

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

<b>Name des Dokuments</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden
<b>Abkürzung</b>	Kunden-AGB
<b>OID</b>	1.3.6.1.4.1.64134.1.1.1
<b>Autor</b>	Paperless GmbH - Frankfurt am Main, Germany
<b>Verantwortlicher</b>	CEO
<b>Einstufung</b>	öffentlich
<b>Version</b>	3.0
<b>Veröffentlicht am</b>	01.10.2025

# 1. Geltung

- (1) Diese allgemeinen Dienstleistungs- und Überlassungsbedingungen („Kunden-AGB“) gelten für sämtliche Angebote und Leistungen der Paperless GmbH, Große Friedberger Straße 13-17, D-60313 Frankfurt am Main („Paperless“) im Zusammenhang mit den (im Einzelnen unter § 2 beschriebenen) „Paperless-Leistungen“.
- (2) Abschnitte dieser Kunden-AGB, die mit „Testphase“ bzw. „Abonnement“ überschrieben sind, gelten jeweils nur für solche Leistungen, die Paperless während des entsprechenden (in § 2 definierten) Zeitraums erbringt. Im Übrigen gelten diese Kunden-AGB für alle Paperless-Leistungen.
- (3) Die Kunden-AGB werden Bestandteil aller Verträge, die Paperless mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen („Kunden“) über die von Paperless angebotenen Leistungen schließt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Leistungen oder Angebote der Paperless, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.
- (4) Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn Paperless ihrer Geltung nicht gesondert widerspricht. Paperless' Bezugnahme auf Texte, in denen solche Geschäftsbedingungen enthalten oder erwähnt sind, ist kein Einverständnis mit deren Geltung.
- (5) Änderungen dieser AGB kann Paperless dem Kunden mit einfachem Brief, insbesondere auch im Rahmen einer Rechnung, per E-Mail, De-Mail oder per Fax mitteilen. Soweit daraufhin kein schriftlicher Widerspruch bei Paperless innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung eingeht, gelten die Änderungen als akzeptiert. Auf diese Folge wird Paperless besonders hinweisen.

# 2. Weitere Begriffe

- (1) Abonnement: Der zwischen Kunden und Paperless geschlossene Vertrag über die entgeltliche, zeitlich begrenzte Bereitstellung der Paperless-Leistungen.
- (2) Dritte: Jede andere Person als der Kunde und Paperless, die nicht als natürliche Person beim Kunden beschäftigt ist und bei der Nutzung der Paperless-Leistungen dem Weisungsrecht des Kunden unterliegt; etwaige mit dem Kunden gemäß § 15 AktG verbundene Unternehmen sind Dritte.
- (3) Hostingdienst: Die von Paperless angebotene, logisch separierte Speicherplatzpartition in der Paperless-Cloud zur Speicherung und Verwaltung der Kundengenerierten Daten durch den Kunden.
- (4) Kundengenerierte Daten: Alle Daten, die vom Kunden während der Laufzeit des Abonnements in die Paperless-Cloud übermittelt werden (einschließlich der vom Kunden in der Paperless-Cloud erstellten Dokumentenvorlagen).
- (5) Paperless-Cloud: Der an das öffentliche Internet angebundene, von Paperless und/oder Dritten betriebene dezentrale Serververbund.
- (6) Paperless-Leistungen: Hostingdienst, Paperless-Cloud, Paperless-Software und Signaturdienst.
- (7) Paperless-Software: Sämtliche Computerprogramme, Datenbanken, Datenbestände (exklusive Kundengenerierter Daten) und sonstige Software, die Paperless dem Kunden zur Nutzung des Hostingdienstes und/oder Signaturdienstes bereitstellt.
- (8) Signaturdienst: Der von Paperless angebotene webbasierte Dienst zur Erstellung, Bearbeitung, Signatur und Versand elektronischer Dokumente.
- (9) Testphase: Der mit ordnungsgemäßem Abschluss der Registrierung auf „app.paperless.io“ einmalig beginnende Zeitraum von vierzehn (14) Kalendertagen, in dem der Kunde die Paperless-Leistungen zu Testzwecken nutzen kann. Paperless kann die Dauer der Testphase nach eigenem Ermessen und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht verlängern. Ein Rechtsanspruch auf Verlängerung besteht nicht.
- (10) Übergabepunkt: der Routerausgang der Rechenzentren, in dem sich die in der Paperless-Cloud verbundenen Server befinden.
- (11) Verfügbarkeit: Die (nur) während des Abonnements bestehende Abrufbarkeit der Paperless-Leistungen am Übergabepunkt mittels Datenübertragung über das öffentliche Internet.
- (12) Vertrauliche Informationen: alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere

Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how sowie – für Paperless – die Kundengenerierten Daten.

- (13) Zugangsdaten: Die dem Kunden zwecks Zugang zu seinem Kundenkonto und Zugriff auf die Paperless-Leistungen bereitgestellten Account-Bezeichnungen und Passwörter.

## 3. Leistungen von Paperless

### 3.1. Allgemeine Leistungen

- a) Paperless bietet Kunden den Signaturdienst, die Paperless-Software und die Paperless-Cloud ausschließlich als Gesamtpaket an, der Bezug nur einzelner Paperless-Leistungen ist nicht möglich.
- b) Die Paperless-Leistungen werden nicht gegenüber bzw. für den Gebrauch durch Verbraucher im Sinne des § 13 BGB angeboten.
- c) Die Paperless-Leistungen werden in deutscher und englischer Sprachversion angeboten.
- d) Es obliegt dem Kunden zu prüfen und sicherzustellen, dass seine IT-Systeme (z.B. PCs, Router, Betriebssysteme) diesen Voraussetzungen entsprechen.
- e) Der Kunde informiert sich über die wesentlichen Eigenschaften der Paperless-Leistungen; bei Fragen oder Zweifeln lässt sich der Kunde fachkundig beraten. Diese und sonstige Beratungsleistungen sind von den Paperless-Leistungen nicht umfasst. Die Paperless-Leistungen umfassen auch keine Installations-, Konfigurations- oder Integrationsleistungen der Paperless-Software in der Anwendungsumgebung des Kunden. Individuelle Beratungs- oder Entwicklungsleistungen werden von Paperless gesondert angeboten und nach Maßgabe einer gesonderten Vereinbarung erbracht.

### 3.2. Vertrauensdienste gemäß eIDAS-Verordnung

- a) Paperless GmbH bietet qualifizierte Vertrauensdienste gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 in der Fassung der Verordnung (EU) 2024/1183 („eIDAS 2.0“, „eIDAS-VO“) an. Hierzu zählen insbesondere:
  - die Ausstellung qualifizierter Zertifikate für elektronische Signaturen gemäß Art. 28 eIDAS („QES-Zertifikate“),
  - die Ausstellung qualifizierter Zertifikate für elektronische Siegel gemäß Art. 38 eIDAS („QSeal-Zertifikate“),
  - die Verwaltung qualifizierter elektronischer Signaturerstellungseinrichtungen gemäß Art. 29a eIDAS („Remote-Signaturdienste“),
  - die Verwaltung qualifizierter elektronischer Siegelerstellungseinrichtungen gemäß Art. 39a eIDAS („Remote-Siegeldienste“),
  - die Erstellung qualifizierter elektronischer Zeitstempel gemäß Art. 42 eIDAS („qualifizierte elektronische Zeitstempel“).
- b) Die jeweils geltenden Trust Service Policies sind auf der Repository-Website von Paperless Trust (<https://repo.trust.paperless.io>) öffentlich zugänglich und umfassen insbesondere:
  - Paperless Trust Service Practice Statement
  - Paperless Trust Certificate Practice Statement Qualified Signing
  - Paperless Trust Certificate Practice Statement Advanced Signing
  - Paperless Trust Certificate Practice Statement Qualified Sealing
  - Paperless Trust Certificate Practice Statement Advanced Sealing
  - Paperless Trust Qualified Timestamping Practice Statement
- c) Die Nutzung der Vertrauensdienste ist auf die in den jeweiligen Zertifikaten beschriebenen Zwecke beschränkt. Zertifikate sind entweder für die einmalige Verwendung mit einer Laufzeit von einer Stunde oder für eine maximale Laufzeit von zwei Jahren vorgesehen, wobei in letzterem Fall ein zweiter Authentifizierungsfaktor erforderlich ist.

## 4. Vertragsabschluss, Laufzeit

### Testphase

- (1) Der Vertrag über die Bereitstellung der Paperless-Leistungen kommt zustande, indem der Kunde den auf „app.paperless.io“ bereitgestellten Registrierungsprozess durchläuft und mit Erstellung eines Kundenkontos abschließt. Mit Vertragsabschluss beginnt die Testphase und der Kunde erhält die Zugangsdaten.
- (2) Die Bereitstellung der Paperless-Leistungen während der Testphase erfolgt zu den hierfür jeweils geltenden Konditionen. Paperless kann die Bereitstellung der Paperless-Leistungen während der Testphase einschränken oder beenden, soweit hierzu berechtigter Grund besteht. Ein berechtigter Grund liegt insbesondere vor, wenn Leistungshindernisse entstehen, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Paperless beruhen.
- (3) Nach Ablauf oder während der Testphase kann Paperless dem Kunden ein Angebot zum Abschluss eines Abonnements unterbreiten. Ein Abonnement kommt nur zustande, wenn der Kunde dieses Angebot unterzeichnet und Paperless das Kundenkonto auf ein Abonnement umstellt.
- (4) Nach Unterzeichnung des Kundenangebots stellt Paperless dem Kunden eine Vertragsbestätigung zur Verfügung.
- (5) Wird die Testphase aus einem anderen Grund als dem Abschluss eines Abonnements beendet, erlischt die Berechtigung zur Nutzung der Paperless-Leistungen und die Zugangsdaten verlieren ihre Gültigkeit.

### Abonnement

- (6) Ein Abonnement kommt zustande, wenn Paperless dem Kunden eine Auftragsbestätigung des Kundenangebots per E-Mail zusendet. Den Vertragstext kann der Kunde über sein Kundenkonto einsehen und in einem dauerhaft lesbaren Dateiformat herunterladen. Der Vertragstext wird von Paperless in Einklang mit den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert.
- (7) Das Abonnement wird für die Dauer von 12 Monaten, beginnend am Tag nach Annahme des Kundenantrags, abgeschlossen. Solange das Abonnement nicht wirksam gekündigt wird (siehe § 13), verlängert es sich jeweils um weitere 12 Monate, beginnend am Tag nach Ablauf der vorherigen Laufzeit. Auf Wunsch des Kunden können individuelle Vertragslaufzeiten von 24, 36 oder 48 Monaten vereinbart werden.

## 5. Bereitstellung, Verfügbarkeit

- (1) Paperless stellt dem Kunden die Paperless-Leistungen ausschließlich zum Abruf über das Internet zur Verfügung. Eine Bereitstellung der Paperless-Software im Quellcode und/oder zum lokalen Betrieb auf den Systemen des Kunden ist nicht geschuldet.
- (2) Die Nutzung der Paperless-Leistungen ist nur nach Angabe bestimmter personenbezogener Daten (z.B. Nutzernamen und E-Mailadresse zur Erstellung eines Kundenkontos) möglich; weitere Informationen hierzu finden Sie in den Paperless-Datenschutzinformationen.
- (3) Die Bereitstellung der Paperless-Leistungen erfolgt am Übergabepunkt. Es obliegt dem Kunden, die Datenfernverbindung zwischen Übergabepunkt und den IT-Systemen des Kunden herzustellen und aufrechtzuerhalten.
- (4) Die Paperless-Software wird dem Kunden in der bei Abschluss des Abonnements jeweils neuesten verfügbaren Version bereitgestellt.
- (5) Paperless sichert eine Verfügbarkeit der Paperless-Leistungen in Höhe von 99 % im Jahresdurchschnitt zu. Die erreichte Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet: (Betriebszeit minus Ausfallzeit) geteilt durch Betriebszeit. Die zugesicherte Verfügbarkeit kann durch die Praktiken, Richtlinien und zugesicherte Verfügbarkeiten anderer Vertrauensdiensteanbieter (Anbieter von Identitätsprüfungen) beeinflusst werden, die nicht unter der Kontrolle von Paperless stehen.
- (6) Die Betriebszeit beträgt 8640 Stunden. Die Ausfallzeit entspricht der Zeit, in der die Paperless-Leistungen innerhalb eines Jahres – jeweils beginnend am Tag nach Abschluss bzw. Verlängerung des Abonnements – nicht verfügbar sind; Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit die samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Hessen auftreten und/oder ganz oder überwiegend vom Kunden zu vertreten sind, werden bei der Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt.

- (7) Messungen der Verfügbarkeit führt Paperless mittels einer von Paperless bestimmten branchenüblichen Anwendung durch. Die Ergebnisse der letzten 12 Monate werden dem Kunden auf entsprechende Anforderung des Kunden einmal im Jahr zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist berechtigt, diese Ergebnisse überprüfen zu lassen. Die entstandenen Kosten sind von Paperless zu tragen, wenn ein Sachverständiger erhebliche Fehler und/oder Unregelmäßigkeiten in den von Paperless ermittelten Ergebnissen feststellt.

## **6. Geschäftspartner des Kunden**

- (1) Die Nutzung der Paperless-Leistungen durch Geschäftspartner des Kunden ist nur gestattet, nachdem der betreffende Geschäftspartner der Geltung der „AGB-Drittnutzer“ von Paperless (Anlage 1) zugestimmt hat.
- (2) Die Paperless-Leistungen werden ausschließlich zur Erfüllung eigener Vertragspflichten von Paperless gegenüber dem Kunden erbracht. Soweit der Kunde Paperless-Leistungen nutzt, um mit seinen Geschäftspartnern zu kommunizieren oder Rechtsgeschäfte durchzuführen, erwerben solche Geschäftspartner kein Recht, die Erbringung dieser Leistungen von Paperless zu fordern.

## **7. Vergütung & Zahlung**

- (1) Die Höhe der vom Kunden jeweils zu entrichtenden Vergütung für die Bereitstellung der Paperless-Leistungen im Rahmen des Abonnements richtet sich nach dem jeweils gewählten Tarifmodell und kann insbesondere von der Art des gewählten Leistungspakets sowie der Anzahl und dem Umfang der Transaktionen abhängen.
- (2) Die Vergütung für die Paperless-Leistungen wird jeweils zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu Beginn der Vertragslaufzeit in Rechnung gestellt und ist innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Bei wiederkehrenden Zahlungen erfolgt die Rechnungsstellung jeweils zu Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums (monatlich bzw. jährlich, je nach gewählter Zahlungsweise).
- (3) Die Verzugszinsen für Zahlungsschulden des Kunden betragen neun (9) Prozentpunkte über dem jeweils gültigen Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt unberührt.

## **8. Aufrechnung, Zurückbehaltung**

- (1) Der Kunde kann gegenüber Zahlungsansprüchen von Paperless nur mit rechtskräftig festgestellten oder durch Paperless anerkannten Forderungen aufrechnen.
- (2) Zurückbehaltungsrechte des Kunden gegenüber Paperless sind ausgeschlossen, soweit diese nicht aus demselben Vertragsverhältnis resultieren.
- (3) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang seines Abonnements und etwaiger sonstiger Verträge mit Paperless jeweils nur nach schriftlicher Zustimmung von Paperless auf Dritte übertragen; dies gilt nicht für die Abtretung von Geldforderungen.

## **9. Nutzung der Paperless-Software**

- (1) Paperless räumt dem Kunden ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Laufzeit des Abonnements und begrenztes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Paperless-Software nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen dieses § 9 jeweils ausschließlich für eigene Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Paperless-Software zu vervielfältigen. Die Nutzung erfolgt ausschließlich durch Mitarbeiter des Kunden und richtet sich nach den im jeweiligen Leistungspaket vorgesehenen Nutzungsbedingungen. Die Nutzung erfolgt durch Laden und Ablaufen lassen der Paperless-Software in den Arbeitsspeicher der Endgeräte des Nutzers.
- (3) Die Erstellung von Sicherungskopien der Paperless-Software oder Teilen hiervon ist dem Kunden nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung von Paperless gestattet; es besteht kein Anspruch auf Erteilung dieser Genehmigung.
- (4) Dem Kunden ist untersagt, die Paperless-Software (i) unberechtigten Dritten zur Nutzung zu überlassen (z.B. Vermieten oder Verleihen der Zugangsdaten), (ii) öffentlich wiederzugeben oder (iii) öffentlich

zugänglich zu machen. Geschäftspartner des Kunden, die Paperless-Leistungen auf Veranlassung des Kunden nutzen, sind berechnigte Dritte.

- (5) Die Dekompilierung der Paperless-Software ist dem Kunden untersagt, soweit diese nicht nach Maßgabe des § 69e Abs. 1 UrhG (zur Herstellung ihrer Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen des Kunden) zulässig ist.
- (6) Die Einräumung des Nutzungsrechts steht unter der (i) aufschiebenden Bedingung des wirksamen Abschlusses des Abonnements und (ii) der auflösenden Bedingung der Beendigung des Abonnements.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich jegliche weitere Nutzung der Paperless-Software zu unterlassen, sobald ihm das Erlöschen seines Nutzungsrechts hieran bekannt wird oder hätte bekannt werden müssen.

## 10. Nutzung des Hostingdienstes

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, (i) keine Daten in die Paperless-Cloud zu übermitteln, deren Veröffentlichung, Nutzung oder sonstige Verarbeitung gegen geltendes Recht, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verstößt und (ii) alle Daten, die der Kunden in die Paperless-Cloud übermitteln will, jeweils vor ihrer Übermittlung unter Einsatz eines dem jeweiligen Stand der Technik entsprechenden Virenschutzprogramms auf schädliche Komponenten zu prüfen und befallene bzw. beschädigte Daten nicht in die Paperless-Cloud zu übermitteln.
- (2) Soweit die Kundengenerierten Daten urheberrechtlich und/oder urheberrechtsverwandt geschützte Werke darstellen oder Kopien solcher Werke beinhalten, erteilt der Kunde hiermit seine Zustimmung und garantiert, soweit entsprechende Verwertungsrechte Dritten zustehen, deren Zustimmung jeweils zu jeglicher Verwertung dieser Daten, die zur Erbringung der Paperless-Leistungen erforderlich ist.
- (3) Der Kunde ist nicht berechnigt, den ihm im Rahmen des Hostingdienstes bereitgestellten Speicherplatz Dritten zur Nutzung zu überlassen (z.B. Vermieten oder Verleihen der Zugangsdaten).
- (4) Paperless ist zur jederzeitigen Sperre des Speicherplatzes berechnigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundengenerierten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte Paperless von der Rechtswidrigkeit in Kenntnis setzen. Paperless hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## 11. Nutzung der Vertrauensdienste

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten und Authentifizierungsfaktoren mit besonderer Sorgfalt sicher aufzubewahren, insbesondere durch Einsatz eines Passwortmanagers mit biometrischer Zugangssicherung.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, bei der Identifizierung im Rahmen der Zertifikatsbeantragung sowie bei sicherheitsrelevanten Maßnahmen aktiv mitzuwirken. Änderungen personenbezogener Daten (z.B. Name, E-Mail-Adresse) sind unverzüglich mitzuteilen und können eine erneute Identifizierung erforderlich machen.
- (3) Der Kunde erhält über die Repository-Website von Paperless Trust (<https://repo.trust.paperless.io>) klare Informationen über die Vertrauensdienste, deren Gültigkeit, Einschränkungen und technische Eigenschaften.
- (4) Paperless speichert alle relevanten Protokolldaten (z.B. Zeitpunkte von Signaturen, Authentifizierungen oder Änderungen) für einen Zeitraum von zehn (10) Jahren, um die Nachvollziehbarkeit und Beweisführung im Rahmen gesetzlicher oder vertraglicher Anforderungen sicherzustellen.
- (5) Fragen, Mitteilungen oder Erklärungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Vertrauensdienste können an Paperless unter folgenden Kontaktdaten gerichtet werden:

Paperless GmbH

Paperless Trust Services

Große Friedberger Straße 13-17

60313 Frankfurt am Main

E-Mail: support@paperless.io

- (6) Beschwerden können schriftlich an Paperless GmbH gerichtet werden. Paperless verpflichtet sich zur zeitnahen Prüfung und Rückmeldung.
- (7) Die Vertrauensdienste werden gemäß Konformitätsbewertungsschema der eIDAS-VO durch eine akkreditierte Konformitätsbewertungsstelle geprüft und hinsichtlich Konformität bestätigt. Die Bundesnetzagentur als zuständige Aufsichtsstelle für Vertrauensdienste verleiht dem Vertrauensdiensteanbieter und den von ihm erbrachten Vertrauensdiensten den Qualifikationsstatus und übernimmt die laufende Aufsicht.
- (8) Paperless stellt sogenannte OCSP-Responder (Online Certificate Status Protocol) bereit, die zur Echtzeitprüfung der Gültigkeit elektronischer Zertifikate dienen. Diese Dienste sind gesetzlich verpflichtet, dauerhaft verfügbar zu sein. Ausfälle von mehr als 20 Minuten sind meldepflichtig.  
  
Die allgemeine Verfügbarkeitsregelung gemäß Ziffer 5.5 ff. dieser AGB findet auf OCSP-Responder keine Anwendung. Weitere Verfügbarkeitszusagen ergeben sich aus dem jeweils geltenden Service Level Agreement (SLA) für qualifizierte Vertrauensdienste.
- (9) Im Falle der Einstellung des Dienstes verpflichtet sich Paperless, alle relevanten Daten und Zertifikatsinformationen an eine geeignete Nachfolgeorganisation zu übergeben, um die Kontinuität der Vertrauensdienste zu gewährleisten.
- (10) Paperless informiert den Kunden über die eingesetzten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen sowie über die rechtlichen Wirkungen der angebotenen Vertrauensdienste. Diese Informationen sind in ergänzenden Dokumenten enthalten, auf der Repository-Website von Paperless Trust (<https://repo.trust.paperless.io>) öffentlich zugänglich sind, insbesondere:
  - das jeweilige Certification Practice Statement (CPS), das die Verfahren zur Ausstellung und Verwaltung von Zertifikaten beschreibt und die die Regeln und Anforderungen für die Nutzung des jeweiligen Zertifikatstyps festlegt, sowie
  - das Trust Service Practice Statement (TSPS), das die allgemeinen Sicherheits- und Betriebsstandards des Vertrauensdiensteanbieters dokumentiert.
- (11) Der Kunde kann qualifizierte Zertifikate jederzeit über das Kundenportal widerrufen oder sperren. Paperless ist berechtigt (und in bestimmten Fällen gesetzlich verpflichtet), Zertifikate zu sperren oder zu widerrufen, insbesondere wenn der Kunde dies verlangt, das Zertifikat auf Grundlage unrichtiger Angaben ausgestellt wurde, Paperless seine Tätigkeit einstellt und keine Nachfolgeorganisation übernimmt, Anhaltspunkte für eine Fälschung oder Sicherheitsmängel der Signatur- oder Siegelerstellungseinheiten bestehen, die zuständige Aufsichtsbehörde dies anordnet oder eine dritte berechnigte Stelle – etwa bei Wegfall der Vertretungsmacht – den Widerruf verlangt. Die Einzelheiten zu den Widerrufs- und Sperrverfahren sind in den Nutzerinformationen und im jeweiligen Certification Practice Statement (CPS) beschrieben.
- (12) Das Subscriber Agreement ist auf der Repository-Website von Paperless Trust (<https://repo.trust.paperless.io>) öffentlich abrufbar und enthält die vollständigen Verpflichtungserklärungen zur Nutzung der qualifizierten Vertrauensdienste.

## 12. Aktualisierungen

- (1) Paperless führt während der Laufzeit des Abonnements Aktualisierungen (z.B. Updates, Patches) durch, soweit dies zur Vermeidung oder Beseitigung eines Mangels der Paperless-Leistungen erforderlich ist. Im Übrigen hat der Kunde keinen Anspruch auf Bereitstellung oder Durchführung von Aktualisierungen oder Funktionserweiterungen.
- (2) Paperless wird den Kunden über die Durchführung von Aktualisierungen jeweils informieren, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Soweit deren Durchführung der Mitwirkung des Kunden bedarf (z.B. bei Aktualisierung der auf dem Kundenendgerät gespeicherten Paperless-Software), stellt Paperless dem Kunden zugleich eine ausführbare Datei zur Vornahme dieser Mitwirkung bereit und bestimmt eine angemessene Frist, bis zu der die Datei spätestens ausgeführt sein muss.

## 13. Gewährleistung

- (1) Die vereinbarte Beschaffenheit der Paperless-Leistungen ergibt sich ausschließlich aus diesen Kunden-AGB. Paperless gibt keinerlei Garantien oder Zusicherungen über die Eignung der Paperless-Leistungen für eine bestimmte vom Kunden beabsichtigte Verwendung.
- (2) Der Kunde meldet alle für ihn erkennbaren Ausfälle, Störungen und sonstigen Fehler im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Paperless-Leistungen jeweils unverzüglich unter Angabe einer möglichst detaillierten Beschreibung von Art, Umfang und Zeitpunkt des Fehlers an Paperless.
- (3) Im Übrigen gelten die Bestimmungen in Anlage 2 (Gewährleistung).

## 14. Haftung von Paperless

### Testphase

- (1) Bei Pflichtverletzungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Paperless-Leistungen haftet Paperless unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von Paperless beruhen.  
Für sonstige Schäden haftet Paperless nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) haftet Paperless auch bei einfacher Fahrlässigkeit, jedoch begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.
- (2) Vorbehaltlich Ziffer 14.1 gilt: Soweit dem Kunden ein Mangel der Paperless-Leistungen bei Beginn der Testphase bekannt ist, ist die Haftung von Paperless wegen Schäden infolge solcher Mängel ausgeschlossen. Im Falle eines dem Kunden bei Beginn der Testphase unbekanntem Mangels der Paperless-Leistungen haftet Paperless nicht für Schäden, die dem Kunde während der Testphase infolge seines Vertrauens auf die Mangelfreiheit der Paperless-Leistungen entstehen; dies gilt nicht, soweit Paperless deren Mangelhaftigkeit arglistig verschwiegen hat.

### Abonnement

- (3) Die verschuldensunabhängige Schadenersatzhaftung (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) von Paperless für bei Abschluss des Abonnements vorhandene Mängel des Hostingdienstes, der Paperless-Cloud und/oder der Paperless-Software ist ausgeschlossen.
- (4) Soweit der Kunde einer Aufforderung gemäß § 10 Abs. 2 S. 2 (Mitwirkung bei Aktualisierungen) aufgrund eigenen Verschuldens nicht fristgerecht nachkommt, haftet Paperless für hieraus resultierende Schäden nicht.
- (5) Für Beschädigung oder Verlust von Kundengenerierten Daten einschließlich etwaiger Folgeschäden haftet Paperless nicht, soweit (i) diese auf dem Unterlassen des Kunden beruhen, regelmäßig Sicherungskopien der Kundengenerierten Daten zu erstellen und (ii) die Wiederherstellung der beschädigten oder verlorenen Daten aus ordnungsgemäßen Sicherungskopien mit vertretbarem Aufwand möglich gewesen wäre.
- (6) Soweit Dritte Inhalte über die Paperless-Cloud verbreiten oder abrufbar machen, haftet Paperless für hierdurch resultierende Rechtsverletzungen und/oder Schäden jeweils nur soweit (i) ihr die Rechtswidrigkeit des Inhalts bekannt war oder wegen Kenntnis insoweit offensichtlicher Tatsachen hätte bekannt sein müssen und (ii) sie trotz dieser Kenntnis nicht unverzüglich tätig geworden ist, um die betreffenden Information zu entfernen oder den Zugang zu ihr zu sperren.
- (7) Darüber hinaus ist jede verschuldensabhängige Schadenersatzhaftung von Paperless, gleich aus welchem Rechtsgrund (insbesondere Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter Leistung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung) und einschließlich der Haftung gemäß § 14 Abs. 3 bis 6, nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen dieses § 14 beschränkt.
- (8) Im Falle einfach fahrlässiger Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht durch die Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von Paperless ist die Haftung von Paperless auf den Schaden begrenzt, den Paperless bei Vertragsschluss als mögliche Folge der Pflichtverletzung vorausgesehen hat bzw. bei Anwendung verkehrsbüblicher Sorgfalt hätten voraussehen müssen. Vertragswesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Mittelbare Schäden und Folgeschäden wegen mangelhafter Leistung von Paperless sind überdies nur

ersatzfähig, soweit diese bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Leistung typischerweise zu erwarten waren.

- (9) Im Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist die Ersatzpflicht von Paperless für Sach- oder Personenschäden auf einen Betrag von maximal EUR 1.000 (in Worten: eintausend) je Schadensfall (entsprechend der derzeitigen Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung) beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.
- (10) Soweit Paperless qualifizierte Vertrauensdienste im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 („eIDAS“) erbringt, richtet sich die Haftung für Schäden, die durch haftungsauslösende Ereignisse im Sinne von Art. 13 eIDAS verursacht wurden, nach §10 VDG. Die Haftung von Paperless ist in diesen Fällen auf einen Betrag von EUR 250.000 je Schadensfall begrenzt.
- (11) § 14 Abs. 3 bis 10 gelten nicht für die Haftung von Paperless wegen arglistigen bzw. vorsätzlichen Verhaltens, für gewährte Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (12) Alle Bestimmungen dieses § 14 gelten für die persönliche Haftung der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Paperless entsprechend.

## 15. Kündigung des Abonnements

- (1) Beide Parteien können das Abonnement mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigen, ohne dass ein Kündigungsgrund vorliegen muss. Jede Partei ist berechtigt, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes das Abonnement auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- (2) Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch Paperless liegt insbesondere vor, soweit der Kunde die Paperless-Leistungen zur Begehung oder Verschleierung von Straftaten, Ordnungswidrigkeiten (z.B. Betrug, Geldwäsche, Urkundenfälschung, Steuerhinterziehung) und/oder zu rechtswidrigen Zwecken (z.B. Abschluss gesetzlich verbotener oder sittenwidriger Verträge) einsetzt;
- (3) Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch den Kunden liegt insbesondere vor, soweit ein Mangel der Paperless-Leistungen die Klasse 1 oder 2 (wie in Anlage 2 definiert) erreicht und trotz angemessener Nachfristsetzung nicht vollständig beseitigt ist. Als angemessen gilt eine Nachfrist von 48 Stunden für Mängel der Klasse 1 bzw. 72 Stunden für Mängel der Klasse 2.
- (4) Im Falle der Kündigung des Abonnements durch Paperless wegen eines verschuldet vertragswidrigen Verhaltens des Kunden behält Paperless als Schadenspauschale diejenige vereinbarte Vergütung, die bis zur nächstmöglichen ordentlichen Kündigung des Abonnements durch den Kunden zu entrichten gewesen wäre (abzüglich 5% wegen ersparter Aufwendungen). Dem Kunden steht frei nachzuweisen, dass kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden oder die Aufwendungsersparnis wesentlich höher ist. Über diese Schadenspauschale hinausgehende Schäden wird Paperless Ersatz verlangen.
- (5) Jede Kündigung bedarf der Schriftform gemäß § 126 BGB; die telekommunikative Übermittlung reicht zur Formwahrung nicht aus.

## 16. Herausgabe von Daten

- (1) Im Falle der Beendigung des Abonnements stellt Paperless die Kundengenerierten Daten für einen Zeitraum von 30 Tagen, beginnend am Tag nach Beendigung des Abonnements, im Kundenkonto zum Download in einem dauerhaft lesbaren und ausdrückbaren Dateiformat zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist werden die Kundengenerierten Daten gelöscht; etwaige Beanstandungen des Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung nach Satz 1 sind gegenüber Paperless vor Fristablauf in Schriftform geltend zu machen. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist allein der Kunde verantwortlich.
- (2) Sofern dem Kunden im Zusammenhang mit den Paperless-Leistungen Dokumentationen, Materialien oder sonstige Unterlagen durch Paperless überlassen wurden, ist der Kunde bei Beendigung der Testphase bzw. des Abonnements verpflichtet, diese Unterlagen zu löschen bzw. zu vernichten. Löschung und Vernichtung sind 30 Tage nach Beendigung des Abonnements jeweils entsprechend dem aktuellen Stand der Technik durchzuführen; vorher kann Paperless jederzeit vom Kunden verlangen, die betreffenden

Unterlagen bei Beendigung der Testphase bzw. des Abonnements unverzüglich und auf eigene Kosten des Kunden an Paperless herauszugeben.

## 17. IT- & Datensicherheit

- (1) Paperless schützt die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der von ihr im Rahmen der Erbringung der Paperless-Leistungen eingesetzten IT-Anwendungen, -systeme, -prozesse und -infrastrukturen sowie der Kundengenerierten Daten jeweils nach Maßgabe der in Anlage 3 (IT- & Datensicherheit) beschriebenen bzw. – soweit keine speziellen Anforderungen in Anlage 3 beschrieben sind – durch organisatorische und technische Maßnahmen, die für Datenbestände mit der Schutzbedarfskategorie „Normal“ (gemäß BSI-Standard 200-2) angemessen sind.
- (2) Paperless führt Datensicherungen ausschließlich im eigenen betrieblichen Interesse durch. Es obliegt dem Kunden, die über die Paperless-Plattform ständig abrufbaren Kundengenerierten Daten bedarfsgerecht gegen Verlust oder Beschädigung zu sichern. Paperless weist darauf hin, dass Ausfälle und Störungen der Paperless-Plattform selbst bei Anwendung aller erforderlichen Sorgfalt durch Paperless auftreten und zum Verlust und/oder Beschädigung von Kundengenerierten Daten führen können.
- (3) Der Kunde betreibt technische und organisatorische Maßnahmen um die Vertraulichkeit der in seinem Besitz befindlichen Zugangsdaten, insbesondere deren Geheimhaltung gegenüber unautorisierten Personen, zu gewährleisten.

## 18. Datenschutz

- (1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen des europäischen bzw. anwendbaren mitgliedstaatlichen Datenschutzrechts einhalten.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, wegen der bei Nutzung der Paperless-Leistungen stattfindenden Verarbeitung von personenbezogenen Daten mit Paperless einen Vertrag über Auftragsleistungen im Sinne des Art. 28 DSGVO nach Maßgabe von Anlage 5 (Auftragsverarbeitung) abzuschließen. Vor Abschluss dieses Vertrags werden die Paperless-Leistungen nicht fällig.
- (3) Bei Vertragsabschluss stellt Paperless dem Kunden unentgeltlich eine Textvorlage bereit, die Informationen betreffend die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei Nutzung der Paperless-Leistungen enthält. Dem Kunden ist gestattet, diese Textvorlage zur Erfüllung seiner datenschutzrechtlichen Informationspflichten gegenüber Personen, die Paperless-Leistungen auf Veranlassung des Kunden nutzen (z.B. Beschäftigte des Kunden und seiner Geschäftspartner), bereitzustellen. Der Kunde bleibt verantwortlich sicherzustellen, dass diese Personen auch über Datenverarbeitungen informiert werden, die der Kunde in anderen Zusammenhängen als den in der Textvorlage ausdrücklich Beschriebenen durchführt (z.B. Verwendung von Nutzerdaten außerhalb der Paperless-Software). Die Bereitstellung der Textvorlage erfolgt unentgeltlich und ist nicht Bestandteil der Paperless-Leistungen.

## 19. Vertraulichkeit

- (1) Jede Partei schützt die ihr offengelegten Vertraulichen Informationen der anderen Partei durch technische und organisatorische Maßnahmen angemessen vor unberechtigten Offenlegung oder Nutzung; sie tut dies mit derselben Sorgfalt, die sie für eigene vertrauliche Informationen vergleichbaren Schutzbedarfs anwendet.
- (2) Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei sind ausschließlich zur Erbringung bzw. Durchführung der Paperless-Leistungen zu nutzen. Ist eine anderweitige Nutzung und/oder eine Offenlegung gegenüber Dritten beabsichtigt, ist hierzu – soweit jeweils rechtlich zulässig – die betroffene Partei zu informieren und ihre vorherige schriftliche Zustimmung einzuholen. Auch bei Zustimmung der betroffenen Partei darf eine Offenlegung ihrer Vertraulichen Informationen gegenüber Dritten nur erfolgen, soweit letztere einer gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht unterliegen oder zuvor vertraglich Geheimhaltungspflichten gemäß dieses § 18 auferlegt wurden.
- (3) Jede Partei wird eigenen Mitarbeitern die Vertraulichen Informationen der anderen Partei nur offenlegen, soweit dies für die Bereitstellung bzw. Nutzung der Paperless-Leistungen notwendig ist; die betreffenden Mitarbeiter sind auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden bei der jeweiligen Partei in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung zu verpflichten.

- (4) Von den Vertraulichkeitspflichten dieses § 18 ausgenommen sind Vertrauliche Informationen, soweit diese (i) bei Beginn der Testphase bereits allgemein bekannt waren oder später ohne Verstoß gegen Bestimmungen dieses § 18 enthaltenen Verpflichtungen wurden; (ii) von der zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei unabhängig von der vertraglichen Beziehung zur anderen Partei entwickelt wurden; (iii) der zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei durch Dritte offengelegt wurden; (iv) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf gerichtliche/behördliche Anordnung offen gelegt werden müssen. Der Nachweis für das Vorliegen der in diesem Absatz genannten Ausnahmen obliegt der Partei, die sich auf die Ausnahme beruft.
- (5) Mit Beendigung ihrer vertraglichen Beziehungen werden die Parteien alle in ihrem Besitz befindliche Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei auf Aufforderung dieser Partei unverzüglich herausgeben oder löschen, soweit dies mit den einschlägigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten nach europäischen bzw. anwendbaren mitgliedstaatlichen Recht vereinbar ist.
- (6) Die Vertraulichkeitspflichten dieses § 18 gilt nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien für einen Zeitraum von 5 Jahren, beginnend am Tag nach Beendigung des letzten Vertrags, fort.

## 20. Erfüllungsgehilfen, Drittleistungen

Paperless ist gestattet, zur Erfüllung ihrer Pflichten gegenüber dem Kunden Leistungen von Subunternehmern und Dritte einzusetzen. Soweit hierzu von Gesetzes wegen eine Zustimmung des Kunden erforderlich ist, wird diese Zustimmung hiermit für die in Anlage 4 (Auftragsverarbeitung) genannten Unternehmen erteilt.

## 21. Sonstiges

- (1) Soweit die Kunden-AGB nicht ausdrücklich Abweichendes regeln, sind Anfragen, Anzeigen, Mitteilungen und sonstige gegenüber Paperless abzugebende Mitteilungen jeweils per E-Mail an support@paperless.io zu richten. Paperless bleibt berechtigt, diesen Kontakt durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Kunden jederzeit zu ändern; die Änderung wird sieben (7) Kalendertage nach Zugang der Erklärung beim Kunden wirksam.
- (2) Der Kunde informiert Paperless unverzüglich, sofern eine Änderung in der Person, eine Änderung der Anschrift, des Namens, der Rechtsform oder der Firma des Kunden eintritt.
- (3) Die Beziehungen zwischen Paperless und dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) gilt nicht.
- (4) Leistungs- und Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis zwischen Paperless und dem Kunden ist der Sitz von Paperless (Frankfurt am Main, Deutschland). Paperless bleibt berechtigt, die Nacherfüllung beim Kunden vor Ort zu erbringen.
- (5) Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen Paperless und dem Kunden ist nach Wahl von Paperless Frankfurt am Main oder der Sitz des Kunden. Für Klagen gegen Paperless ist Frankfurt am Main ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
- (6) Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass die Paperless-Software (einschließlich jeweiliger Aktualisierungen) Export- und Importbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere können Genehmigungspflichten bzw. Nutzungsbeschränkungen im Ausland bestehen. Der Kunde wird die jeweils anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften (v.a. der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union) einhalten. Die Vertragserfüllung durch Paperless steht unter dem Vorbehalt, dass dem Vorschriften des Export- und Importrechts sowie sonstiger anwendbarer Gesetze nicht entgegenstehen.
- (7) Die Kunden-AGB geben alle Abreden der Parteien zum Vertragsgegenstand vollständig wieder. Mündliche Zusagen von Paperless vor Vertragsschluss sind rechtlich unverbindlich und mündliche Abreden der Parteien werden durch die Bestimmungen der Kunden-AGB ersetzt, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.
- (8) Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser Kunden-AGB bedürfen der Schriftform. Soweit diese Kunden-AGB nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung treffen,

genügt zur Wahrung der Schriftform die telekommunikative Übermittlung per Telefax oder E-Mail, falls dabei jeweils eine Kopie der unterschriebenen Erklärung übermittelt wird.

- (9) Soweit die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Paperless und dem Kunden Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Parteien nach dem Zweck und den wirtschaftlichen Zielsetzungen ihrer Vereinbarungen vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

#### **Anlagen**

Anlagen 1 (Drittnutzer-AGB), 2 (Gewährleistung), 3 (IT- & Datensicherheit) und 4 (Auftragsverarbeitung) sind jeweils integraler Bestandteil der Kunden-AGB.

## Änderungshistorie

Version	Datum	Änderungsbeschreibung
3.0	01.10.2025	Erweiterung um qualifizierte Vertrauensdienste.