

Was Sie von uns erwarten können.

Service Level Agreement

v2.2 · 12. November 2020

Dies ist eine Übersetzung. Bei Abweichungen ist der niederländische Text maßgeblich.

Via B.V. (KvK: 160 68 457), Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Niederlande

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist untrennbarer Bestandteil des Abonnements zwischen dem Kunden und VIA mit dem Ziel, die Nutzung der VIA Software bestmöglich anzubieten und die Nutzung im Voraus zu vereinbaren. Dieses SLA enthält neben der Beschreibung der zu liefernden VIA Software auch die Rechte und Pflichten sowohl von VIA als auch des Kunden und des Nutzers in Bezug auf das vereinbarte Qualitätsniveau (Service Level) der zu liefernden Leistungen und/oder Produkte (Services).

Artikel 1. Definitionen

1. VIA: die Gesellschaft mit beschränkter Haftung niederländischen Rechts (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) Via B.V. mit Sitz in Vught, Niederlande, und Geschäftsanschrift Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Niederlande. Eingetragen bei der niederländischen Handelskammer (Kamer van Koophandel) unter der Nummer: 160 68 457.
2. VIA Software: die von VIA (oder ihrem Handelsvertreter im Namen von VIA) angebotenen Anwendungen, darunter:
 - Eine verkehrsfachliche Internetplattform für Behörden, Polizei, Beratungsbüros und Verkehrsorganisationen, um Verkehrsdaten webbasiert zu erfassen, darüber zu berichten, sie zu überwachen, zu signalisieren und zu analysieren;
 - Eine Internet-Meldestelle, die speziell entwickelt wurde, um Verkehrsdaten von Bürgern oder Fachleuten für die verkehrsfachliche Analyse einfach zugänglich zu machen und eine Zusammenarbeit mit Meldenden und Partnern aufzubauen.
 - Ein Programm, um Ziele, Projekte und Mittel zu planen, zu überwachen und zu evaluieren.
 - Ein Programm für die Verwaltung von Beziehungen, Software und Schulungen.
 - Ein Programm, mit dem der Kunde Angelegenheiten wie den Erwerb von Daten und die Anmeldung zu Schulungen regeln, Angaben zum Abonnement abrufen und dazu Änderungsvorschläge machen kann.
 - Die Bereitstellung von Datenmodellen zur Nutzung.
 - Die Lieferung ergänzender Anwendungen, um Daten auf einfache Weise abzurufen oder zu nutzen (wie

Apps, Widgets und Webservices).

3. Abonnement: die Vereinbarung zwischen dem Kunden und VIA, in der der Zugang zur und die Nutzung der VIA Software sowie die dafür geltenden Bedingungen (wie diejenigen bezüglich des Tarifs, des Abonnementsgebiets des Kunden, des Tätigkeitsgebiets des Nutzers und der Floating License) geregelt sind.
4. Kunde: jede (juristische) Person, die mit VIA ein Abonnement schließt und/oder geschlossen hat und/oder mit VIA über den Abschluss eines Abonnements verhandelt.
5. Nutzer: derjenige, der aufgrund eines Abonnements persönlich Zugang zur VIA Software erhält.
6. Zugangscode: die von VIA vergebene persönliche, eindeutige und nicht übertragbare Kombination aus Ziffern, Buchstaben und/oder Zeichen, die mit dem Namen und der E-Mail-Adresse des Nutzers verknüpft ist und mit der nur dieser Nutzer Zugang zur VIA Software erhalten kann.
7. Floating License: ein dynamisches Zuteilungssystem, bei dem ein Nutzer über einen persönlichen Zugangscode verfügt, mit dem er Zugang zur VIA Software hat. Pro Floating License hat ein aktiver Nutzer Zugang.
8. Abonnementsgebiet des Kunden: das im Abonnement beschriebene Gebiet, zu dem der Kunde Zugang hat.
9. Tätigkeitsgebiet des Nutzers: das im Abonnement beschriebene Gebiet, zu dem der Nutzer Zugang hat.
10. Datenbank: das digital gespeicherte Archiv mit Daten, eingerichtet im Hinblick auf flexible Abfrage und Nutzung. Die VIA Software verfügt über mehrere Datenbanken, die einzeln und/oder in Kombination abgefragt werden können. Für die VIA Software gilt, dass sie grundsätzlich nur Daten über das Abonnementsgebiet des Kunden enthält.
11. Helpdesk: eine Telefonnummer, unter der ein Nutzer VIA oder dem Handelsvertreter Fragen stellen oder Störungen melden oder Beratung zur Nutzung der VIA Software erhalten kann.
12. Lieferfrist: die von VIA angegebenen Fristen für die Lieferung der VIA Software.
13. Partner: die (juristische) Person, mit der VIA zusammenarbeitet, beispielsweise bei der Erhebung von Daten, der Entwicklung von VIA Software, der Erschließung von Wissen und/oder dem Einsatz eines Beziehungsnetzwerks.
14. Handelsvertreter: die (juristische) Person, die aufgrund einer Vereinbarung mit VIA im Namen von VIA ein Abonnement mit dem Kunden vereinbaren darf.

Artikel 2. Länderversionen

1. Von der VIA Software wurden verschiedene Versionen für verschiedene Länder entwickelt.
2. Diese Versionen sind an die Amtssprache, die Verkehrsregeln und die Straßenmerkmale des betreffenden Landes angepasst.
3. Nicht alle Funktionen sind in allen Ländern verfügbar.
4. Für bestimmte Länder können besondere Bestimmungen gelten. Diese Bestimmungen sind im Abonnement festgelegt oder an anderer Stelle in diesem SLA zu finden.

Artikel 3. Geltungsbereich

1. Das SLA gilt für alle Abonnements der VIA Software. Es gilt entsprechend auch für Abonnements für verwandte Software, wenn diese getrennt von der VIA Software angeboten wird.
2. Werden von VIA genannte Anwendungen inhaltlich oder technisch weiterentwickelt, bleibt dieses SLA auf diese Module uneingeschränkt anwendbar.
3. VIA hat das Recht, neu entwickelte Anwendungen, die in diesem SLA noch nicht genannt sind, durch Benennung im Abonnement in den Geltungsbereich des SLA einzubeziehen.
4. Nach Beendigung des Abonnements bleibt dieses SLA in Kraft, soweit eine ordnungsgemäße Abwicklung des Abonnements dies erfordert.

Artikel 4. Abonnement

1. Im Abonnement wird angegeben, zu welchen Anwendungen der Kunde und/oder Nutzer Zugang hat und welche Tarife dafür berechnet werden. Darüber hinaus werden im Abonnement das Abonnementsgebiet des Kunden und die Zahl der Einwohner innerhalb des Abonnementsgebiets des Kunden angegeben, zusammen mit dem Datum, zu dem diese festgestellt wurde. Gegebenenfalls wird der Handelsvertreter im Abonnement genannt.
2. Im Abonnement wird außerdem die Anzahl der Nutzer angegeben, die aufgrund der Floating License gleichzeitig, jeweils mit einem persönlichen Zugangscode, Zugang zur VIA Software haben können.
3. Im Abonnement können erforderlichenfalls Bestimmungen aufgenommen werden, die vom SLA abweichen.

Artikel 5. Laufzeit und Beendigung des Abonnements

1. Das Abonnement wird für eine Laufzeit von mindestens einem Jahr abgeschlossen. Im Abonnement kann jedoch auch eine längere Laufzeit vereinbart werden.
2. Das Abonnement beginnt an dem im Abonnement beschriebenen Tag; VIA wird den Nutzern ab diesem Zeitpunkt die Zugangscodes zur Verfügung stellen.
3. Das Abonnement verlängert sich jeweils stillschweigend um ein Jahr, es sei denn, der Kunde hat gekündigt oder VIA beschließt – ohne verpflichtet zu sein, dies mitzuteilen, und ohne zur Angabe von Gründen verpflichtet zu sein –, keine Verlängerung vorzunehmen, wodurch das Abonnement von Rechts wegen mit Ablauf der dann laufenden Frist endet. Ist in einem Abonnement eine längere Laufzeit vereinbart, gilt bei der stillschweigenden Verlängerung diese längere Laufzeit.
4. Für die Kündigung durch den Kunden gilt eine Frist von drei Monaten. Die Kündigung durch den Kunden muss schriftlich erfolgen, in englischer oder niederländischer Sprache abgefasst und von einer Person unterzeichnet sein, die hierzu im Namen des Kunden befugt ist. Die Kündigung ist zu richten an: Via BV, Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Niederlande.
5. Bei Verlängerung des Abonnements gilt hierfür die jeweils neueste Fassung des SLA, d. h. die Fassung, die am ersten Tag des Monats vor dem Monat, in dem die Kündigungsfrist begonnen hat, innerhalb der VIA Software nach dem Einloggen abrufbar war. Der Kunde erklärt sich hiermit mit Unterzeichnung des

Abonnements im Voraus einverstanden.

6. Eine Kündigung des Abonnements während der Laufzeit ist nicht möglich.

Artikel 6. Lieferfristen

1. Die von VIA angegebenen Lieferfristen wurden nach bestem Wissen auf der Grundlage der Angaben festgelegt, die VIA bei Abschluss des Abonnements bekannt waren, werden jedoch nur annähernd angegeben und sind lediglich Richtwerte, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. VIA bemüht sich, die Lieferfristen so weit wie möglich einzuhalten. Die bloße Überschreitung von Lieferfristen setzt VIA nicht in Verzug; VIA muss stets – auch wenn die Parteien eine äußerste Frist vereinbart haben – zumindest schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist in Verzug gesetzt worden sein.
2. Im Falle einer Überschreitung von Lieferfristen infolge höherer Gewalt gilt die Bestimmung von Artikel 17 dieser Bedingungen.
3. Die Lieferfristen beziehen sich sowohl auf die Freischaltung der VIA Software als auch auf die Nutzung von Daten, die in der VIA Software enthalten sind.

Artikel 7. Zugang

1. Der Zugang zur VIA Software erfolgt durch einen Besuch von www.via.software oder einer anderen von VIA anzugebenden Internetadresse und die Eingabe des Zugangscode dort.
2. Nach einem ersten Besuch dieser Website kann der Zugangscode auf Wunsch in eine persönlich zu wählende Kombination aus Ziffern und Buchstaben geändert werden.
3. Der Zugangscode ist persönlich und darf einzig und allein vom Nutzer selbst verwendet werden.
4. Der Kunde stellt sicher, dass der Zugang zur VIA Software sorgfältig erfolgt und dass dieser Zugang auf die dafür bestimmten Personen beschränkt bleibt. Der Nutzer muss vor der Nutzung der VIA Software die Nutzungsbedingungen akzeptieren, die von den Datenbanken und Anwendungen abhängen können, zu denen das Abonnement des Kunden Zugang gewährt.
5. Das Verfahren für die Kontoverwaltung sieht vor, dass der Kunde VIA mit den Angaben eines neuen Nutzers anrufen (073-6579115) oder ihr eine E-Mail senden (info@via.nl) kann. Es handelt sich um folgende Angaben: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Tätigkeitsgebiet, Stelle, bei der der Nutzer tätig ist. VIA legt das neue Konto innerhalb von 4 Bürostunden an. Der neue Nutzer erhält eine Aktivierungs-E-Mail mit Link. Auf diese Weise kann sich der neue Nutzer anmelden und ein persönliches Passwort erstellen; danach kann er/sie direkt loslegen.
6. Der Kunde kann jedoch gestatten, dass Dritte, die faktisch beim Nutzer tätig sind, aber keine Beamten sind und/oder nicht beim Nutzer angestellt sind und die den Zugang zur VIA Software in Ausübung ihrer Tätigkeit für den Kunden benötigen, Zugang zur VIA Software haben. Dabei ist beispielsweise an Mitarbeiter von Beratungsbüros, Selbstständige ohne Personal, Praktikanten und Leiharbeitskräfte zu denken.

7.

Der Kunde stellt sicher, dass diejenigen, denen ein Zugangscode zur Verfügung gestellt wurde, diese Zugangscode geheim halten, nicht an Dritte weitergeben und allgemein sorgfältig verwalten.

8. Der Zugang zur VIA Software wird auf der Grundlage einer Fair-Use-Policy gewährt. Darunter ist hier die Politik von VIA zu verstehen, bei überdurchschnittlicher Belastung des Servers (beispielsweise durch eine absichtliche Belastung des Servers über eine Softwareanwendung) den Zugang des Nutzers zur Website vorübergehend oder dauerhaft zu beschränken. Für eine rechtmäßige und normale Nutzung sorgt VIA für eine Infrastruktur, die die Belastung durch alle übrigen Nutzer vollständig trägt.

Artikel 8. Eingabe eigener Informationen

1. Beim Zugang zu bestimmten Anwendungen und/oder Datenbanken hat der Nutzer die Möglichkeit, selbst Informationen in die VIA Software einzugeben. Der Nutzer erteilt damit seine Zustimmung zur Verarbeitung dieser Informationen in der Datenbank der VIA Software. Im Falle ihrer Veröffentlichung und Vervielfältigung wird der Nutzer hierfür deutlich und gesondert um Zustimmung gebeten.
2. Der Nutzer ist für die eingegebenen Informationen voll verantwortlich. VIA oder der etwaige Handelsvertreter sind in keiner Weise verantwortlich oder haftbar für den Inhalt der in der VIA Software verarbeiteten Informationen, die vom Nutzer eingegeben wurden. Der Nutzer stellt VIA und den Handelsvertreter von allen Ansprüchen Dritter frei, die mit den vom Nutzer eingegebenen Informationen und deren Verarbeitung in der VIA Software zusammenhängen.

Artikel 9. Bereitstellung eigenen Bildmaterials

1. Beim Zugang zu bestimmten Anwendungen hat der Nutzer die Möglichkeit, Bildmaterial bereitzustellen, das in der VIA Software verarbeitet wird. Der Nutzer erteilt damit seine Zustimmung zur Verarbeitung dieses Bildmaterials in der Datenbank der VIA Software. Im Falle seiner Veröffentlichung und Vervielfältigung wird der Nutzer hierfür deutlich und gesondert um Zustimmung gebeten.
2. VIA kann zusätzliche technische Anforderungen stellen, denen das bereitzustellende Bildmaterial entsprechen muss.
3. VIA hat das Recht, die Qualität des bereitgestellten Bildmaterials zu beurteilen. Ist die Qualität nach dem Urteil von VIA unzureichend, kann VIA das Bildmaterial ablehnen. Dies gilt auch, wenn das Bildmaterial anstößig ist, die Privatsphäre Dritter verletzt oder auf andere Weise dem guten Ruf von VIA schadet.
4. Der Nutzer ist für das bereitgestellte Bildmaterial voll verantwortlich. VIA oder der etwaige Handelsvertreter ist in keiner Weise verantwortlich oder haftbar für den Inhalt des in der VIA Software verarbeiteten Bildmaterials, das vom Nutzer bereitgestellt wurde.
5. Der Nutzer steht dafür ein, dass durch die Bereitstellung von Bildmaterial und dessen Verarbeitung in der VIA Software keine Rechte Dritter verletzt werden. Der Nutzer stellt VIA und den Handelsvertreter von allen Ansprüchen Dritter frei, die mit dem vom Nutzer bereitgestellten Bildmaterial und dessen Verarbeitung in der VIA Software zusammenhängen.

Artikel 10. Nutzung von Daten

1.

Alle Rechte des geistigen Eigentums an sämtlicher aufgrund des Abonnements zur Verfügung gestellter VIA Software, einschließlich Upgrades und Ergänzungen, und/oder an aufgrund des Abonnements entwickelten oder zur Verfügung gestellten Analysen, Berichten, Entwürfen, Zeichnungen, (Daten-)Modellen, Rezepturen, Programmen, Dokumenten und Sachen sowie an vorbereitendem Material dazu, mit Ausnahme der vom Kunden selbst analysierten Daten (zusammen: „Informationen“), liegen ausschließlich bei VIA oder deren Lizenzgebern.

2. Die VIA Software und die ihr zugrunde liegenden Ideen sind und bleiben (geistiges) Eigentum von VIA; VIA ist berechtigt, vom Kunden und/oder Nutzer eingebrachte Ideen in die VIA Software aufzunehmen, ohne dem Kunden und/oder Nutzer hierfür etwas zu schulden und ohne dass dieser daraus irgendwelche Rechte ableiten kann. VIA behält sich ferner das Recht vor, das durch die Lieferung der VIA Software gewonnene Wissen für andere Zwecke zu nutzen, soweit dabei keine vertraulichen Informationen Dritten zur Kenntnis gebracht werden.
3. Hinsichtlich der Datenmodelle in der VIA Software gilt, dass VIA deren Eigentümerin ist und bleibt; sofern nicht anders vereinbart, gehören die in diese Datenmodelle eingegebenen Daten dem Kunden und bleiben ihm. VIA wird diese Daten bei Beendigung des Abonnements dem Kunden auf dessen Verlangen im ASCII-Format liefern, nachdem der Kunde alle seine Verpflichtungen aus diesem Abonnement erfüllt hat. Der Kunde muss dieses Verlangen innerhalb von 1 Monat nach Beendigung des Abonnements an VIA gerichtet haben; andernfalls kann VIA für die Bereitstellung dieser Daten eine Vergütung verlangen und/oder diese Bereitstellung verweigern.
4. Der Kunde erhält lediglich die nicht exklusiven, nicht übertragbaren Nutzungsrechte und Befugnisse, die ihm im Abonnement ausdrücklich eingeräumt werden.
5. Im Rahmen des Abonnements hat der Nutzer das Recht, die Daten der VIA Software zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht bleibt jedoch auf die Daten der VIA Software beschränkt, die das Tätigkeitsgebiet des Nutzers betreffen.
6. Der Nutzer hat das Recht, die Daten der VIA Software in bearbeiteter oder unbearbeiteter Form zu veröffentlichen, beispielsweise über eine Website, eine Pressemitteilung oder ein Interview, jeweils mit Quellenangabe.
7. Der Nutzer hat außerdem das Recht, die Daten der VIA Software in eigenen Dokumenten oder Veröffentlichungen zu verarbeiten und diese zu vervielfältigen, jeweils mit Quellenangabe.
8. Daten, die als von Dritten stammend gekennzeichnet sind, dürfen nur unter deutlicher Nennung dieser Dritten verwendet werden, und zwar auf dieselbe Weise wie in der VIA Software. VIA kann diese Nutzung durch den Nutzer einschränken.
9. Es ist dem Nutzer nicht gestattet, Daten an Dritte weiterzugeben, außer wie in diesem SLA angegeben, in welcher Form und für welche Anwendung auch immer, sofern in diesem SLA oder im Abonnement nichts anderes bestimmt ist.
10. Die Nutzung von Daten durch Beratungsbüros, die im Auftrag des Nutzers tätig sind, ist jedoch gestattet, allerdings einzig und allein für den Zweck des betreffenden Auftrags. Nach Abschluss des Auftrags ist

diese Nutzung unverzüglich zu beenden. Der Kunde und der Nutzer stehen gegenüber VIA und dem etwaigen Handelsvertreter dafür ein, dass diese Dritten im Einklang mit diesem SLA handeln.

11. Die Nutzung von Daten durch andere Behörden, die innerhalb des Tätigkeitsgebiets des Nutzers tätig sind, ist gestattet, soweit diese Nutzung begrenzt ist und nicht zu einer Situation führt, in der es für diese anderen Behörden im betreffenden Tätigkeitsgebiet des Nutzers faktisch nicht mehr notwendig oder wünschenswert ist, selbst ein Abonnement abzuschließen.
12. Im Falle der Nutzung von Daten durch Beratungsbüros oder andere Behörden im Sinne von Absatz 10 bzw. Absatz 11 sind der Kunde und der Nutzer für die Verteilung der Zugangscodes an diese Beratungsbüros oder anderen Behörden verantwortlich. VIA stellt dem Kunden auf Anfrage eine – gegebenenfalls periodische – Übersicht über den erfolgten Zugang zur VIA Software durch den Nutzer, Beratungsbüros und andere Behörden zur Verfügung. In dieser Übersicht wird unter anderem angegeben, für welche Dauer Zugang zur VIA Software erlangt wurde. Der Kunde und der Nutzer erklären sich hiermit im Voraus einverstanden.
13. VIA und der etwaige Handelsvertreter haben das Recht, jederzeit zu überprüfen, ob der Kunde und der Nutzer das Vorstehende in dieser Bestimmung eingehalten haben, ohne dass hierfür die Zustimmung des Kunden und des Nutzers erforderlich ist, und erforderlichenfalls rechtliche Maßnahmen zu ergreifen. VIA ist außerdem berechtigt, den Dritten im Sinne von Absatz 8 dasselbe Recht einzuräumen.
14. Der Kunde und der Nutzer stellen VIA, den Handelsvertreter und die in Absatz 8 genannten Dritten von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus der Veröffentlichung der Daten der VIA Software im Sinne von Absatz 6 ergeben.
15. Der Kunde und der Nutzer stellen VIA, den Handelsvertreter und die in Absatz 8 genannten Dritten von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus der Verarbeitung der Daten der VIA Software in eigenen Dokumenten oder Veröffentlichungen und deren Vervielfältigung im Sinne von Absatz 7 ergeben.

Artikel 11. Verletzung von Rechten Dritter

1. Wird von einem zuständigen Gericht in einem Rechtsstreit gegen VIA rechtskräftig festgestellt, dass die von VIA gelieferte VIA Software ein Recht des geistigen Eigentums eines Dritten verletzt, wird VIA nach ihrer Wahl die VIA Software durch Software ersetzen, die das betreffende Recht nicht verletzt, versuchen, ein entsprechendes Nutzungsrecht zu erwerben, oder dem Kunden den für diese VIA Software gezahlten Preis abzüglich einer angemessenen Vergütung für die vorherige Nutzung zurückerstatten.
2. VIA treffen im Hinblick auf eine Verletzung von Rechten Dritter keine anderen Verpflichtungen als die im ersten Absatz genannten.

Artikel 12. Serviceniveau

1. VIA wird die Daten der VIA Software so weit wie möglich auf dem neuesten Stand halten, soweit dies in ihren Möglichkeiten liegt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass ein Teil der in der VIA Software verarbeiteten Informationen von Dritten geliefert wird.
2. Der Helpdesk von VIA ist für Nutzer an niederländischen Werktagen zwischen 8.30 und 17.00 Uhr unter

der Telefonnummer +31 73 657 9115 sowie digital über ein Formular in der Software oder über info@via.nl erreichbar. VIA ist nicht auf einen 24-Stunden-Service an sieben Tagen pro Woche ausgerichtet. Wird der Helpdesk vom Handelsvertreter betrieben, sind die Angaben zur Erreichbarkeit auf www.via.software und auf der Website des Handelsvertreters zu finden. Die Reaktionszeit liegt bei allen drei genannten Kontaktformen innerhalb von 4 Bürostunden.

3. Die VIA Software ist vollständig webbasiert und arbeitet mit der Technik von Software as a Service (SaaS), was bedeutet, dass der Nutzer für den Zugang zur VIA Software lediglich über einen Computer mit einem gängigen Internetbrowser verfügen muss. Der Nutzer muss darüber hinaus keine besondere Hardware oder Software installieren oder anschaffen. Um Zugang zur VIA Software erhalten zu können, muss der Nutzer über einen angemessenen Internetzugang verfügen.
4. Die Arbeit mit der VIA Software ist nur möglich, wenn der Browser die neuesten Verschlüsselungsstandards für das HTTPS-Protokoll nutzen kann; hierfür strebt VIA bei SSL Labs einen Status der Stufe A an.
5. VIA wird die VIA Software fortlaufend technisch warten und, wo nötig, an die neuesten technischen Entwicklungen anpassen. Der Nutzer wird hierdurch nicht beeinträchtigt, noch wird die Verfügbarkeit hierdurch eingeschränkt. Sollte im Ausnahmefall – und einzig und allein in Bezug auf VIA Statistik – die Möglichkeit bestehen, dass der Nutzer durch die Wartung dennoch beeinträchtigt wird, findet diese Wartung außerhalb der Bürozeiten während einer Phase geringer Nutzung statt. In diesem Fall wird der Nutzer automatisch abgemeldet.
6. Die Kommunikation über alle Formen von Wartung, Störungen, Updates, neue Datendateien und Ankündigungen erfolgt über Benachrichtigungen in der Software. Der Nutzer erhält außerdem eine E-Mail bei verpassten Benachrichtigungen. Die Standardeinstellung hierfür ist 1 Woche. Der Nutzer kann dies nach eigenem Ermessen anpassen.
7. Das Webhosting der VIA Software hat VIA an IS (Interned Services) in Amsterdam auf der Grundlage eines SLA Dedicated Hosting ausgelagert. VIA haftet für jegliches Handeln oder Unterlassen von IS sowie für Mängel des betreffenden Webhostings.
8. VIA wird sich nach besten Kräften bemühen, die VIA Software fortlaufend auf einem annehmbaren Qualitätsniveau zugänglich zu halten. Die VIA Software bietet gemäß dem SLA mit IS folgende Verfügbarkeit:
 - a. Service Window: 24x7
 - b. Reaktionszeit während der Bürozeiten: 1 Stunde
 - c. Reaktionszeit außerhalb der Bürozeiten: 4 Stunden
 - d. Verfügbarkeit: 98 %
9. Jede Haftung von VIA und des etwaigen Handelsvertreters für Unterbrechungen des Zugangs zur VIA Software oder für einen mangelhaften Zugang zur VIA Software ist ausgeschlossen, soweit die Ursache dafür bei Dritten liegt.

Artikel 13. Preise, Tarife und Zahlung

1. Alle Preise und Tarife verstehen sich in Euro und zuzüglich Umsatzsteuer und/oder sonstiger Abgaben.
2. Die Tarife für ein Abonnement können von VIA jährlich angepasst werden. Diese Anpassung wird niemals höher sein als der für die Dienstleistungen (die Lieferung von VIA Software, Waren und sonstigen Leistungen) maßgebliche Index, der vom niederländischen Statistikamt (Centraal Bureau voor Statistiek, CBS) veröffentlicht wird. VIA kann bei der Durchführung oder tatsächlichen Wirkung des Abonnements in anderen Ländern als den Niederlanden hiervon abweichen.
3. Im Übrigen ist VIA bei kostensteigernden Umständen berechtigt, die von ihr angewandten Preise und Tarife zu ändern. Beinhaltet die Änderung eine Erhöhung um mehr als 10 % oder erfolgt sie innerhalb von drei Monaten nach Abschluss des Vertrags mit dem Kunden, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit VIA aufzulösen. Dieses Recht erlischt am 15. Tag nach dem Rechnungsdatum der ersten Rechnung, die dem Kunden nach der Erhöhung der Preise und Tarife zugesandt wurde.
4. Die Tarife für ein Abonnement können von VIA jährlich angepasst werden.
5. Während der Laufzeit des Abonnements bleiben jedoch die Tarife anwendbar, die bei Abschluss oder bei der betreffenden Verlängerung des Abonnements gegolten haben.
6. Im Falle einer Änderung der Tarife im Sinne von Absatz 2 wird VIA oder der etwaige Handelsvertreter dem Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Kündigungsfrist eine Aufstellung der Tarife übermitteln, die bei Verlängerung gelten werden.
7. Die Rechnungsstellung erfolgt vor Beginn des betreffenden Abonnementszeitraums. Bei mehreren Jahren erfolgt die Rechnungsstellung jeweils vor Beginn des neuen Jahres.
8. Rechnungen sind ohne Zurückbehaltung oder Aufrechnung innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen. Bei Überschreitung dieser Frist befindet sich der Kunde von Rechts wegen in Verzug, schuldet er Verzugszinsen in Höhe der geltenden gesetzlichen (Handels-)Zinsen und können die Arbeiten ausgesetzt werden.

Artikel 14. Sperrung des Zugangs

1. VIA kann den Zugang des Nutzers zur VIA Software sperren, wenn sich herausstellt, dass der Nutzer gegen das SLA verstoßen hat, wenn ein Missbrauch der VIA Software durch den Nutzer vorliegt oder wenn der Nutzer der VIA Software oder dem etwaigen Handelsvertreter Schaden zugefügt hat oder zuzufügen droht.
2. Diese Sperrung kann ohne vorherige Ankündigung oder Angabe von Gründen erfolgen. Im Falle einer Sperrung sind weder VIA noch der etwaige Handelsvertreter zu irgendeinem Schadensersatz verpflichtet.

Artikel 15. Datenschutz

1. Der Kunde steht dafür ein, dass alle gesetzlichen Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten eingehalten werden und dass alle vorgeschriebenen Meldungen erfolgt und alle erforderlichen Einwilligungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten eingeholt worden sind. Der Kunde erteilt VIA auf erstes Anfordern alle diesbezüglichen Informationen.

2.

Der Kunde stellt VIA von allen Ansprüchen Dritter frei, die gegen VIA wegen Verletzung der gesetzlichen Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Kunden und/oder die Nutzer, die aufgrund des Abonnements Zugang zur VIA Software erhalten, geltend gemacht werden sollten.

3. VIA treffen im Hinblick auf eine Verletzung von Rechten Dritter keine anderen Verpflichtungen als die in Absatz 1 genannten.

Artikel 16. Haftung

1. Die gesamte Haftung von VIA und des etwaigen Handelsvertreters wegen einer zurechenbaren Nichterfüllung der Verpflichtungen aus dem Abonnement oder aus anderen Gründen ist auf den Ersatz des materiellen unmittelbaren Schadens beschränkt. Diese Haftung ist zudem auf höchstens den für den betreffenden Abonnementszeitraum in Rechnung gestellten Betrag beschränkt. Dieser Betrag versteht sich ohne MwSt. und etwaige Abgaben, die von einer ausländischen Behörde auferlegt worden sein können.
2. Die Haftung von VIA und des etwaigen Handelsvertreters für mittelbare Schäden und Folgeschäden, wie entgangene Einsparungen, Schäden durch Betriebsunterbrechung und Schäden infolge von Ansprüchen gegenüber dem Kunden und/oder Nutzer, ist ausgeschlossen.
3. Die Haftung von VIA und des etwaigen Handelsvertreters wegen Verstümmelung, Vernichtung oder Verlust von Daten oder Dokumenten ist ausgeschlossen.
4. Ein Anspruch auf Schadensersatz erlischt, wenn der Schaden nicht so bald wie möglich, spätestens innerhalb von 8 niederländischen Werktagen nach seiner Entstehung, VIA und dem etwaigen Handelsvertreter schriftlich gemeldet wurde.
5. Eine Forderung auf Schadensersatz oder eine sonstige Forderung gegen VIA oder den etwaigen Handelsvertreter erlischt vierundzwanzig Monate nach Entstehung der Forderung.

Artikel 17. Höhere Gewalt

1. Weder VIA noch der Handelsvertreter noch der Kunde noch der Nutzer ist zur Erfüllung einer im Abonnement oder im SLA genannten Verpflichtung gehalten, wenn er hierzu infolge höherer Gewalt nicht in der Lage ist.
2. Als höhere Gewalt gilt hier unter anderem:
 - a. Höhere Gewalt bei Zulieferern von VIA, darunter RWS, Polizei, SPV, SEPS, TomTom, HERE und IS;
 - b. Die nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Abonnementverpflichtungen und Lizenzen durch Dritte, wenn diese Abonnementverpflichtungen und Lizenzen dem Kunden in diesem SLA vorgeschrieben sind;
 - c. Behördliche Maßnahmen;
 - d. Stromausfall, Störungen des Internets und Störungen des Telefonnetzes;
 - e. Krieg und Naturkatastrophen;
 - f. Betriebsbesetzung und Streik.
3. Dauert eine Situation höherer Gewalt länger als neunzig Tage, haben sowohl VIA als auch der Kunde das Recht, das Abonnement schriftlich aufzulösen. Der bereits verstrichene Teil des Abonnementszeitraums

wird in diesem Fall anteilig abgerechnet, ohne dass die Parteien einander darüber hinaus etwas schulden.

Artikel 18. Übertragung von Rechten und Pflichten

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Abonnement ohne schriftliche Zustimmung von VIA auf einen Dritten zu übertragen.

Artikel 19. Besondere Bedingungen

1. Es ist dem Kunden und/oder Nutzer nicht gestattet, Ergebnisse aus der Datenbank zu veröffentlichen, für die man nicht Straßenbaulastträger ist oder keine Zustimmung des Straßenbaulastträgers hat.
2. Mit Abschluss des Abonnements stimmt der Nutzer zugleich den nachstehend übernommenen Bedingungen von HERE zu, die zugleich als Drittbegünstigungsklauseln zugunsten von HERE anzusehen sind.
 - a. Es ist dem Nutzer nicht gestattet, Daten der Traffic Analytics oder einen Teil der Daten aus der VIA Software zu entnehmen und/oder in welcher Form auch immer zu exportieren (view only).
 - b. Es ist dem Nutzer ausschließlich gestattet, die Streckenberichte mit Geschwindigkeitsdaten von HERE innerhalb des lizenzierten Tätigkeitsgebiets von VIA Software Snelheden und ausschließlich an öffentliche Organisationen, beispielsweise an Beigeordnete, weiterzugeben. Es ist dem Nutzer nicht gestattet, den Streckenbericht für verbraucherorientierte (consumer facing) und öffentliche Zwecke, wie beispielsweise eine öffentliche Website, zu verwenden.
3. Mit Abschluss des Abonnements stimmt der Nutzer zugleich den nachstehend übernommenen Bedingungen von SEPS zu, die zugleich als Drittbegünstigungsklauseln zugunsten von SEPS anzusehen sind.
 - a. Es ist dem Nutzer nicht gestattet, Quelldaten von MobielSchadeMelden.nl oder einen Teil der Quelldaten aus der VIA Software zu entnehmen und/oder in welcher Form auch immer zu exportieren.
 - b. Dem Nutzer ist gestattet, die Daten von MobielSchadeMelden.nl oder Derivate davon zu nutzen, unter der ausdrücklichen Bedingung, dass sie ausschließlich im Rahmen der Darstellung der Verkehrssicherheit über die Plattform VIA Software und die damit verbundenen anderen Verkehrssicherheitsanwendungen von VIA verwendet werden.
4. Für belgische Nutzer der VIA Software mit Verkehrsunfällen gilt, dass VIA keine Unterstützung bei der Erstellung einer Exportdatei aus dem sogenannten ISLP bieten kann, da VIA zum sogenannten Hilde-Netzwerk nicht zugelassen wird und somit keinen Zugang zum ISLP hat.

Artikel 20. Anwendbares Recht und Streitigkeiten

1. Dieses SLA unterliegt niederländischem Recht. Die Anwendbarkeit des Wiener UN-Kaufrechts (CISG) ist, sofern es überhaupt anwendbar wäre, ausgeschlossen.
2. Die Parteien werden Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen sollten, zunächst im Wege gegenseitiger Beratung und, falls keine Einigung erzielt wird, unter Vermittlung eines dem Nederlands Mediation Instituut (NMI) angeschlossenen Mediators beizulegen versuchen. Verbleibende Streitigkeiten, einschließlich Streitigkeiten über das Bestehen und die Gültigkeit des Vertrags, werden in

erster Instanz ausschließlich dem zuständigen Gericht im Gerichtsbezirk (arrondissement) Oost-Brabant vorgelegt.