

## Nutzungsbedingungen

Stand: 01.11.2025

### 1. Vertragspartner

#### 1.1 Vertragspartner des Kunden ist:

Graystack IT GmbH  
Am Pilgerweg 25  
3131 Inzersdorf ob der Traisen

(nachfolgend als „Anbieter“ bezeichnet)

Der Anbieter und der Kunde werden zusammen als „die Parteien“ bezeichnet.

#### 1.2 Der Anbieter hat die vertragsgegenständliche Software Graystack:One entwickelt. Es handelt sich dabei um eine webbasierte Lösung für die Organisation von kleinen und mittleren Unternehmen, insbesondere der Lager- und Bestellverwaltung. Der Kunde möchte diese Software nutzen. Gegenstand dieses Vertrags sind die Parameter der Leistungserbringung.

#### 1.3 Der Anbieter behält sich vor, diese Bedingungen von Zeit zu Zeit anzupassen, um auf Wünsche der Kunden oder ein geändertes Angebot Rücksicht zu nehmen. Das Datum der jeweiligen Fassung findet sich ganz oben im Dokument. Der Anbieter wird den Kunden über alle Änderungen durch Zusendung der geänderten Nutzungsbedingungen an die ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informieren. Diese Verständigung erfolgt zumindest sechs Wochen vor dem Inkrafttreten der Änderung. Die geänderten Nutzungsbedingungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht bis vor dem Zeitpunkt des Inkrafttretens widerspricht. Im Fall eines Widerspruchs gelten die bisherigen Nutzungsbedingungen weiter. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Vertrag außerordentlich aufzulösen (Punkt 12.5). Der Anbieter wird den Kunden bei Beginn der vorgesehenen Frist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

### 2. Definitionen

#### 2.1 Werktag bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage in Österreich.

#### 2.2 Fehler bezeichnet jede nicht unerhebliche, nachweisbare und reproduzierbare Abweichung der Software von dem im erworbenen Leistungspaket

genannten Funktionsumfang der Software. Ausgenommen sind solche Funktionsabweichungen, die auf (i) der Verwendung oder dem Betrieb der Software in Verbindung mit anderer als in den Systemanforderungen genannten Hardware und Software (einschließlich des Betriebssystems), (ii) einem Bug, Defekt oder Fehler in der Software von Drittanbietern, welche nicht vom Anbieter stammt, und mit der Software zusammen eingesetzt wird, zurückzuführen sind.

- 2.3 Mangel bezeichnet eine allgemeine, durch den Anbieter reproduzierbare Abweichung des Verhaltens der Software vom im erworbenen Leistungspaket beschriebenen Leistungsumfang.

### **3. Vertragsgegenstand**

- 3.1 Der Anbieter stellt dem Kunden während der Laufzeit dieses Vertrages auf seiner Onlineplattform die Möglichkeit zur Verfügung, die vertragsgegenständliche Software über das Internet zu nutzen. Die Software wird als Software as a Service („SaaS“) angeboten. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig von den vom Kunden erworbenen Leistungspaketen. Der Leistungsumfang jedes Pakets ist auf [www.graystack.one](http://www.graystack.one) einsehbar.

- 3.2 Mit der Registrierung erstellt der Kunde ein Benutzerkonto (das „Hauptkonto“) und schließt mit dem Anbieter einen Rahmenvertrag. In der Folge kann der Kunde eines oder mehrere Leistungspakete erwerben. Der Funktionsumfang, das Entgelt und die Laufzeit sind beim jeweiligen Paket angeführt und werden in der elektronischen Auftragsbestätigung und in der Rechnung wiederholt, die der Kunde per E-Mail erhält oder ihm zum Download angeboten wird.

- 3.3 Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinn des Konsumentenschutzrechts.

- 3.4 Schulungen und Beratungsleistung im Zusammenhang mit der Software sind nicht Teil dieses Vertrages und gesondert zu vereinbaren.

- 3.5 Die Software enthält Open Source Komponenten. Eine Liste der verwendeten Komponenten ist in Anhang ./A (Open Source Komponenten) enthalten.

### **4. Hauptkonto und Subkonten**

- 4.1 Der Inhaber des Hauptkontos verfügt über Administrationsrechte und hat die Möglichkeit, Subkonten anzulegen und den Inhabern der Subkonten bestimmte Rollen und Rechte zuzuweisen.

- 4.2 Eine detaillierte Beschreibung der zuweisbaren Rollen sowie des

Funktionsumfangs der Subkonten ist auf [www.graystack.cloud](http://www.graystack.cloud) nachzulesen.

- 4.3 Alle Handlungen, die unter Verwendung eines Subkontos durchgeführt werden, werden dem Kunden als Inhaber des Hauptkontos zugerechnet. Der Kunde ist für alle Aktivitäten mit Subkontos selbst und unmittelbar verantwortlich.

## **5. Nutzungsrechte**

- 5.1 Mit dem Kauf eines Leistungspakets erwirbt der Kunde das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Dauer des jeweiligen Pakets beschränkte Recht, die Software im Umfang des jeweiligen Pakets für die Zwecke seines Unternehmens zu verwenden.
- 5.2 Der Kunde ist ausschließlich zum unternehmensinternen Gebrauch der Software berechtigt. Die Überlassung der Software zur Verwendung durch Dritte, etwa im Wege der Vermietung, ist nicht gestattet.
- 5.3 Die Software ist ausschließlich über das Internet abrufbar und erfordert ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit einem funktionsfähigen Internetzugang und ausreichendem Datentransfervolumen. Die für den Betrieb der Software notwendigen Systemanforderungen ergeben sich aus der Anhang ./B (Systemanforderungen), welche einen integrierten Bestandteil dieses Vertrags darstellt.

## **6. Service-Level und Support**

- 6.1 Der Anbieter verpflichtet sich, die Software dem Kunden im Ausmaß von 98%, gerechnet auf ein Jahr, betriebsbereit zur Verfügung zu stellen (im Folgenden kurz: die Verfügbarkeit). Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn die Software über einen den Systemspezifikationen entsprechenden und funktionsfähigen Internetanschluss in Österreich über einen der in Anhang ./B angeführten Internetbrowser abgerufen werden kann.
- 6.2 Supportanfragen sind per E-Mail oder sonstige, auf der Website des Anbieters veröffentlichte Supportkanäle an den Kundensupport zu richten.
- 6.3 Der Anbieter reagiert auf Supportanfragen innerhalb von einem Werktag mit einer ersten Antwort und ist bemüht innerhalb von zwei Werktagen zu bearbeiten.
- 6.4 Kosten für die Behebung von Störungen, die vom Kunden zu vertreten sind, wie zum Beispiel bei Nichterfüllung der Hard- und Softwarevoraussetzungen, Störungen der Internetverbindung oder einer unsachgemäßen Bedienung, werden vom Anbieter nach tatsächlichem Aufwand zu dem

jeweils gültigen Stundensatz (einsehbar unter [www.graystack.cloud](http://www.graystack.cloud)) verrechnet.

## **7. Pflichten des Kunden**

- 7.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung von Support- und Wartungsleistungen im erforderlichen Umfang nach besten Kräften unterstützen.
- 7.2 Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, dass sein Internetanschluss, seine IT-Umgebung und die eingesetzte Hard- und Software die in Anhang ./B angegebenen Voraussetzungen erfüllen.
- 7.3 Der Kunde wird die von ihm verwendeten Benutzerkonten sowie deren Logindaten geheim halten, vor unberechtigten Dritten schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Kunde haftet für die missbräuchliche oder unberechtigte Nutzung der Logindaten, sofern ihm die missbräuchliche oder unberechtigte Nutzung zuzurechnen ist. Zudem hat der Kunde bei Kenntnis einer missbräuchlichen oder unberechtigten Nutzung den Anbieter umgehend zu informieren.
- 7.4 Der Kunde stellt sicher, dass Störungen ausschließlich über die für den technischen Support genannten Kanäle (Punkt 6.3) gemeldet werden und dass die zur Störungsbehebung notwendigen Informationen (Kundennummer, Problembeschreibung) bereitgestellt werden.
- 7.5 Der Kunde hat den Anbieter bei geplanten Wartungsarbeiten angemessen zu unterstützen und insbesondere alle erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
- 7.6 Der Anbieter legt regelmäßig Backups zur Vermeidung von Datenverlusten an. Darüber hinausgehende Backups, z.B. zur Wiederherstellung fehlerhafter Daten durch Eingabefehler/Benutzerfehler, sind vom Kunden selbst anzulegen.
- 7.7 Der Kunde ist für alle von ihm durch die Software verwalteten Inhalte selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere für die durch den Kunden importierten und hochgeladenen Inhalte und Daten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, ausschließlich Inhalte zu importieren und zu nutzen, an denen er die erforderlichen Nutzungsrechte besitzt. Dies gilt insbesondere für Produktabbildungen. Der Kunde hat den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten, die im Zusammenhang mit seiner Nutzung der Software erhoben werden.

## **8. Datenschutz, Datensicherheit und Datenverarbeitung**

- 8.1 Der Anbieter beachtet bei der Erbringung der Vertragsleistungen alle einschlägigen Rechtsvorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) sowie des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021).
- 8.2 Der Anbieter wird als Auftragsverarbeiter des Kunden tätig. Es gelten in diesem Zusammenhang die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrags (Anhang ./C), der einen integrierten Bestandteil dieser Vereinbarung darstellt.
- 8.3 Der Zugang zur vertragsgegenständlichen Software erfolgt über eine gesicherte Internetverbindung (SSL-Verschlüsselung). Die Software wird auf Servern mit einem Standort in Europa zur Verfügung gestellt.

## **9. Funktionsänderungen**

- 9.1 Die vertragsgegenständliche Software wird ständig weiterentwickelt. Der Anbieter behält sich daher das Recht vor, die vertragsgegenständliche Software in neue Versionen zu überführen und diese ohne vorherige Zustimmung oder Ankündigung zu implementieren. Die aktuelle Produktbeschreibung kann über [www.graystack.one](http://www.graystack.one) abgerufen werden. Updates werden dem Kunden ohne gesondertes Entgelt zur Verfügung gestellt. Neue und/oder erweiterte Funktionen können den Abschluss eines zusätzlichen Leistungspakets erfordern.
- 9.2 Der Anbieter ist berechtigt, einzelne Funktionen der Software durch gleichwertige Alternativen zu ersetzen oder neue Funktionen hinzuzufügen.

## **10. Gewährleistung und Haftungsbeschränkung**

- 10.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die vertragsgegenständliche Software die in der Produktbeschreibung des erworbenen Leistungspakets auf [www.graystack.one](http://www.graystack.one) angeführten Funktionen enthält und den hier vertraglich vereinbarten Bedingungen entspricht.
- 10.2 In einigen Anwendungsfällen bietet der Anbieter an, Datensätze aus Quellen Dritter zu importieren. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Anbieter diese Datensätze nicht auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität prüfen kann und eine Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der importierten Daten nicht schuldet.
- 10.3 Für das Tracking von Paketen bedient sich der Anbieter des Dienstleisters Ship24. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf das Tracking und leistet daher keine Gewähr für die Richtigkeit und Genauigkeit der Paketverfolgung.

10.4 **Der Anbieter haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit oder entgangenen Gewinn ist – im gesetzlich zulässigen Ausmaß – ausgeschlossen. Der Anbieter übernimmt keinerlei Haftung für Mangelfolgeschäden (insbesondere für Inhalts-, Daten- und Programmverluste), mittelbare und indirekte Schäden sowie für reine Vermögensschäden jeglicher Art.**

## 11. Entgelt

11.1 Das Entgelt für die Nutzung der Software sowie etwaige optionale Leistungen richtet sich nach dem vom Kunden erworbenen Leistungspaket. Es gelten die Preise im Zeitpunkt der Bestellung.

11.2 Sofern nicht bei einem Leistungspaket Abweichendes angegeben ist, sind die Entgelte im Zeitpunkt der Bestellung im Voraus zur Zahlung fällig. Entgelte für optionale Leistungen werden nach Erbringung der Leistung und Zugang der Rechnung bei dem Kunden fällig.

11.3 Der Kunde kann die im Zuge des Bestellvorgangs angebotenen Zahlungsmethoden wählen. Der Kunde ist mit dem Erhalt von elektronischen Rechnungen als PDF-Datei einverstanden.

11.4 Im Fall des Zahlungsverzugs stehen dem Anbieter Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß (§ 456 UGB) zu. Der Anbieter ist berechtigt, Mahnspeisen in Höhe von EUR 12,00 pro berechnete Mahnung zu verlangen. Weiters hat der Kunde angemessenen Kosten für die zweckentsprechende Geltendmachung von offenen Forderungen durch ein Inkassobüro oder eine Rechtsanwaltskanzlei zu ersetzen.

11.5 Sollte der Kunde für mehr als ein Monat im Zahlungsrückstand sein, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die weitere Nutzung der Software bis zur Begleichung aller offenen Forderungen zu untersagen und alle oder einzelne Vertragsleistungen bis zu diesem Zeitpunkt einzustellen. Der Kunde kann daraus keine Ansprüche ableiten.

11.6 Die Vertragsparteien vereinbaren die Wertbeständigkeit der Nutzungs- und Wartungsentgelte, wobei als Wertmaßstab der von der Bundesanstalt Statistik Austria monatlich verlaubliche Index der Verbraucherpreise 2020 dient. Das Wartungsentgelt erhöht sich jährlich in dem Maß, das sich aus der Veränderung des Verbraucherpreisindex 2020 im Jahresabstand gegenüber dem Monat des Abschlusses dieses Vertrags bzw. der letzten Erhöhung oder Minderung des Wartungsentgelts ergibt. Sollte der oben genannte Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist der Anbieter berechtigt, einen anderen vergleichbaren Index, wie er von der Bundesanstalt Statistik Austria oder deren Rechtsnachfolger oder einer ähnlichen

Institution ermittelt wird, anzuwenden.

## **12. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags**

- 12.1 Der Rahmenvertrag über das Benutzerkonto wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde hat die Möglichkeit, über das Kundenkonto bestimmte Leistungspakete zu erwerben. Die konkrete Leistungsumfang, die Laufzeit und die Entgelte ergeben sich aus der Beschreibung des gewählten Pakets auf der Unterseite [www.graystack.one](http://www.graystack.one) zum Zeitpunkt der Bestellung.
- 12.2 Sofern ein Leistungspaket keine abweichenden Regelungen enthält, gilt Folgendes: Der Vertrag über die Paketleistungen wird für die dort angeführte Laufzeit geschlossen. Er verlängert sich immer wieder um dieselbe Laufzeit, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien bis spätestens zum Ablauf schriftlich (dafür genügt ein E-Mail mit Bestätigung des Erhalts) oder über die Kundenverwaltung gekündigt wird.
- 12.3 Der Kunde kann den Rahmenvertrag über das Benutzerkonto jederzeit kündigen, indem er das Konto schriftlich per E-Mail und/oder über die Kontoverwaltung löscht.
- 12.4 Der Anbieter ist berechtigt, den Rahmenvertrag über das Benutzerkonto mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines jeden Monats zu kündigen. Die Kündigung erfolgt durch ein E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mailadresse. Der Anbieter behält sich vor, die Kündigung des Rahmenvertrags vor allem dann vorzunehmen, wenn der Kunde in einem Zeitraum von zwölf Monaten kein Leistungspaket erworben hat.
- 12.5 Davon unberührt bleibt das Recht beider Parteien, den Rahmenvertrag über das Benutzerkonto jederzeit aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund, der den Anbieter zur fristlosen Kündigung berechtigt, besteht unter anderem dann,
  - 12.5.1 wenn der Kunde unrichtige Daten (Name, Firma, Adresse etc) für das Benutzerkonto eingetragen hat;
  - 12.5.2 wenn der Kunde das Benutzerkonto Dritten zur Verfügung stellt;
  - 12.5.3 wenn der Kunde trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen, mindestens zweiwöchigen Mahnfrist mit Zahlungen an den Anbieter in Verzug ist;
  - 12.5.4 wenn der Kunde sonst schuldhaft eine vertragliche Pflicht verletzt; oder
  - 12.5.5 wenn der Kunde der Änderung der Nutzungsbedingungen widerspricht

(Punkt 1.3).

- 12.6 In all diesen Fällen ist der Anbieter auch berechtigt, den Kunden zu warnen und/oder das Konto ohne Vorankündigung vorläufig zu sperren. Der Kunde kann daraus keine Ansprüche ableiten. Zugleich mit der Sperre werden wird der Kunde zur Beseitigung des Verstoßes binnen angemessener Frist aufgefordert.
- 12.7 Ausstehende Entgelte werden mit Ende des Rahmenvertrags fällig. Gerade aktive Leistungspakete verfallen mit der Kündigung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf aliquoten Rückersatz. Das gilt nicht, wenn der Anbieter den Grund für die Vertragsauflösung vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat.
- 12.8 Im Fall einer Beendigung des Rahmenvertrags ist der Anbieter nicht verpflichtet, die Daten des Kunden weiterhin zu speichern. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, seine Daten rechtzeitig vor der Vertragsbeendigung zu sichern. Nach der Löschung des Kundenkontos ist eine Wiederherstellung der Kundendaten nicht möglich. Im Fall einer Kündigung durch den Anbieter erhält der Kunde eine 14tägige Frist für die Sicherung seiner Daten.

### **13. Vertraulichkeit**

- 13.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung bekannt gewordenen oder bekannt werdenden vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse über die jeweils andere Partei geheimzuhalten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Daten und Informationen aufgrund Gesetzes, einer Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen. Ausgenommen von dieser Verpflichtung sind Informationen, die allgemein bekannt sind oder bereits vor beiderseitigem Vertragsabschluss der jeweiligen Vertragspartei bekannt waren.
- 13.2 Diese Verpflichtung entfällt drei Jahre nach Kündigung des Rahmenvertrags.

### **14. Referenzen**

- 14.1 Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden öffentlich (z.B. auf seiner Website) mit Namen bzw Firma und Logo als Kunden zu nennen.

### **15. Übertragung von Rechten und Pflichten**

15.1 Jedwede Abtretung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur nach Rücksprache und vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

## **16. Schlussbestimmungen**

16.1 Etwaige Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags sowie der Beilagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, dies gilt auch für die Aufhebung desselbigen.

16.2 Die Anwendung von jedweden ergänzenden Bedingungen (Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Einkaufsbedingungen oder sonstigen Vertragsformblättern) des Kunden ist ausgeschlossen.

16.3 Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Sollten Teile dieses Vertrags oder einzelne Bestimmungen unwirksam oder nichtig sein, so führt dies nicht zum gänzlichen Entfall dieser Bestimmung oder zum Entfall der übrigen Bestimmungen, sondern es gelten dann jene Bestimmungen als vereinbart, welche gesetzlich zulässig sind und dem Zweck der jeweiligen Bestimmung sowie der Absicht der Parteien am nächsten kommen.

16.4 Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters.

16.5 Das gesamte Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

16.6 Für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist ausschließlich das jeweils sachlich zuständige Gericht am Sitz des Anbieters zuständig.

## **Anhang A**

### **Liste von Open Source Komponenten**

Die Software GRAYSTACK enthält die unter der folgenden Adresse angeführten Komponenten:

<https://www.graystack.one/dependencies>

Sie finden dort auch weitere Informationen über die Komponenten und die jeweils geltenden Lizenzbedingungen.

## **Anhang B**

### **Systemanforderungen**

Die aktuellen Systemanforderungen können auf folgender Webseite eingesehen werden: <https://www.graystack.one/requirements>