

Zusatzvereinbarung zum Digital Services Act (DSA) zur Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der shopware AG

1. Gegenstand und Anwendungsbereich

1.1 Diese Zusatzvereinbarung zum DSA (weiter auch als „Addendum“) ergänzt die jeweils anwendbaren vertraglichen oder nutzungsbezogenen Bedingungen der shopware AG („shopware“) für die nachstehend genannten Dienste. Es regelt die Rechte und Pflichten von shopware und den Nutzern im Zusammenhang mit den von shopware betriebenen Vermittlungsdiensten im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2065 („Digital Services Act“ oder „DSA“).

1.2 Dieses Addendum gilt ausschließlich für die folgenden von shopware betriebenen Dienste (zusammen die „DSA-Dienste“):

- (a) die Bereitstellung der shopware-Software als SaaS- oder PaaS-Lösung,
- (b) der Shopware Store,
- (c) der Shopware Community Hub und
- (d) das Shopware Community Forum.

1.3 Dieses Addendum gilt

- (a) für Kunden der DSA-Dienste zusammen mit den jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen von shopware sowie
- (b) für sonstige Nutzer der DSA-Dienste zusammen mit den jeweils anwendbaren Nutzungsbedingungen des jeweiligen DSA-Dienstes.

Für Nutzer des Community Hub erfolgt die Einbeziehung dieses Addendums über die dort jeweils geltenden Nutzungsbedingungen.

1.4 Soweit dieses Addendum andere auf den jeweiligen DSA-Dienst anwendbare Bedingungen ergänzt oder von diesen abweicht, gehen die Regelungen dieses Addendums im Anwendungsbereich zwingender Anforderungen des DSA vor. Im Übrigen gelten die jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Nutzungsbedingungen unverändert fort.

1.5 Die jeweils aktuelle Fassung dieses Addendums wird den Nutzern in leicht zugänglicher und maschinenlesbarer Form öffentlich zur Verfügung gestellt.

1.6 „Nutzer“ im Sinne dieses Addendums sind alle natürlichen oder juristischen Personen, die einen DSA-Dienst nutzen, einschließlich Kunden sowie sonstiger registrierter oder nicht registrierter Nutzer, soweit anwendbar. Die DSA-Dienste richten sich nicht an Minderjährige. Minderjährigen ist die Nutzung der DSA-Dienste nicht gestattet. Mit der Nutzung eines DSA-Dienstes bestätigt der Nutzer, volljährig zu sein.

2 Unzulässige Inhalte, Community-Richtlinien und Moderationsgründe

Für die DSA-Dienste gelten die für den jeweiligen DSA-Dienst anwendbaren Nutzungsbedingungen, Community-Regeln sowie sonstige von shopware veröffentlichte Verhaltens- und Moderationsregeln in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Dies gilt auch für sonstige von shopware ausdrücklich als für den jeweiligen DSA-Dienst geltend gekennzeichnete Richtlinien.

Nutzer sind verpflichtet, nur solche Inhalte bereitzustellen oder zu verbreiten, die mit diesen Regelungen sowie mit geltendem Recht im Einklang stehen.

Für die DSA-Dienste gelten insbesondere die folgenden Regelwerke in ihrer jeweils aktuellen Fassung:

- (a) die shopware Acceptable Use Policy,
- (b) die Nutzungsbedingungen / Community-Regeln des Community Hub, soweit anwendbar,
- (c) die Nutzungsbedingungen des Forums, soweit anwendbar, und
- (d) sonstige von shopware ausdrücklich als für den jeweiligen DSA-Dienst geltend gekennzeichnete Moderations-, Community- oder Store-Richtlinien.

Nutzer sind verpflichtet, nur solche Inhalte bereitzustellen oder zu verbreiten, die mit diesen Regelungen sowie mit geltendem Recht im Einklang stehen.

shopware kann Inhalte insbesondere dann moderieren (insbesondere entfernen oder sperren) oder Maßnahmen gegen Nutzerkonten ergreifen, wenn

- (a) vernünftigerweise angenommen werden darf, dass Inhalte gegen geltendes Recht, die für den jeweiligen DSA-Dienst geltenden Nutzungsbedingungen, die Acceptable Use Policy oder sonstige von shopware veröffentlichte Richtlinien verstoßen,
- (b) shopware hierzu aufgrund behördlicher Anordnungen oder anderer gesetzlicher Pflichten, insbesondere nach dem DSA, verpflichtet ist oder
- (c) dies erforderlich ist, um Missbrauch zu verhindern, die Integrität der DSA-Dienste oder die Sicherheit anderer Nutzer zu schützen.

3 Arten von Moderationsmaßnahmen

shopware kann im Zusammenhang mit den DSA-Diensten folgende Moderationsmaßnahmen ergreifen:

- (a) Entfernung einzelner Inhalte,
- (b) Sperrung oder Einschränkung des Zugangs zu einzelnen Inhalten,
- (c) Einschränkung der Sichtbarkeit einzelner Inhalte,
- (d) Einschränkung einzelner Funktionen,
- (e) vorübergehende Sperrung eines Nutzerkontos,
- (f) dauerhafte Kündigung oder Beendigung eines Nutzerkontos,
- (g) Einschränkung der Monetarisierung von Inhalten, soweit einschlägig.

Soweit gesetzlich vorgeschrieben, informiert shopware die betroffenen Nutzer über getroffene Maßnahmen, die wesentlichen Gründe dafür sowie über verfügbare Rechtsbehelfe, einschließlich des internen Beschwerdesystems nach Ziff. 5.

4 Meldung rechtswidriger Inhalte (Notice-and-Action-Verfahren)

Wenn Nutzer oder andere Personen der Auffassung sind, dass bestimmte über DSA-Dienste verfügbare Inhalte rechtswidrig sind, können sie diese über das von shopware bereitgestellte Meldesystem anzeigen („Notice-and-Action-Verfahren“). Hierfür stellt shopware ein Online-Formular bereit, das über eine zentrale DSA-Informationssseite abrufbar ist.

Das Formular erfasst die gesetzlich erforderlichen Mindestangaben, insbesondere

- (a) die genaue elektronische Position des Inhalts (z. B. URL oder eindeutige ID),
- (b) eine Begründung, warum der Inhalt für rechtswidrig gehalten wird,
- (c) Kontaktdaten der meldenden Person sowie
- (d) eine Bestätigung, dass die meldende Person in gutem Glauben davon überzeugt ist, dass die in der Meldung enthaltenen Angaben richtig und vollständig sind.

Sofern die meldende Person eine elektronische Kontaktangabe bereitstellt, bestätigt shopware den Eingang der Meldung unverzüglich auf elektronischem Wege.

shopware prüft solche Meldungen nach Maßgabe des DSA und dieses Addendums und trifft eine angemessene Entscheidung (z. B. Entfernung oder Belassen des Inhalts, Einschränkung der Sichtbarkeit).

Soweit gesetzlich erforderlich, informiert shopware sowohl die meldende Person als auch den von der Entscheidung betroffenen Nutzer über die getroffene Maßnahme, die wesentlichen Gründe und verfügbare Rechtsbehelfe.

5 Internes Beschwerdesystem

Für Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Shopware Store, dem Community Hub und dem Forum, die unter Art. 20 Abs. 1 DSA fallen, können betroffene Nutzer innerhalb von mindestens sechs Monaten ab Zugang der jeweiligen Entscheidung Beschwerde über das interne Beschwerdesystem von shopware einlegen.

Das Beschwerdesystem ist über die DSA-Informationssseite zugänglich. Nutzer sollen die angegriffene Entscheidung möglichst genau bezeichnen; weitergehende formale Anforderungen bestehen nicht.

Beschwerden werden sorgfältig, diskriminierungsfrei und innerhalb eines angemessenen Zeitraums geprüft. Die Entscheidung über die Beschwerde erfolgt nicht ausschließlich automatisiert. Der betroffene Nutzer erhält eine begründete Antwort sowie Informationen über weitere Rechtsbehelfe, einschließlich außergerichtlicher Streitbeilegung nach Art. 21 DSA, soweit anwendbar.

6 Missbräuchliche Nutzung von Meldungen und Beschwerden

Die von shopware bereitgestellten Verfahren zur Meldung rechtswidriger Inhalte und zur Einlegung von Beschwerden dürfen nicht missbräuchlich verwendet werden. shopware kann nach vorheriger Warnung den Zugang zu den Melde- und Beschwerdefunktionen für einen angemessenen Zeitraum aussetzen, wenn Nutzer wiederholt offensichtlich unbegründete Meldungen über mutmaßlich rechtswidrige Inhalte abgeben oder wiederholt offensichtlich unbegründete Beschwerden einlegen.

Bei der Entscheidung über die Aussetzung berücksichtigt shopware insbesondere Art, Häufigkeit und Schwere der betreffenden Nutzung sowie deren Auswirkungen auf andere Nutzer und auf den sicheren Betrieb der DSA-Dienste. shopware informiert betroffene Nutzer über die ergriffene Maßnahme und die hiergegen zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe.

Weitergehende Maßnahmen nach den jeweils anwendbaren Nutzungsbedingungen bleiben unberührt, soweit gesetzlich zulässig.

7 Einsatz automatisierter Systeme und menschliche Überprüfung

Shopware setzt in den DSA-Diensten teilweise automatisierte Systeme ein, insbesondere zur Erkennung von Spam, Missbrauch, betrügerischen Aktivitäten, zur Sicherstellung der IT-Sicherheit sowie zur Durchsetzung der für den jeweiligen DSA-Dienst geltenden Regeln. Entscheidungen über Moderationsmaßnahmen können auf automatisierter Verarbeitung, auf menschlicher Prüfung oder auf einer Kombination beider Methoden beruhen.

Nutzer können eine menschliche Überprüfung einer Entscheidung beantragen, indem sie eine Beschwerde nach Ziff. 5 einlegen oder die auf der DSA-Informationssseite angegebenen Kontaktwege nutzen.

8 Weitere Informationen nach dem Digital Services Act

shopware stellt auf einer zentralen DSA-Informationssseite insbesondere folgende Informationen bereit:

- (a) Kontaktstellen für Behörden und Nutzer nach Art. 11 und 12 DSA,
- (b) das Online-Formular für Meldungen rechtswidriger Inhalte nach Art. 16 DSA,
- (c) Informationen zum internen Beschwerdesystem nach Art. 20 DSA,
- (d) Transparenzberichte nach Art. 15 und 24 DSA sowie
- (e) Informationen zur durchschnittlichen monatlichen Zahl der aktiven Nutzer in der EU nach Art. 24 Abs. 2 DSA.

Die jeweils aktuelle Fassung der DSA-Informationssseite ist über die Rechts- bzw. Footer-Sektion der von shopware betriebenen DSA-Dienste abrufbar.