

Besondere Vertragsbedingungen für shopware Intelligence+

1. Geltungsbereich, Verhältnis zu den AGB

1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen für Shopware Intelligence+ (kurz „BVB-SI+“) regeln die Vertragsbeziehungen zwischen der shopware AG, Ebbinghoff 10, 48624 Schöppingen, Deutschland (kurz „shopware“) und ihren Kunden (kurz „Kunde“) hinsichtlich Shopware Intelligence+.

1.2. Diese BVB-SI+ ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von shopware (kurz „AGB“). Im Fall von Widersprüchen gehen diese BVB-SI+ den AGB vor. Im Übrigen bleiben die AGB sowie die darin in Bezug genommenen weiteren Vertragsbestandteile unverändert anwendbar.

2. Begriffsbestimmungen

2.1. Anfragen (Services): Die je Service in der Dokumentation definierte Einheit, anhand derer die Nutzung gemessen wird (z. B. „Requests“, „Edit actions“, „Previews generated“). Im Kontext von Services sowie Shopware Intelligence und Shopware Intelligence+, insbesondere in Teil 7 der AGB, in diesen BVB-SI+ sowie in der jeweiligen Dokumentation, kann der Begriff auch ohne den Zusatz „(Service)“ verwendet werden. Außerhalb dieses Kontexts, beispielsweise wenn „Anfrage“ ohne den Zusatz „(Service)“ im Rahmen von Kommunikationsvorgängen mit dem Support gebraucht wird, findet die vorstehende Definition keine Anwendung.

2.2. Produkte: Software, Erweiterungen, PaaS, SaaS sowie shopware Intelligence+.

2.3. Services: Von shopware betriebene, in der shopware-Administration oder verbundenen Oberflächen bereitgestellte in der Regel KI-gestützte Funktionen. Dies sind keine „Serviceleistungen“ im Sinne der AGB.

2.4. Shopware Intelligence: Der Sammelbegriff für die von shopware bereitgestellten KI-Initiativen und (KI-)Leistungen, einschließlich agentischer Assistenzfunktionen.

2.5. Shopware Intelligence+: Ein kostenpflichtiges Abonnement, das dem Kunden die Nutzung von Services ermöglicht.

3. Vertragsgegenstand, Voraussetzungen und ergänzende Bedingungen

3.1. shopware stellt dem Kunden Shopware Intelligence+ als Abonnement gegen Zahlung einer Vergütung nach Maßgabe dieser besonderen Bestimmungen und dem Vertrag in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zur Verfügung.

3.2. Die Verfügbarkeit einzelner Services sowie die jeweils anwendbaren Konditionen (insbesondere Vergütung und Nutzungsumfang) können abhängig davon variieren, ob der Kunde die freie Community Edition oder proprietäre shopware-Software nutzt. Innerhalb der proprietären shopware-Software können Verfügbarkeit und Konditionen zudem weiter variieren.

3.3. Für die Nutzung von Services gelten ergänzend die Nutzungsbedingungen für Services der shopware AG, die abrufbar sind unter <https://www.shopware.com/de/rechtliches/service-nutzung>.

4. Leistungsumfang, Leistungsbeschreibung, Dokumentation

4.1. Die Beschaffenheit von Shopware Intelligence+ ergibt sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter

<https://docs.shopware.com/de/shopware-6-de/shopware-services/shopware-intelligence-plus-abonnement>

veröffentlichten Leistungsbeschreibung/Dokumentation.

4.2. Die Dokumentation von Shopware Intelligence+ wird unter <https://docs.shopware.com/de> im Internet zum Abruf „as is“ bereitgestellt. Eine andere Dokumentation wird nur bei einer ausdrücklichen, schriftlichen Vereinbarung von shopware geschuldet.

4.3. shopware ist berechtigt, Services im Rahmen der Produktweiterentwicklung zu ändern, weiterzuentwickeln, zu ersetzen oder zu ergänzen, soweit dies dem Kunden unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zumutbar ist. Im Übrigen gelten Ziff. 3.5 und Ziff. 17 der AGB.

4.4. shopware strebt für Shopware Intelligence+ eine jährliche Verfügbarkeit von 99% an (bezogen auf 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr). Ausgenommen sind routinemäßige, erforderliche und geplante Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen (nicht mehr als insgesamt acht Stunden im Monat). Soweit möglich, werden erforderliche Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen rechtzeitig unter <https://status.shopware.com> angekündigt. Eine jederzeitige Verfügbarkeit von Shopware Intelligence+ ist nicht geschuldet.

5. Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

5.1. Die Vertragslaufzeit von Shopware Intelligence+ beginnt mit Vertragsschluss, regelmäßig mit der Buchung durch den Kunden, und beträgt zunächst einen Monat.

5.2. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um einen weiteren Monat, wenn das Vertragsverhältnis nicht zum Ende einer Laufzeit gekündigt wird. Maßgeblich ist das Datum des Zugangs der Kündigungserklärung bei der jeweils anderen Partei. Eine stillschweigende Vertragsverlängerung durch Weiternutzung gemäß § 545 Satz 1 BGB ist ausgeschlossen.

6. Vergütung und Abrechnung

6.1. Shopware Intelligence+ ist vergütungspflichtig. Es gelten ausschließlich die im Buchungsvorgang angezeigten Preise.

6.2. Die Vergütung wird wie im Buchungsvorgang angegeben in Rechnung gestellt. Falls nicht ausdrücklich angegeben, erfolgt die Rechnungsstellung monatlich im Voraus zu Beginn eines jeden Vertragsmonats.

7. Nutzungsumfang und Fair-Use-Regel

7.1. Soweit Shopware Intelligence+ als „unlimited“ oder „unlimitiert“ ausgewiesen wird, bestehen für die Services keine festen mengenmäßig beschränkten Anfragekontingente. Eine Messung der Anfragen kann dennoch erfolgen (z. B. zur Anzeige von Nutzung, zur Kapazitätsplanung oder zur Missbrauchserkennung).

7.2. Ungeachtet von Ziff. 7.1 ist shopware berechtigt, bei atypisch hoher oder missbräuchlicher Nutzung die Anfragerate (das bedeutet die Anzahl der Anfragen pro Zeit) zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs vorübergehend zu reduzieren oder andere angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die Integrität, Sicherheit und Stabilität der Systeme sowie die Verfügbarkeit für andere Kunden sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere Maßnahmen bei missbräuchlicher Nutzung, automatisierten Massenabrufen, Umgehung technischer

Schutzmaßnahmen oder sonstiger Nutzung entgegen der shopware Acceptable Use Policy und/oder den Nutzungsbedingungen für KI-gestützte Systeme.

7.3. In Fällen nach Ziff. 7.2 kann shopware die Nutzung einzelner Services vorübergehend einschränken oder sperren, bis die Ursache behoben ist. shopware wird den Kunden, soweit dies zumutbar ist und der Zweck der Maßnahme dadurch nicht gefährdet wird, vorab informieren und ihm Gelegenheit geben, die Nutzung anzupassen.

8. Unentgeltliche testweise Nutzung im Rahmen von Shopware Intelligence

8.1. Unabhängig von Shopware Intelligence+ kann shopware im Rahmen von Shopware Intelligence unentgeltlich Anfragenkontingente zur testweisen Nutzung (im Folgenden: Freikontingente) einzelner Services bereitstellen.

8.2. Ein Anspruch auf Freikontingente für jeden Service oder die Bereitstellung bestimmter Services im Rahmen von Shopware Intelligence besteht nicht. shopware ist berechtigt, Freikontingente für einzelne Services oder insgesamt nach eigenem Ermessen anzupassen oder entfallen zu lassen.

8.3. Freikontingente werden grundsätzlich zu Beginn eines jeden Kalendermonats erneuert. Eine Übertragung nicht genutzter Freikontingente in den nächsten Kalendermonat ist ausgeschlossen.

Stand: 2026-03-03