individual offer does not contain its own provision on price or fee adjustment; if the offer contains such a provision, that provision prevails and the adjustment is governed exclusively by the offer (§ 1 (6)). To the extent this paragraph applies, NeoProtect is entitled, vis-à-vis entrepreneurs (§ 14 BGB), to adjust the fees for continuing obligations at the earliest twelve (12) months after conclusion of the contract and thereafter no more than once per calendar year, to the extent and in the amount that the costs relevant to the provision of the services (in particular personnel, energy, network and upstream procurement costs) have actually changed since conclusion of the contract or since the last adjustment. Cost reductions shall be taken into account in favour of the Customer; an adjustment must not result in additional profit exceeding the compensation for the change in costs. NeoProtect will announce the adjustment at least four (4) weeks in

advance in text form. If the increase exceeds five percent (5 %) of the fee last applicable, the entrepreneur may terminate the affected service, effective as of the end of the current billing period, before the increase takes effect. Per affected service, the fee may be increased only once per calendar year in total; an increase under this paragraph and an increase under a price-adjustment provision of the offer are mutually exclusive for the same calendar year.

(9) For consumers (§ 13 BGB), any adjustment of fees is made exclusively in accordance with the amendment procedure set out in § 12; § 309 no. 1 BGB and §§ 327 et seq. BGB remain unaffected.

§6 Right of Withdrawal

(1) This Section 6 applies exclusively to Customers who are consumers within the meaning of § 13 BGB (i.e. natural persons who act for purposes that can predominantly be attributed neither to their commercial nor to their independent professional activity).

Entrepreneurs within the meaning of § 14 BGB have no statutory right of withdrawal and are not covered by this section.

(2) Consumers who conclude a distance contract with NeoProtect have the right to withdraw from the contract within fourteen (14) days without giving any reasons. The withdrawal period is fourteen (14) days from the day of conclusion of the contract. To exercise the right of withdrawal, the Customer must inform NeoProtect by means of a clear declaration (e.g. by e-mail to support@neoprotect.net or via the ticket system in the Panel) of its decision to withdraw from the contract. The Customer may use the model withdrawal form attached below for this purpose, but is not obliged to do so. To meet the withdrawal deadline, it is sufficient that the notification of the exercise of the right of withdrawal is sent before the expiry of the withdrawal period.

(3) If the Customer withdraws from the contract, NeoProtect shall repay all payments received from the Customer without undue delay and at the latest within fourteen (14) days from the day on which the notification of the withdrawal was received by NeoProtect. For this repayment, the same means of payment will be used as was used in the original transaction, unless expressly agreed otherwise; in no case will the Customer be charged any fees because of this repayment.

If the Customer has requested that the services should begin during the withdrawal period, and subsequently exercises its right of withdrawal, it shall pay NeoProtect a reasonable amount corresponding to the proportion of the services already provided up to the time of withdrawal compared to the total scope of the contract (§ 357a BGB).

(4) Pursuant to § 356 para. 5 BGB, the right of withdrawal expires prematurely if:

- NeoProtect has begun the performance of digital content that is not supplied on a physical data carrier;
- the Customer has expressly consented that NeoProtect begins performance before the expiry of the withdrawal period;
- the Customer has acknowledged that it loses its right of withdrawal through its consent; and
- NeoProtect has provided the Customer with a confirmation of the contract and of the consent on a durable medium (e.g. e-mail).

This consent is obtained separately during the order process (e.g. via a corresponding checkbox) and is not given solely by accepting these GTC.

(5) Model Withdrawal Form

To: NeoProtect GmbH, Ulrichsberger Straße 17, 94469 Deggendorf, Germany -
support@neoprotect.net

I/we () hereby withdraw from the contract concluded by me/us () for the
provision of the following service (*)

Ordered on () / received on (),

Name of the consumer(s),

Address of the consumer(s),

Signature of the consumer(s) (only for notification on paper),

Date

(*) Delete as appropriate.

(6) For clarification: entrepreneurs (§ 14 BGB) are not entitled to a statutory right of withdrawal. This Section 6 does not establish or imply any such right for entrepreneurs.

§7 Service Level Agreements (SLA) and Acceptable Use Policy (AUP)

(1) NeoProtect may define additional documents such as Service Level Agreements (SLA) and an Acceptable Use Policy (AUP).

(2) In the event of a conflict, inconsistency or contradiction between these GTC and an SLA or the AUP generally provided by NeoProtect, these GTC take precedence. Insofar as an SLA or AUP is expressly agreed as an individual agreement in a specific case, it takes precedence over these GTC pursuant to § 305b BGB.

(3) The SLA and the AUP may stipulate further obligations and restrictions, but may not override or replace these GTC.

§8 Liability

(1) NeoProtect is liable without limitation for damages caused by intent or gross negligence, as well as for damages arising from injury to life, body or health.

(2) In the event of a slightly negligent breach of a material contractual obligation, the liability of NeoProtect is limited to the foreseeable damage typical of the contract. Material contractual obligations within the framework of this contract are limited to (a) the obligation to provide the agreed services in an essentially functional and accessible manner, and (b) the obligation to protect data stored or processed by the Customer on NeoProtect's systems against unauthorized access by third parties, insofar as this lies within the reasonable technical sphere of influence of NeoProtect, as well as (c) compliance with material data protection obligations arising from a data processing agreement concluded between the parties, insofar as a breach thereof exposes the customer to the risk of regulatory action or fines. The liability limitations of this section do not apply to claims under Section 8.1 and 8.4.

(3) Insofar as NeoProtect is liable for ordinary negligence pursuant to Section 8.2, the following applies:

- a) Towards consumers (§ 13 BGB), the liability of NeoProtect is limited to the typically foreseeable damage.
- b) Towards entrepreneurs (§ 14 BGB), the liability of NeoProtect is limited to the typically foreseeable damage and, in terms of amount, limited to the amount of the net remuneration that the entrepreneur has paid to NeoProtect for the service affected by the damage-causing event in the last twelve (12) months before the occurrence of the damage; if the contract has not yet been running for twelve (12) months, the remuneration paid during this period is decisive.
- c) In both cases, the foregoing limitation of liability does not apply to claims under Section 8.1 as well as to claims under the Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz) or on the basis of an expressly assumed guarantee.
- d) Towards entrepreneurs, liability for indirect damages, unforeseeable consequential damages as well as lost profit is excluded, unless a case of Section 8.1 or 8.4 applies.

(4) Liability under the Product Liability Act, on the basis of a guarantee expressly assumed by NeoProtect, as well as under other mandatory statutory provisions remains unaffected.

(5) Insofar as the liability of NeoProtect is excluded or limited under this Section 8, this also applies to the personal liability of the employees, representatives and vicarious agents of NeoProtect.

(6) In all cases other than those mentioned in Sections 8.1 to 8.5, the liability of NeoProtect is excluded to the extent permitted by law.

§9 Severability Clause

(1) Should a provision of these GTC be or become wholly or partially invalid or unenforceable, the validity of the remaining provisions remains unaffected. In place of the invalid or unenforceable provision, the relevant statutory provisions apply (§ 306 para. 2 BGB).

§10 Applicable Law and Place of Jurisdiction

(1) These GTC and all contractual relationships between NeoProtect and the Customer are governed by the law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). If the Customer is a consumer (§ 13 BGB), this choice of law applies only insofar as it does not deprive the consumer of the protection of the mandatory provisions of the law of the state in which the consumer has its habitual residence.

(2) The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with this contract is Deggendorf, Germany, provided that the Customer is a merchant, a legal entity under public law, a special fund under public law, or an entrepreneur within the meaning of § 14 BGB.

§11 Cybersecurity-Related Provisions

(1) NeoProtect provides its services on a „best-effort“ basis. The Customer acknowledges that the nature of cybersecurity services involves inherent uncertainties and that no absolute protection can be guaranteed. NeoProtect does not guarantee that threats, attacks or vulnerabilities will be detected, prevented or mitigated. The subject of performance is the entirety of the functions contained in the respective product in accordance with the service description applicable at the time of the order. Individual functions, features or sub-components do not constitute an independently owed performance, unless they have been expressly and individually agreed in the offer as an essential component of performance. The statutory rights of consumers regarding the conformity of digital services (§§ 327a et seq. BGB) remain unaffected.

For entrepreneurs (§ 14 BGB), warranty claims are governed by the relevant statutory provisions, subject to the liability limitations set out in Section 8. This does not affect NeoProtect's obligation to provide the agreed services with the customary care and to take into account the respectively recognized state of the art within a reasonable framework.

(2) The Customer is responsible for the secure use and configuration of the services, including access credentials, access controls, endpoints, integrations and legal compliance. NeoProtect is not liable for problems resulting from misconfiguration or improper use.

(3) NeoProtect is not liable for performance disruptions or delays attributable to events beyond its reasonable sphere of influence, including but not limited to natural disasters, acts of war, terrorism, civil unrest, governmental measures, network or internet outages, pandemics or failures of upstream providers. These events are also deemed force majeure. Statutory rights of the Customer, in particular rights of rescission and reduction in the event of longer-lasting performance disruptions, remain unaffected.

(4) All intellectual property rights in the services, the Panel, the software, documentation, methods and underlying technologies remain exclusively with NeoProtect. Subject to compliance with these GTC, the Customer is granted a limited, non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right to use the services for their intended purpose during the term of the contract.

(5) This Section 11.5 applies exclusively to entrepreneurs (§ 14 BGB). The entrepreneur may not use the services for the purpose of benchmarking, comparative analysis, competitive evaluation or publication of test results without prior written consent of NeoProtect. The use of the services by competitors of NeoProtect for analysis or evaluation purposes is prohibited.

(6) This Section 11.6 applies exclusively to entrepreneurs (§ 14 BGB). The entrepreneur indemnifies NeoProtect against all third-party claims resulting from an intentional or grossly negligent misuse of the services or a breach of these GTC by the entrepreneur, including reasonable costs of legal defense, provided that NeoProtect (a) informs the entrepreneur without undue delay of the claim, (b) grants the entrepreneur reasonable control over the defense, and (c) cooperates with the entrepreneur at the entrepreneur's expense. This indemnification obligation does not apply insofar as NeoProtect is responsible for the circumstances giving rise to the third-party claim.

The indemnification obligation set forth in the preceding paragraph applies accordingly if, within the scope of a data processing agreement (DPA) existing between the parties, the Controller:

- a) transmits personal data the processing of which by NeoProtect is impermissible;
- b) issues instructions that violate applicable data protection law and expressly maintains such instructions in writing despite being notified by NeoProtect; or
- c) breaches its own obligations under the GDPR or the DPA, thereby exposing NeoProtect to third-party claims, regulatory measures, fines, or other costs.

The indemnification obligation does not apply to the extent that NeoProtect contributed to the damage through its own fault—particularly through a breach of its own technical and organizational measures or material contractual obligations. In such a case, the parties shall be liable to one another in proportion to their respective contributions to the damage.

(7) NeoProtect reserves the right to modify, adapt, replace or discontinue individual services, functions or functionalities at any time, provided that the overall purpose of the contract is not materially impaired. A material impairment of the overall purpose of the contract does not exist in particular if individual functions are replaced by equivalent alternatives, combined or changed in their presentation, as long as the core functionality of the product is essentially preserved. Insofar as the Customer is a consumer (§ 13 BGB), material changes to the service are only made insofar as they are reasonable for the consumer, do not require additional remuneration or the consumer has previously expressly consented to the change. Mandatory statutory provisions, including § 327r BGB, remain unaffected.

(8) NeoProtect is entitled to use subcontractors for the provision of services. NeoProtect remains responsible towards the Customer for the proper provision of services.

(9) NeoProtect is entitled to temporarily restrict the services for maintenance purposes. Planned maintenance work is announced to the Customer where possible with a lead time of 48 hours. Maintenance-related downtimes are not deemed a performance disruption. Mandatory statutory rights of the Customer, in particular the rights of consumers (§ 13 BGB) under §§ 327 et seq. BGB in the event of more than insignificant impairments, remain unaffected.

(10) The Customer warrants not to use the services in a manner that violates applicable export control regulations, embargoes or sanction regimes. NeoProtect is entitled to refuse performance or to terminate the contract extraordinarily if a violation exists or there are sufficient indications thereof.

(11) Protection of Provided Software for On-Premise and OOL Shield Products

- a) Insofar as NeoProtect provides the Customer with software for installation or operation on the Customer's infrastructure („Provided Software”), the complete intellectual property, including all copyrights, patent rights and other property rights, remains with NeoProtect. The Customer receives a limited, non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right of use exclusively for the contractually agreed purpose and for the duration of the contractual relationship.
- b) The Customer undertakes in particular: a) not to copy, reproduce, pass on or make accessible to third parties the Provided Software, not even in part; b) not to

decompile, disassemble, analyze or otherwise determine or attempt to determine the source code, the underlying algorithms, data structures or operating mechanisms of the Provided Software, insofar as this is not mandatorily permitted under §§ 69d, 69e UrhG; c) not to make any changes, adaptations or modifications to the Provided Software, unless NeoProtect has expressly approved this in writing; d) to take appropriate technical and organizational measures to prevent unauthorized access to the Provided Software by its own employees, contractors or third parties; e) to restrict access to the Provided Software to persons who absolutely require it for contractual operation.

- c) Upon termination of the contractual relationship — regardless of the reason — the Customer shall verifiably delete all copies of the Provided Software, including all configuration files that contain trade secrets of NeoProtect, within fourteen (14) days. NeoProtect is entitled to verify the complete deletion on the basis of suitable evidence from the Customer (e.g. deletion log, written confirmation). Insofar as a technical remote connection for system administration already exists between the parties, NeoProtect may, in agreement with the Customer, carry out a verification via this connection. No access to the Customer's systems beyond this takes place.
- d) NeoProtect is entitled to integrate technical protective measures into the Provided Software that serve to detect and prevent unauthorized use, reproduction or analysis. The Customer undertakes not to circumvent, deactivate or impair such protective measures.
- e) A breach of the obligations under this section entitles NeoProtect to terminate the contract without notice. Claims for damages remain unaffected thereby.
- f) The Customer undertakes to ensure that all persons with access to the Provided Software are subject to a non-disclosure agreement with NeoProtect or an equivalent confidentiality obligation.

(12) For the On Premise Shield and OOL Shield products, the Customer acknowledges that product updates, security improvements or operational changes on the part of NeoProtect may require corresponding adjustments to the network configuration, infrastructure or the Customer's systems. The Customer undertakes to implement such adjustments within a reasonable period, provided they are technically and economically reasonable. NeoProtect will inform the Customer of necessary adjustments with reasonable lead time.

(13) AI-Assisted Customer Support

- a) NeoProtect provides customer support services wholly or partially using AI-assisted systems („AI Support Systems“), including automated chatbots, AI-based ticket processing and automatically generated responses. The Customer acknowledges and agrees that its support requests may be handled initially or entirely by such systems without a natural person being directly involved.
- b) The responses and recommendations generated by AI Support Systems are created in accordance with the state of the art and with reasonable care, but may contain inaccuracies, omissions or errors in content. The Customer is obliged to check automatically generated notices and recommendations for plausibility on its own responsibility before taking measures based on them, in particular if these have legal, security-relevant or economically material effects.

- c) Liability of NeoProtect for damages arising from reliance on automatically generated support content is governed by Section 8. Any liability beyond this is excluded, insofar as the damage is not based on intent or gross negligence of NeoProtect and none of the cases mentioned in Section 8.1 applies.
- d) In the course of using the AI Support Systems, support requests and the Customer data transmitted therewith are processed for handling. The processing of personal data in connection with AI-assisted support is governed by NeoProtect's privacy policy.
- e) The statutory rights of the Customer, in particular of consumers, with regard to the conformity of the digital services provided by NeoProtect remain unaffected by this section.

§12 Final Provisions

(1) Amendment of the GTC for Consumers (§ 13 BGB). The amendment of the GTC for consumers is governed by this Article 12.1. NeoProtect may amend these GTC with effect for the future, insofar as this is necessary due to (a) changes in the applicable laws, court decisions or regulatory requirements; (b) changes in technical or security-related requirements relating to the services; (c) the introduction of new services or the discontinuation of existing services; or (d) the necessity to close gaps in the GTC that were not foreseeable at the time of conclusion of the contract, provided that the amendment, taking into account the legitimate interests of NeoProtect, is reasonable for the consumer. NeoProtect informs the consumer at least six (6) weeks before entry into force by e-mail about the intended amendments, stating the amended provisions and the date of entry into force. If the consumer does not object within the six-week period in text form (§ 126b BGB), the amendments are deemed accepted. NeoProtect will separately and clearly inform the consumer at the beginning of the period of (i) the right to object, (ii) the relevant period and (iii) the legal consequences of silence. If the consumer objects, the contract continues under the previous terms, and either party may terminate the contract with a notice period of fourteen (14) days. Amendments that affect the essential characteristics of the digital services within the meaning of §§ 327 et seq. BGB or lead to an increase in remuneration are only made insofar as they are permitted by law and leave the consumer a genuine choice between continuing the contract under the amended terms and terminating the contract free of charge. Mandatory statutory provisions, including § 327r BGB, remain unaffected.

(2) Amendment of the GTC for Entrepreneurs (§ 14 BGB). The amendment of the GTC for entrepreneurs is governed by this Article 12.2. NeoProtect may amend these GTC with effect for the future at its reasonable discretion (§ 315 BGB), provided that the core obligations of the contract are not changed to the material disadvantage of the entrepreneur. NeoProtect informs the entrepreneur at least four (4) weeks before entry into force by e-mail or via the Panel. If the entrepreneur does not object within the four-week period in text form, the amendments are deemed accepted. If the entrepreneur objects, NeoProtect may terminate the contract with a notice period of fourteen (14) days to the end of the current billing period.

(3) The services, the Panel and all contractual communication are provided exclusively in the English language. By registering on the Panel, the Customer confirms that it has sufficient

knowledge of English to understand all related processes. The German-language version of these GTC is the sole binding version. An English-language translation may be provided for information purposes and has no legal effect. In the event of discrepancies between the German version and a translation, the German version prevails.

(4) NeoProtect is entitled to name the name and company logo of business customers (§ 14 BGB) as a reference on its own website and in marketing materials. The business customer may revoke this consent at any time with effect for the future in text form. For consumers (§ 13 BGB), such naming only takes place after separate express consent.

(5) The European Commission provides a platform for online dispute resolution (ODR) at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. NeoProtect is not obliged to participate in dispute resolution proceedings before a consumer arbitration board and, as a rule, does not participate in such proceedings.