

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

hookfree UG (haftungsbeschränkt) · Version 1.0 · Stand: 14.04.2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die Nutzung der E-Learning-Plattform hookfree Academy

Version: 1.0

Stand: 14.04.2026

Anbieter: hookfree UG (haftungsbeschränkt), Buscher Weg 15, 41751 Viersen

Geschäftsführer: Thomas Wüsten

E-Mail: info@hookfree.de

Handelsregister: Amtsgericht Mönchengladbach, HRB 23443

Umsatzsteuer-ID: DE455836207

## 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen der hookfree UG (haftungsbeschränkt), Buscher Weg 15, 41751 Viersen, nachfolgend „hookfree“, und ihren Kunden über die Nutzung der E-Learning-Plattform hookfree Academy.

1.2 Die hookfree Academy ist eine mandantenfähige E-Learning-Plattform zur Bereitstellung, Verwaltung, Durchführung und Auswertung von Online-Schulungen, insbesondere im Bereich Informationssicherheit, IT-Security-Awareness, Datenschutz, Compliance und sonstiger organisationsbezogener Schulungsthemen.

1.3 Das Angebot von hookfree richtet sich ausschließlich an Unternehmer, Unternehmen, Behörden, öffentliche Stellen, Vereine, Bildungseinrichtungen und sonstige Organisationen im Sinne eines geschäftlichen oder dienstlichen Einsatzes. Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB werden nicht geschlossen.

1.4 Mit Annahme eines Angebots, Beauftragung oder sonstigem Vertragsschluss bestätigt der Kunde, dass er nicht als Verbraucher handelt und berechtigt ist, für die angegebene Organisation einen Vertrag mit hookfree abzuschließen.

1.5 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn hookfree ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn hookfree Leistungen in Kenntnis abweichender Bedingungen vorbehaltlos erbringt.

1.6 Ergänzend zu diesen AGB gelten je nach beauftragter Leistung die jeweils einbezogene Leistungsbeschreibung, Produktbeschreibung, der Auftragsverarbeitungsvertrag einschließlich Technischer und Organisatorischer Maßnahmen, die Datenschutzhinweise sowie individuelle Angebote oder Vereinbarungen.

## 2. Vertragsgegenstand

2.1 hookfree stellt dem Kunden die hookfree Academy als E-Learning-Plattform zur Verfügung. Die Plattform ermöglicht insbesondere die Bereitstellung von Kursen, die Verwaltung von Mitarbeitenden, die Zuweisung von Kursen, die Abbildung von Lernfortschritten, die Erstellung und Bereitstellung von Zertifikaten, Reportingfunktionen sowie Benachrichtigungs- und Erinnerungsfunktionen.

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Leistungsbeschreibung, der vereinbarten Lizenzanzahl, der gebuchten Laufzeit und gegebenenfalls weiteren individuellen Vereinbarungen.

2.3 Die Plattform kann insbesondere folgende Funktionen enthalten:

- a) Bereitstellung von Standardkursen durch hookfree,
- b) Verwaltung von Nutzerkonten und Rollen,
- c) Abbildung von Organisationen, Abteilungen und Kurszuweisungen,
- d) Bereitstellung von SCORM- oder videobasierten Kursen,
- e) Lernfortschritts- und Abschlusssdokumentation,
- f) Zertifikatsbereitstellung,
- g) Reporting und Exportfunktionen,
- h) Lizenzübersichten und Lizenzverlauf,
- i) Benachrichtigungen, Erinnerungsmails und Admin-Zusammenfassungen,
- j) kundenspezifische Inhalte, Seiten, CI- oder Domain-Anpassungen, soweit vereinbart.

2.4 hookfree schuldet keinen bestimmten Lern-, Prüfungs-, Awareness-, Sicherheits-, Verhaltens-, Compliance- oder Organisationserfolg. Die hookfree Academy unterstützt den Kunden bei der Durchführung und Dokumentation von Schulungsmaßnahmen. Die Verantwortung für interne Umsetzung, Bewertung, Kontrolle und Folgemaßnahmen verbleibt beim Kunden.

2.5 hookfree ist berechtigt, die Plattform, Abläufe, Benutzeroberflächen, Sicherheitsfunktionen und technische Komponenten weiterzuentwickeln, sofern dadurch der vertraglich vereinbarte Kernnutzen nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

### **3. Vertragsschluss**

3.1 Verträge über die Nutzung der hookfree Academy kommen grundsätzlich auf Grundlage eines individuellen Angebots von hookfree zustande.

3.2 Ein Vertrag kommt insbesondere durch Annahme eines Angebots, schriftliche oder elektronische Beauftragung, Bestellung per E-Mail oder sonstige ausdrückliche Bestätigung durch den Kunden zustande.

3.3 Self-Service-Buchungen, automatische Online-Buchungen oder Zahlungen über Zahlungsdienstleister sind für die hookfree Academy nicht Vertragsgrundlage, sofern sie nicht ausdrücklich gesondert vereinbart werden.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsschluss vollständige und zutreffende Angaben zu seiner Organisation, Ansprechpartnern, Rechnungsdaten, gewünschter Lizenzanzahl, technischen Rahmenbedingungen und sonstigen für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen zu machen.

3.5 hookfree ist berechtigt, eine Beauftragung abzulehnen, insbesondere wenn Anhaltspunkte für Missbrauch, unzutreffende Angaben, fehlende Handlungsberechtigung, ungeeignete technische Voraussetzungen, Sicherheitsrisiken, rechtswidrige Zwecke oder sonstige berechtigte Gründe bestehen.

### **4. Einrichtung, Benutzerkonto und Zugangsdaten**

4.1 Für die Nutzung der Plattform wird für den Kunden ein mandantenspezifischer Zugang eingerichtet. Die Einrichtung erfolgt durch hookfree nach Vertragsschluss und Vorliegen der erforderlichen Informationen.

4.2 Die erstmalige Freischaltung kann von technischen, organisatorischen oder vertraglichen Voraussetzungen abhängig gemacht werden, insbesondere von vollständigen Kundendaten, vereinbarten DNS- oder Domain-Einstellungen, erforderlichen Datenschutzunterlagen oder sonstigen Mitwirkungshandlungen des Kunden.

4.3 Der Kunde ist für die Verwaltung der innerhalb seines Mandanten angelegten Nutzerkonten verantwortlich, soweit diese Funktionen für ihn freigeschaltet sind.

4.4 Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Benutzerkonten nur von berechtigten Personen genutzt werden.

4.5 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die im System hinterlegten Informationen aktuell bleiben. Änderungen, die für Vertrag, Abrechnung, Durchführung, Support, Sicherheit oder Datenschutz relevant sind, sind unverzüglich zu aktualisieren oder hookfree mitzuteilen.

4.6 Der Kunde ist verpflichtet, starke Passwörter zu verwenden und eingerichtete Sicherheitsmechanismen, insbesondere Zwei-Faktor-Authentifizierung, ordnungsgemäß zu nutzen.

4.7 hookfree kann die Nutzung bestimmter Funktionen von einer aktivierten Zwei-Faktor-Authentifizierung, vollständigen Stammdaten, bestätigten E-Mail-Adressen, aktiven Nutzerkonten oder sonstigen Sicherheitsvoraussetzungen abhängig machen.

4.8 Der Kunde informiert hookfree unverzüglich, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten kompromittiert wurden oder ein Benutzerkonto unbefugt genutzt wird.

4.9 Das Anlegen neuer Mitarbeitendenkonten ist grundsätzlich auf E-Mail-Adressen beschränkt, die zu einer für die Organisation freigegebenen Domain gehören. Maßgeblich sind die im System hinterlegten bzw. von hookfree freigegebenen Organisationsdomains.

4.10 Sollen weitere Organisationsdomains für die Anlage von Mitarbeitendenkonten zugelassen werden, muss sich der Kunde an den Support von hookfree wenden. hookfree kann die Freigabe zusätzlicher Domains von einer Prüfung, geeigneten Nachweisen oder technischen Voraussetzungen abhängig machen.

## 5. Rollen, Berechtigungen und Mandantentrennung

5.1 Die hookfree Academy nutzt ein rollenbasiertes Berechtigungsmodell. Je nach Rolle können Nutzer unterschiedliche Funktionen sehen, nutzen oder verwalten.

5.2 Zu den Rollen können insbesondere Plattformadministratoren, Supportrollen, Kundenadministratoren, operative Verwaltungsrollen, Reportingrollen und Lernende gehören.

5.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, Rollen und Berechtigungen innerhalb seiner Organisation angemessen zu vergeben und regelmäßig zu prüfen.

5.4 Kundenadministratoren können je nach freigeschaltetem Funktionsumfang insbesondere Mitarbeitende verwalten, Kurse zuweisen, Abteilungen pflegen, Reports einsehen, Zertifikate abrufen und Benachrichtigungen konfigurieren.

5.5 Lernende können insbesondere ihnen zugewiesene oder freigegebene Kurse absolvieren, eigene Fortschritte einsehen, eigene Zertifikate abrufen und ihr eigenes Profil verwalten.

5.6 Der Kunde darf keine Zugänge an unberechtigte Dritte weitergeben. Nicht mehr benötigte Benutzerkonten sind zu deaktivieren oder zu löschen, soweit dies technisch und organisatorisch vorgesehen ist.

5.7 hookfree betreibt die Plattform mandantenfähig. Daten und Funktionen werden organisationsbezogen getrennt. Die technische Mandantentrennung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, eigene Nutzer, Rollen und Berechtigungen sorgfältig zu verwalten.

## 6. Kurse, Kurszuweisungen und Lerninhalte

6.1 hookfree stellt dem Kunden je nach Vereinbarung Standardkurse zur Verfügung. Diese Kurse können grundsätzlich für den Kundenmandanten bereitgestellt werden.

6.2 Innerhalb des Kundenmandanten können Kurse je nach Funktionsumfang durch Administratoren aktiviert, deaktiviert, bestimmten Abteilungen oder Nutzergruppen zugewiesen oder in ihrer Sichtbarkeit begrenzt werden.

6.3 Der Kunde entscheidet selbst, welche Kurse innerhalb seiner Organisation genutzt, zugewiesen, als Pflichtkurs markiert oder bestimmten Mitarbeitenden bzw. Abteilungen bereitgestellt werden.

6.4 hookfree kann eigene Kursinhalte des Kunden als SCORM-Kurse oder Video-Kurse in die Plattform einbinden, soweit dies vereinbart wurde. Die technische Erstellung oder Einbindung solcher Kurse erfolgt durch hookfree auf Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Inhalte.

6.5 Der Kunde stellt die für eigene Kurse erforderlichen Inhalte in geeigneter Form bereit, insbesondere SCORM-Pakete oder Videodateien im Format MP4 sowie gegebenenfalls ergänzende Texte, Beschreibungen, Lernziele, Zielgruppeninformationen oder sonstige Kursinformationen.

6.6 Soweit nicht anders vereinbart, ist der für kundeneigene Kursinhalte verfügbare Speicherplatz auf 5 GB je Kunde begrenzt. Zusätzlicher Speicherplatz oder aufwendigere Kursproduktionen können gesondert angeboten und berechnet werden.

6.7 hookfree ist nicht verpflichtet, vom Kunden bereitgestellte Inhalte inhaltlich, fachlich, rechtlich oder urheberrechtlich zu prüfen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die bereitgestellten Inhalte rechtmäßig genutzt und in der Plattform bereitgestellt werden dürfen.

6.8 hookfree kann die Einbindung von Inhalten ablehnen, wenn technische, rechtliche, sicherheitsrelevante, kapazitätsbezogene oder sonstige berechtigte Gründe entgegenstehen.

6.9 Kurse, Lerninhalte und Plattformfunktionen können technisch aktualisiert, erweitert, ersetzt oder angepasst werden, sofern der vertragliche Hauptleistungszweck dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

## **7. Zertifikate und Schulungsnachweise**

7.1 Die Plattform kann nach erfolgreichem Abschluss von Kursen Zertifikate oder Abschlussnachweise bereitstellen.

7.2 Zertifikate dienen als Schulungsnachweis innerhalb der Plattform und dokumentieren den jeweiligen Abschlussstatus, soweit dieser technisch erfasst wurde.

7.3 Art, Inhalt, Gestaltung und technische Voraussetzungen der Zertifikate richten sich nach der Plattformfunktion, der jeweiligen Kurslogik und gegebenenfalls individuellen Vereinbarungen.

7.4 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich zu prüfen, ob ein über die Plattform erzeugtes Zertifikat für seine internen, arbeitsrechtlichen, aufsichtsrechtlichen, behördlichen oder sonstigen Dokumentationspflichten ausreichend ist.

7.5 hookfree übernimmt keine Gewähr dafür, dass ein Zertifikat bestimmte gesetzliche, behördliche, berufsrechtliche oder branchenspezifische Nachweisanforderungen erfüllt, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

7.6 Zertifikate und Fortschrittsdaten beruhen auf den in der Plattform erfassten technischen Daten. Externe Einflüsse, Fehlbedienungen, technische Störungen oder unvollständige Datenübermittlungen können die Erfassung beeinflussen.

## **8. Benachrichtigungen, Erinnerungen und Admin-Zusammenfassungen**

8.1 Die Plattform kann Benachrichtigungen, Erinnerungsmails und Admin-Zusammenfassungen bereitstellen, insbesondere zu offenen Kursen, neuen Kursen, Lernständen oder organisatorischen Übersichten.

8.2 Diese Funktionen sind ein unterstützender Service von hookfree. Eine erfolgreiche Zustellung jeder einzelnen Nachricht wird nicht garantiert.

8.3 Die Zustellung kann insbesondere durch Spamfilter, E-Mail-Sicherheitslösungen, Mailserver, DNS-Konfigurationen, Firewalls, Blocklisten, Providerentscheidungen, Postfachregeln oder sonstige externe

Faktoren beeinflusst werden.

8.4 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass interne technische Voraussetzungen für den Empfang solcher Nachrichten geschaffen werden, soweit dies erforderlich ist.

8.5 Der Kunde entscheidet, soweit die Funktion bereitsteht, über Aktivierung, Deaktivierung, Intervall und organisatorische Nutzung solcher Benachrichtigungen.

8.6 hookfree ist berechtigt, Benachrichtigungsfunktionen anzupassen, zu begrenzen oder vorübergehend einzuschränken, wenn dies aus Gründen der Sicherheit, Zustellbarkeit, Systemstabilität, Missbrauchsvermeidung oder technischen Leistungsfähigkeit erforderlich ist.

## 9. Kundenspezifische Anpassungen, CI und Domains

9.1 Je nach vereinbartem Modell können kundenspezifische Anpassungen vorgenommen werden, insbesondere Logo, Farben, Loginseite, Startseite, eigene Seiten, kundenspezifische Texte oder sonstige CI-Anpassungen.

9.2 Solche Anpassungen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden oder Bestandteil des Angebots sind.

9.3 Für kundenspezifische Domains oder Subdomains kann die Mitwirkung des Kunden erforderlich sein, insbesondere die Bereitstellung einer geeigneten Subdomain, die Einrichtung von DNS-Einträgen, technische Freigaben oder sonstige Abstimmungen.

9.4 Der Kunde ist für die Richtigkeit und rechtzeitige Umsetzung der von ihm vorzunehmenden DNS- und Domain-Einstellungen verantwortlich.

9.5 Verzögerungen, Fehlkonfigurationen oder Ausfälle, die aus kundenseitigen Domain-, DNS-, Zertifikats-, Firewall-, Proxy- oder sonstigen Infrastrukturthemen entstehen, liegen nicht im Verantwortungsbereich von hookfree.

9.6 hookfree kann kundenspezifische Anpassungen ablehnen oder entfernen, wenn diese rechtswidrig sind, Rechte Dritter verletzen, Sicherheitsrisiken verursachen, den Plattformbetrieb beeinträchtigen oder gegen vertragliche Pflichten verstoßen.

## 10. Lizenzmodell, Lizenzverlauf und Nachlizenzierung

10.1 Die Nutzung der hookfree Academy erfolgt auf Grundlage der im Angebot vereinbarten Lizenzanzahl und Lizenzkosten.

10.2 Die vereinbarten Lizenzkosten je Mitarbeitendem bzw. Nutzer und Jahr ergeben sich aus dem Angebot oder einer individuellen Vereinbarung.

10.3 Innerhalb der Plattform kann der Lizenzverlauf technisch erfasst und angezeigt werden. Dieser kann insbesondere die gebuchten Lizenzen, belegten Lizenzen, zeitliche Entwicklungen und Lizenzpeaks abbilden.

10.4 Überschreitet die tatsächliche Nutzung die vereinbarte Lizenzanzahl, kann hookfree eine Nachlizenzierung auf Grundlage der vereinbarten Lizenzkosten je Mitarbeitendem bzw. Nutzer und Jahr verlangen.

10.5 Eine Nachlizenzierung kann insbesondere mit der nächsten Rechnung oder zum Beginn des nächsten Vertragsjahres erfolgen. Dabei kann der Jahrespreis auf das neue Lizenzniveau angepasst werden.

10.6 Maßgeblich für die Nachlizenzierung können insbesondere die in der Plattform erfassten Lizenzdaten, Lizenzverläufe, Monatspeaks oder sonstige nachvollziehbare Nutzungsdaten sein.

10.7 Werden im folgenden Vertragsjahr weniger Lizenzen benötigt, kann die im ursprünglichen Angebot vereinbarte Mindestlizenzmenge nicht unterschritten werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

10.8 Der Kunde ist verpflichtet, Nutzerkonten und Rollen sachgerecht zu verwalten und nicht mehr benötigte Konten zu deaktivieren oder zu löschen, soweit dies zur korrekten Lizenzabbildung erforderlich ist.

10.9 Die Lizenzzahlung kann je nach vereinbartem Modell bestimmte Rollen oder Nutzerarten unterschiedlich berücksichtigen. Maßgeblich ist die im Angebot, in der Leistungsbeschreibung oder in der Plattform ausgewiesene Lizenzlogik.

## 11. Pflichten des Kunden

11.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Plattform ausschließlich rechtmäßig, vertragsgemäß und im Rahmen seiner eigenen Organisation zu nutzen.

11.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Nutzung der Plattform erforderlichen internen Voraussetzungen vorliegen, insbesondere Zuständigkeiten, Berechtigungen, datenschutzrechtliche Grundlagen, interne Abstimmungen und erforderliche Informationen an relevante Stellen.

11.3 Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für:

- a) Auswahl und Zuweisung von Kursen,
- b) Einstufung von Kursen als Pflichtkurse,
- c) Verwaltung von Mitarbeitenden und Nutzerkonten,
- d) Vergabe und Kontrolle von Rollen und Berechtigungen,
- e) Pflege von Abteilungen und Nutzerzuordnungen,
- f) interne Kommunikation zu Schulungsmaßnahmen,
- g) Prüfung arbeitsrechtlicher, datenschutzrechtlicher oder mitbestimmungsrechtlicher Anforderungen,
- h) Beteiligung von Datenschutzbeauftragten, Personalvertretungen, Betriebsräten oder sonstigen internen Stellen, soweit erforderlich.

11.4 Der Kunde darf die Plattform nicht missbräuchlich nutzen. Untersagt sind insbesondere:

- a) Nutzung für rechtswidrige Zwecke,
- b) unbefugte Verarbeitung personenbezogener Daten,
- c) Upload rechtswidriger, beleidigender, diskriminierender, extremistischer, urheberrechtsverletzender oder sonst unzulässiger Inhalte,
- d) Verbreitung von Schadsoftware oder schädlichem Code,
- e) Umgehung technischer Limits, Sicherheitsmechanismen oder Zugriffsbeschränkungen,
- f) Störung, Überlastung, Manipulation oder unbefugte Prüfung der Plattform,
- g) Reverse Engineering, soweit gesetzlich nicht zwingend erlaubt,
- h) Weitergabe von Zugängen an unberechtigte Dritte,
- i) Nutzung außerhalb der vereinbarten Organisation oder für fremde Dritte ohne ausdrückliche Vereinbarung.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, hookfree unverzüglich zu informieren, wenn Sicherheitsvorfälle, unbefugte Zugriffe, fehlerhafte Daten, missbräuchliche Nutzung oder sonstige relevante Störungen bekannt werden.

## 12. Datenschutz, Auftragsverarbeitung und Vertraulichkeit

12.1 Soweit hookfree personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO einschließlich Technischer und Organisatorischer Maßnahmen.

12.2 Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO, soweit er über Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen seiner Organisation entscheidet. hookfree verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der vereinbarten Leistungen nach den Weisungen des Kunden, soweit keine eigene Verantwortlichkeit oder gesetzliche Pflicht besteht.

12.3 Der Kunde ist verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen für die Nutzung der Plattform in seiner Organisation zu prüfen und sicherzustellen.

12.4 hookfree trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der verarbeiteten Daten. Einzelheiten ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag und den Technischen und Organisatorischen Maßnahmen.

12.5 Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten, zu Löschfristen, Aufbewahrung, Betroffenenrechten und sonstigen Datenschutzinformationen ergeben sich aus den Datenschutzhinweisen, dem Auftragsverarbeitungsvertrag, den TOMs und gegebenenfalls weiteren Vereinbarungen.

12.6 Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden.

12.7 Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische Informationen, Zugangsdaten, Sicherheitskonzepte, nicht öffentliche Plattforminformationen, Geschäftsgeheimnisse, Kundendaten, Reports, Zertifikatsdaten, Lernstände, Kursinhalte und sonstige nicht öffentlich bekannte Informationen.

12.8 Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind, rechtmäßig von Dritten erlangt wurden, unabhängig entwickelt wurden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

## **13. Rechte an Inhalten und Nutzungsrechte**

13.1 Sämtliche Rechte an von hookfree bereitgestellten Kursen, Texten, Designs, Vorlagen, Schulungsinhalten, Plattformbestandteilen, Software, Dokumentationen, Reports, Strukturen und sonstigen Materialien verbleiben bei hookfree oder den jeweiligen Rechteinhabern.

13.2 Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, die bereitgestellten Inhalte und Plattformfunktionen im Rahmen des Vertrags und innerhalb seiner Organisation zu nutzen.

13.3 Eine Nutzung außerhalb der Plattform, eine Weitergabe an Dritte, öffentliche Zugänglichmachung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Dekompilierung oder sonstige Verwertung ist nur zulässig, soweit dies ausdrücklich vereinbart oder gesetzlich zwingend erlaubt ist.

13.4 Vom Kunden bereitgestellte Inhalte bleiben Inhalte des Kunden. hookfree erwirbt daran keine weitergehenden Rechte, als zur technischen Bereitstellung, Verarbeitung, Darstellung, Speicherung, Sicherung und vertragsgemäßen Nutzung innerhalb der Plattform erforderlich sind.

13.5 Kundeneigene Inhalte werden von hookfree nicht anderweitig verwendet, insbesondere nicht für eigene Schulungsprodukte, fremde Kunden, Werbezwecke oder sonstige Zwecke außerhalb der Vertragsdurchführung, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich zustimmt.

13.6 Der Kunde sichert zu, dass er über alle erforderlichen Rechte an den von ihm bereitgestellten Inhalten verfügt und dass deren Nutzung innerhalb der Plattform keine Rechte Dritter verletzt.

13.7 Der Kunde stellt hookfree von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Bereitstellung oder Nutzung kundeneigener Inhalte resultieren, sofern der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten hat.

## **14. Reporting, Auswertungen und Exporte**

14.1 Die Plattform kann je nach Funktionsumfang Auswertungen, Übersichten, Reports, Lizenzverläufe, Zertifikatsübersichten oder Exportfunktionen bereitstellen.

14.2 Art und Umfang der Auswertungen richten sich nach der Plattformfunktion, dem vereinbarten Leistungsumfang und gegebenenfalls individuellen Einstellungen.

14.3 Reportingdaten beruhen auf den in der Plattform erfassten technischen Daten. Sie können durch Nutzerverhalten, technische Einschränkungen, Kurslogik, Browser, Endgeräte, Netzwerke, Drittsoftware oder sonstige Faktoren beeinflusst werden.

14.4 hookfree übernimmt keine Gewähr dafür, dass Reports oder Auswertungen vollständig repräsentativ sind oder bestimmte organisatorische, rechtliche oder fachliche Schlussfolgerungen zwingend tragen.

14.5 Der Kunde ist für die interne Verwendung, Weitergabe, Interpretation und Bewertung der Reports verantwortlich.

14.6 Exporte sind für die interne Nutzung des Kunden bestimmt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

## 15. Verfügbarkeit, Wartung und technische Änderungen

15.1 hookfree bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsarme Bereitstellung der Plattform. Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

15.2 Vorübergehende Einschränkungen können insbesondere entstehen durch Wartung, Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Störungen bei Drittanbietern, Netzproblemen, höherer Gewalt, Angriffen, Fehlkonfigurationen, Problemen in der Kundenumgebung oder sonstigen Umständen außerhalb des Einflussbereichs von hookfree.

15.3 hookfree ist berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen, wenn dies für Sicherheit, Stabilität, Weiterentwicklung oder Betrieb erforderlich ist. Soweit möglich und zumutbar, werden planbare Wartungen außerhalb üblicher Hauptnutzungszeiten durchgeführt oder angemessen angekündigt.

15.4 hookfree kann Funktionen ändern, erweitern, ersetzen oder entfernen, sofern dies aus Sicherheits-, Datenschutz-, Rechts-, Betriebs- oder Produktgründen erforderlich oder zumutbar ist und der vertragliche Hauptleistungszweck nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

15.5 Sicherheitskritische Änderungen können ohne vorherige Ankündigung erfolgen.

## 16. Support und Mitwirkung

16.1 hookfree unterstützt den Kunden bei Fragen zur Nutzung der Plattform, technischen Problemen und sonstigen supportrelevanten Anliegen im Rahmen eines angemessenen und zumutbaren Supports.

16.2 Support erfolgt grundsätzlich per E-Mail, über die Plattform oder über sonstige von hookfree bereitgestellte Kommunikationswege.

16.3 hookfree bearbeitet Supportanfragen schnellstmöglich im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Verbindliche Reaktions- oder Lösungszeiten werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

16.4 Der Kunde ist verpflichtet, bei Supportanfragen alle zur Prüfung erforderlichen Informationen bereitzustellen, insbesondere Beschreibung des Problems, Zeitpunkt, betroffene Nutzer oder Funktionen, Fehlermeldungen, Screenshots und relevante Rahmenbedingungen.

16.5 hookfree ist nicht verpflichtet, Probleme zu beheben, die durch Systeme, Infrastruktur, Software, Sicherheitslösungen, DNS-Konfigurationen, E-Mail-Provider, Endgeräte, Browser, Netzwerke oder sonstige Komponenten des Kunden oder Dritter verursacht werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

## 17. Preise, Zahlung und Abrechnung

17.1 Es gelten die im Angebot vereinbarten Preise. Alle Preise verstehen sich, soweit nicht anders angegeben, netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

17.2 Die Abrechnung erfolgt per Rechnung. Zahlungen über Zahlungsdienstleister oder Self-Service-Checkouts sind nicht Bestandteil des Standardvertrags über die hookfree Academy, sofern nicht ausdrücklich etwas

anderes vereinbart wurde.

17.3 Die vereinbarten Jahresbeiträge sind zu Beginn jedes Vertragsjahres zu begleichen, sofern im Angebot oder in der Rechnung nichts anderes vereinbart wurde.

17.4 Bei Zahlung per Rechnung ist der Rechnungsbetrag innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist ohne Abzug fällig.

17.5 Eine vereinbarte monatliche Zahlungsweise betrifft ausschließlich die Zahlungsmodalität und ändert nichts an der vereinbarten Vertragslaufzeit, dem Jahrespreis oder der vertraglichen Bindung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

17.6 Zusatzleistungen, zusätzliche Lizenzen, zusätzlicher Speicherplatz, kundenspezifische Kursaufbereitung, besondere CI-Anpassungen, zusätzliche Domains, Sonderauswertungen oder sonstige Zusatzleistungen werden nach den jeweils vereinbarten Preisen abgerechnet.

17.7 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist hookfree berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen, Mahnkosten und weitere gesetzliche Rechte geltend zu machen.

17.8 hookfree kann bei ausbleibender Zahlung, Zahlungsverzug oder begründetem Missbrauchsverdacht Leistungen vorübergehend sperren oder einschränken, sofern der Kunde hierauf angemessen hingewiesen wurde oder eine sofortige Sperrung aus Sicherheitsgründen erforderlich ist.

## 18. Vertragslaufzeit und Beendigung

18.1 Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot. Angeboten werden insbesondere Laufzeiten von einem Jahr oder drei Jahren.

18.2 Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit mit dem im Angebot genannten Startdatum oder mit Freischaltung des Zugangs.

18.3 Die hookfree Academy wird nicht als monatlich kündbares Abonnement bereitgestellt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

18.4 Der Vertrag endet mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf, sofern im Angebot oder in einer individuellen Vereinbarung keine Verlängerung geregelt ist.

18.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

18.6 Ein wichtiger Grund für hookfree liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit fälligen Zahlungen erheblich in Verzug ist, die Plattform missbräuchlich nutzt, gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt, Sicherheitsrisiken verursacht oder rechtswidrige Inhalte bereitstellt.

18.7 Nach Vertragsende kann der Zugang zur Plattform gesperrt werden. Einzelheiten zur Datenrückgabe, Löschung und Aufbewahrung ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag, den Datenschutzhinweisen, den TOMs und gegebenenfalls individuellen Vereinbarungen.

## 19. Sperrung und Einschränkung von Leistungen

19.1 hookfree kann den Zugang zur Plattform oder einzelne Funktionen vorübergehend sperren oder einschränken, wenn dies aus Sicherheitsgründen, wegen Missbrauchsverdachts, wegen erheblicher Vertragsverletzungen, zur Abwehr von Schäden, aufgrund gesetzlicher Pflichten oder zur Sicherstellung des Plattformbetriebs erforderlich ist.

19.2 Eine Sperrung kann insbesondere erfolgen bei unbefugter Nutzung, kompromittierten Zugangsdaten, rechtswidrigen Inhalten, Angriffen auf die Plattform, Umgehung technischer Schutzmaßnahmen, Zahlungsverzug oder sonstigen erheblichen Pflichtverletzungen.

19.3 hookfree wird den Kunden über eine Sperrung und deren Gründe informieren, soweit dadurch keine Sicherheitsinteressen, gesetzlichen Pflichten oder berechtigten Interessen entgegenstehen.

19.4 Der Kunde bleibt verpflichtet, fällige Entgelte zu zahlen, wenn die Sperrung auf einem von ihm zu vertretenden Umstand beruht.

## 20. Haftung

20.1 hookfree haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang ausdrücklich übernommener Garantien.

20.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet hookfree nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

20.3 Im Übrigen ist die Haftung von hookfree bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

20.4 hookfree haftet nicht für Schäden, die aus der Sphäre des Kunden stammen, insbesondere durch fehlerhafte Angaben, unzureichende Mitwirkung, falsche Rollen- oder Kurszuweisungen, unrechtmäßige Nutzung von Inhalten, fehlerhafte interne Kommunikation, ungeeignete technische Infrastruktur, E-Mail-Filter, DNS-Fehlkonfigurationen, Endgeräte, Browser, Netzwerke oder Drittsoftware.

20.5 hookfree haftet nicht für den Eintritt bestimmter Lern-, Prüfungs-, Awareness-, Sicherheits-, Compliance- oder Verhaltenserfolge.

20.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden, Erfüllungsgehilfen und Dienstleister von hookfree.

## 21. Freistellung

21.1 Der Kunde stellt hookfree von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Nutzung der Plattform durch den Kunden, seine Nutzer oder sonstige von ihm verantwortete Personen entstehen.

21.2 Die Freistellung umfasst insbesondere Ansprüche aufgrund rechtswidriger Inhalte, Verletzung von Urheberrechten, Markenrechten, Persönlichkeitsrechten, Datenschutzrechten, arbeitsrechtlichen Pflichten oder sonstigen Rechten Dritter.

21.3 Die Freistellung gilt nur, soweit der Kunde die zugrunde liegende Pflichtverletzung zu vertreten hat.

## 22. Subunternehmer und Dritteleistungen

22.1 hookfree ist berechtigt, zur Leistungserbringung Subunternehmer und technische Dienstleister einzusetzen, soweit dies zur Bereitstellung, Wartung, Sicherheit, Speicherung, Kommunikation oder sonstigen Vertragsdurchführung erforderlich ist.

22.2 Soweit Subunternehmer personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten, gelten die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrags.

22.3 Die Nutzung bestimmter Plattformfunktionen kann von Dritteleistungen abhängig sein, insbesondere Hosting, E-Mail-Versand, DNS, Zertifikate, Sicherheitsdienste oder sonstige technische Infrastruktur.

22.4 hookfree haftet nicht für Ausfälle oder Einschränkungen von Dritteleistungen, soweit diese außerhalb des Einflussbereichs von hookfree liegen und hookfree die Störung nicht zu vertreten hat.

## 23. Referenznennung

23.1 hookfree darf den Namen, das Logo oder sonstige Kennzeichen des Kunden nur mit dessen ausdrücklicher Zustimmung als Referenz verwenden.

23.2 Eine erteilte Zustimmung kann vom Kunden mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

## 24. Änderungen dieser AGB

24.1 hookfree kann diese AGB ändern, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und der Kunde hierdurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

24.2 Sachliche Gründe können insbesondere Änderungen der Rechtslage, technische Weiterentwicklungen, neue Funktionen, geänderte Sicherheitsanforderungen, Änderungen des Leistungsangebots oder Klarstellungen bestehender Regelungen sein.

24.3 Änderungen werden dem Kunden in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, können die geänderten AGB Vertragsbestandteil werden, sofern hookfree den Kunden auf diese Folge ausdrücklich hingewiesen hat.

24.4 Änderungen wesentlicher Vertragspflichten, Preise oder Laufzeiten erfolgen nur nach ausdrücklicher Vereinbarung, soweit sie nicht bereits im Vertrag, Angebot oder diesen AGB vorgesehen sind.

## 25. Schlussbestimmungen

25.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

25.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von hookfree.

25.3 Erfüllungsort ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von hookfree.

25.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

25.5 An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

25.6 Änderungen und Ergänzungen individueller Vereinbarungen bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

25.7 Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen AGB und einem individuellen Angebot gehen die Regelungen des individuellen Angebots vor. Danach gelten die Leistungsbeschreibung, der Auftragsverarbeitungsvertrag einschließlich TOMs, die Datenschutzhinweise und diese AGB in der jeweils einbezogenen Fassung.