

# Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für zooplus Tierheimsuche

## 1. Allgemeines

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen („**AGB**“) gelten für den von der zooplus SE, Sonnenstraße 15, 80331 München („**zooplus**“) unter <https://www.zooplus.de/services/tierheim> angebotenen Dienst „zooplus Tierheimsuche“ (nachfolgend „**Tierheimsuche**“ oder „**Plattform**“).

1.2 Auf der Plattform haben alle Tierheime (nachfolgend auch „**gewerblicher Nutzer**“) die Möglichkeit von zooplus angeben zu lassen, welche Tiere derzeit beim Tierheim vermittelt werden und so Kunden auf deren Angebot aufmerksam zu machen.

1.3 Die vorliegenden AGB gelten sowohl für gewerbliche Nutzer als auch Kunden. Soweit eine Unterscheidung geboten ist, wird diese an der entsprechenden Stelle vorgenommen.

1.4 Gegenstand der Tierheimsuche ist die ortsbezogene Suche nach Tierheimen mit dem Ziel zu erfahren, ob dieses Tierheim bestimmte Tiere vermittelt. Der Erwerb eines Tieres erfolgt stets außerhalb der Plattform.

1.5 zooplus weist klarstellend darauf hin, dass zooplus oder mit zooplus i.S.d. § 15 AktG verbundene Unternehmen selbst kein Tierheim betreibt bzw. betreiben.

## 2. Gegenstand der zooplus Tierheimsuche

2.1 Auf die zooplus Tierheimsuche haben alle Internetnutzer die Möglichkeit, anhand der Stadt mittels einer ortsbezogenen Suche danach zu suchen, ob es (am gewünschten Ort) Tierheime gibt, die die gesuchten Tiere anbieten. Eine Kontaktaufnahme kann über die beim jeweiligen Tierheim hinterlegten Kontaktdaten erfolgen.

2.2 In der Trefferliste werden (i) alle Tierheime in der entsprechenden Stadt und (ii) falls kein Tierheim in der Stadt vorhanden ist, solche in der Nähe angezeigt. Zum Ranking siehe Ziff. 7 dieser AGB.

2.3 Für die Tierheimsuche ist seitens der Kunden keine eigene Registrierung notwendig.

2.4 Die gewerblichen Nutzer haben die Möglichkeit, bei der Tierheimsuche neben der Bezeichnung des Tierheims auch Marken und/oder ein Logo, welches ggf. zugleich als Marke geschützt ist, sowie Fotos einbinden zu lassen. Die gewerblichen Nutzer räumen zooplus zum Zwecke und für die Dauer der Teilnahme an der Tierheimsuche ein unentgeltliches, einfaches, weltweites und, soweit für die Zwecke der Vertragsausübung erforderlich, unterlizenzierbares, einfaches Nutzungsrecht zur Verwendung ihrer Bezeichnung des Tierheims, ihrer geschützten Marken, oder ihrer etwaigen Logos bzw. der Fotos auf der Plattform ein. Soweit eine Bilddatei zur Verfügung gestellt wird und es aus technischen Gründen erforderlich ist, die Bilddatei für die Wiedergabe auf der Plattform zu bearbeiten, gewähren die gewerblichen Nutzer zooplus die hierzu erforderlichen einfachen Nutzungsrechte in dem vorgenannten Umfang. Durch diese einfachen Nutzungsrechte für zooplus werden die gewerblichen Nutzer in der weiteren Verwendung der Bezeichnung des Tierheims, der Marken bzw. Logos im Übrigen nicht eingeschränkt.

2.5 zooplus weist darauf hin, dass keine über die Bereitstellung der Tierheimsuche hinausgehende Vermarktung der angebotenen Leistung der gewerblichen Nutzer über zusätzliche Vertriebskanäle oder etwaige Partnerprogramme erfolgt. Es erfolgt auch kein Angebot von weiteren Nebenwaren oder Nebendienstleistungen.

2.6 zooplus hat in dem in der Datenschutzerklärung (<https://www.zooplus.de/services/legal>) bezeichneten Umfang Zugang zu personenbezogenen oder sonstigen Daten des Kunden und des gewerblichen Nutzers. Diese Daten werden im dort bezeichneten Umfang an Dritte weitergeleitet. Dem gewerblichen Nutzer stehen Möglichkeiten der Ablehnung der Datenweitergabe offen.

2.7 zooplus weist darauf hin, dass dem gewerblichen Nutzer kein Zugang zu personenbezogenen oder sonstigen Daten, die gewerbliche Nutzer oder Kunden für die Nutzung der zooplus Tierheimsuche zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden, gewährt wird. Der gewerbliche Nutzer hat ebenfalls keinen Zugang zu personenbezogenen oder sonstigen Daten, auch nicht in aggregierter Form, die dieser gewerbliche Nutzer im Zusammenhang mit der Nutzung der zooplus Tierheimsuche zur Verfügung gestellt hat oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste für den gewerblichen Nutzer und die Kunden generiert wurden.

### **3. Verpflichtungen der Tierheime**

3.1 Die Aufnahme in die Tierheimsuche steht, wie in Ziff. 1.2 geschildert, allen Tierheimen als gewerblichen Nutzern offen. Hierfür entstehen dem Tierheim keine Kosten.

3.2 Der Nutzungsvertrag beginnt mit der Onlinestellung der von dem jeweiligen Tierheim mitgeteilten Informationen hinsichtlich der zu vermittelnden Tiere und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn nicht das Angebot entsprechend Ziff. 4 eingeschränkt, ausgesetzt oder beendet wird. Eine Registrierung ist nicht möglich.

3.3 Die gewerblichen Nutzer können Änderungen durch Klick auf „Daten & Tierprofile aktualisieren“ initiieren, welche von zooplus freigegeben werden müssen. Zur Validierung der Änderungen ist eine E-Mail-Adresse anzugeben, über die zooplus bei Bedarf auf den gewerblichen Nutzer zugehen kann.

3.4. Die gewerblichen Nutzer verpflichten sich, keine Rechte Dritter, insbesondere nicht deren Persönlichkeits-, Marken- oder Urheberrechte zu verletzen und nicht gegen geltende gesetzliche Vorschriften, sowie gegen die Bestimmungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb sowie des einschlägigen deutschen und europäischen Datenschutzrechts zu verstoßen sowie alle Handlungen zu unterlassen, die den Bestand oder Betrieb der zooplus Tierheimsuche gefährden könnten. Soweit gewerbliche Nutzer zooplus Fotos zur Verfügung stellen, stellen diese sicher, dass keine Personen darauf abgebildet sind, die nicht zuvor ihre schriftliche Einwilligung in diese Verwendung der Fotografie(n) bei zooplus gegeben haben.

3.4. Es ist untersagt, ohne Genehmigung von zooplus auf der Plattform für eigene oder fremde Dienste egal welcher Art zu werben, mit Ausnahme der Präsentation der gewerblichen Nutzer im Rahmen der Tierheimsuche.

### **4. Einschränkung, Aussetzung bzw. Beendigung des Nutzungsvertrages**

4.1 Der Nutzungsvertrag läuft grundsätzlich auf unbestimmte Zeit.

4.2. zooplus hat die Möglichkeit, bei Vorliegen eines entsprechenden Grundes, insbesondere (i) einer Verletzung der Pflichten des gewerblichen Nutzers nach Ziff. 3 aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder (ii) betrieblichen Gründen, wie einer Einstellung oder Umstrukturierung des Angebots, das Angebot der Tierheimsuche bzgl. bestimmter gewerblicher Nutzer (i) einzuschränken, (ii) vollständig bzw. teilweise auszusetzen oder (iii) zu beenden. Der gewerbliche Nutzer hat die Möglichkeit den Nutzungsvertrag jederzeit zu beenden.

4.3 Im Fall einer Einschränkung bzw. teilweise Aussetzung muss dem Nutzer mitgeteilt werden, in welchem Umfang die Einschränkung bzw. teilweise Aussetzung erfolgt und aus welchem Grund diese erfolgt. Zudem erfolgt ein Hinweis auf die Möglichkeit, die Tatsachen und Umstände, die der Einschränkung bzw. teilweisen/vollständigen Aussetzung zugrunde liegen, im Rahmen des in Ziff. 8 näher dargestellten internen Beschwerdemanagement-Verfahrens zu klären.

4.4 Im Fall der Beendigung des Angebotes wird zooplus den gewerblichen Nutzer 30 Tage vor dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens unter Angabe der in Ziff. 4.2 genannten Gründe mitteilen, dass der Nutzungsvertrag beendet wird, soweit ein solcher entsprechend Ziff. 3.2. zustande gekommen ist. Zudem erfolgt ein Hinweis auf das in Ziff. 8 dargestellte interne Beschwerdemanagement-Verfahren.

4.5 Der gewerbliche Nutzer hat die Möglichkeit den Nutzungsvertrag jederzeit zu beenden. Will der gewerbliche Nutzer den Vertrag beenden, hat er dies in Textform an folgende E-Mail-Adresse: [tierheimsuche@zooplus.com](mailto:tierheimsuche@zooplus.com) zu erklären. Dabei ist keine bestimmte Frist einzuhalten.

4.6 Nach Beendigung des Nutzungsvertrages werden alle bei zooplus vom gewerblichen Nutzer enthaltenen (personenbezogenen) Daten umgehend eingeschränkt, indem das Profil des Tierheims manuell blockiert wird.

## 5. Haftung

5.1 Für Ansprüche aufgrund von Schäden, die durch uns, unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden, haftet zooplus stets uneingeschränkt

- bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung,
- bei Garantieverprechen, soweit vereinbart, oder
- soweit der Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes („**ProdHaftG**“) eröffnet ist.

5.2 Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, (Kardinalpflichten) durch leichte Fahrlässigkeit von uns, unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen ist die Haftung der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen sind Ansprüche, die auf eine leichte Fahrlässigkeit zurückgehen, ausgeschlossen.

5.3 Als Diensteanbieter ist zooplus gemäß § 7 Abs. 1 TMG für eigene Inhalte im Rahmen der zooplus Tierheimsuche nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich. Nach §§ 8 bis 10 TMG ist zooplus als

Diensteanbieter jedoch nicht verpflichtet, übermittelte oder gespeicherte fremde Inhalte zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen. Dies gilt auch für Hyperlinks.

5.4 zooplus haftet für fremde Inhalte erst ab dem Zeitpunkt der Kenntniserlangung einer konkreten Rechtsverletzung. Bei Bekanntwerden von entsprechenden Rechtsverletzungen sperrt oder entfernt zooplus diese Inhalte umgehend. Sollte zooplus Kenntnis von einer Rechtsverletzung erlangen, wird ein manueller Prüfprozess eingeleitet.

5.5. Die gewerblichen Nutzer sind zur Mitwirkung verpflichtet und stimmen der anonymisierten Weiterleitung solcher Hinweise an den in seinen Rechten behaupteten Verletzten zu.

## **6. Nutzerbewertung**

6.1 Alle Kunden haben die Möglichkeit, das Tierheim bei der Tierheimsuche durch Klick auf „Bewertung schreiben“ zu bewerten. Die Bewertung erfolgt als Gast ohne Verwendung von Registrierungsdaten.

6.2 Der Kunde muss seine E-Mail-Adresse hinterlegen. Bei der Bewertung kann der Kunde zwischen einem Stern (nicht empfehlenswert) und fünf Sternen (hervorragend) vergeben und den gewerblichen Nutzer entsprechend insgesamt bewerten und die Gründe, die der Bewertung zugrunde liegen, in einen Freitext eintragen.

6.3 Der Kunde ist für den Inhalt seiner Bewertung verantwortlich. Er sichert ausdrücklich zu, sich bei der Erstellung an geltendes Recht zu halten und keine rechtsverletzenden Inhalte bzw. Formulierungen bei den Bewertungen zu verwenden. Insbesondere wird er keine beleidigenden, verunglimpfenden oder nachweislich falschen Aussagen treffen und eine Bewertung auch nur dann vornehmen, wenn auch eine Vermittlung eines Tieres dieser Art zu dem angegebenen Zeitpunkt erfolgt ist.

6.4 Eine durchgehende Kontrolle in Bezug auf mögliche rechtsverletzende Inhalte ist der Betreiberin nicht möglich. zooplus wird jedoch Bewertungen, die Rechte Dritter verletzen oder sonst rechtswidrigen Inhalt haben, auf konkreten Hinweis unverzüglich sperren. Verstößt der Kunde gegen Pflichten aus Ziff. 6.3 so hat er zooplus von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, welche auf damit einhergehenden schuldhaften Rechtsverletzungen durch den Kunden beruhen. Dies schließt die Übernahme der Kosten der Rechtsverteidigung (inkl. Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe) ein.

6.5 Nach Beendigung des Nutzungsverhältnisses i.S.v. Ziff. 4 dieser AGB hat der gewerbliche Nutzer – es sei denn, es ergibt sich aus gesetzlichen Regelungen etwas Anderes – keinen Zugriff mehr auf die Nutzerbewertungen.

## **7. Ranking**

7.1 In der Trefferliste werden die Tierheime entsprechend der Suchanfrage (Stadt bzw. Adresse) und der Entfernung zur Adresse bzw. der Stadt in absteigender Reihenfolge dargestellt. Die Nutzerbewertung hat keinen Einfluss auf das Ranking.

7.2 Das Ranking kann nicht durch die Zahlung eines Entgeltes verbessert werden.

## 8. Internes Beschwerdemanagement

8.1 Für zooplus ist die Zufriedenheit der gewerblichen Nutzer sehr wichtig. zooplus hat (daher) ein internes Beschwerdemanagement nebst Beschwerdestelle eingerichtet, mit dem gewerbliche Nutzer sich an zooplus wenden können, wenn diese (i) technische Probleme bei der Verwendung der Tierheimsuche haben oder (ii) sich durch bestimmte Maßnahmen von zooplus, z.B. hinsichtlich der Darstellung der Trefferliste / des Rankings (siehe Ziff. 7 dieser AGB) bzw. der Nutzerbewertung (siehe Ziff. 6 dieser AGB), benachteiligt fühlen.

8.2. Dieses interne Beschwerdemanagement steht nur gewerblichen Nutzern, also den Tierheimen offen. Sollten Kunden sich entsprechend beschweren wollen, können diese die in Ziff. 10 dieser AGB genannten Streitbeilegungsmechanismen verwenden, soweit anwendbar.

8.3 Die Einreichung der Beschwerde ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Beschwerde kann beispielsweise sowohl fernmündlich, elektronisch als auch schriftlich eingereicht werden.

zooplus SE

Sonnenstraße 15

80331 München

E-Mail: [tierheimsuche@zooplus.com](mailto:tierheimsuche@zooplus.com)

8.4 Bitte geben Sie bei der Beschwerde möglichst genau an, um welchen der in Ziff. 8.1 genannten Beschwerdepunkte es geht, d.h. geben Sie beispielsweise möglichst nicht nur an, dass etwas „technisch nicht funktioniert“, sondern etwas genauer was bzw. wenn Sie mit einer Bewertung nicht einverstanden sind, wo die Unstimmigkeiten auftreten.

8.5 Nach Erhalt der Beschwerde wird sich zooplus zügig um die Bearbeitung der Beschwerde kümmern.

8.6 zooplus weist darauf hin, dass zooplus jährlich auswertet, (i) wie viele Beschwerden es gegeben hat, (ii) welchem Beschwerdegegenstand sich diese zuordnen lassen, (iii) wie viel Zeit für die Bearbeitung durchschnittlich aufgewendet worden ist und (iv) was das Ergebnis der Beschwerden gewesen ist. Diese Informationen werden dem gewerblichen Nutzer im öffentlich abrufbaren jährlichen Corporate Social Responsibility („CSR“)- Bericht von zooplus zugänglich gemacht.

8.7 zooplus weist schließlich daraufhin, dass die Nutzung des internen Beschwerdemanagements unabhängig von der Geltendmachung und Durchsetzung der Rechtsposition im Übrigen ist und weitere Rechtsschutzmöglichkeiten insoweit unberührt bleiben.

## 9. Mediation

9.1 Sollte es zooplus im Einzelfall nicht gelingen, die Beschwerde entsprechend beizulegen, besteht die Möglichkeit, ein Mediationsverfahren durchzuführen.

9.2 zooplus arbeitet mit den folgenden zwei Mediatoren zusammen:

Axel R. Raulinat, Ballindamm 39, 20095 Hamburg, [axel@raulinat.de](mailto:axel@raulinat.de)

Angela Kaschewski, Ballindamm 39, 20095 Hamburg, [angela@kaschewski.de](mailto:angela@kaschewski.de)

Die Mediatoren arbeiten auf Grundlage folgender Mediationsordnung:

<https://www.tenos.de/mediationsordnung>

## **10. Alternative Streitbeilegung für Verbraucher**

10.1 Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.

10.2 zooplus ist weder verpflichtet noch bereit, an dem Streitschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

## **11. Schlussbestimmungen**

11.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts/UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

11.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten zwischen zooplus mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlicher Sondervermögen aus Verträgen, ist der Geschäftssitz von zooplus.

11.3 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. 1

## **2. Änderung der AGB**

12.1 zooplus ändert die AGB stets nur mit Wirkung für die Zukunft.

12.2 zooplus behält sich das Recht vor, diese AGB einseitig zu ändern, wenn diese notwendig sind. Dies ist insbesondere der Fall, wenn es eine entsprechende gesetzliche oder behördliche Verpflichtung gibt oder die AGB aufgrund einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr geändert werden müssen und die Änderungen ohne wirtschaftliche und unangemessene Nachteile für den Nutzungsberechtigten einhergehen.

12.3 Über die Änderungen wird zooplus die gewerblichen Nutzer bzw. die Kunden 15 Tage zuvor per E-Mail informieren, bevor die neuen AGB in Kraft treten, wenn mit diesem ein Nutzungsverhältnis zustande gekommen ist. Die Frist ist dann nicht einzuhalten, wenn die AGB deshalb geändert werden müssen, um einer entsprechenden gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung nachzukommen oder weil die Änderung der AGB aufgrund einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr geändert werden müssen. Eine längere Frist wird gewährt, wenn dies erforderlich ist, um es dem gewerblichen Nutzer zu ermöglichen, die aufgrund der Änderung notwendigen technischen oder geschäftlichen Anpassungen vorzunehmen. Ist der Nutzer mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er diesen widersprechen. Auf das Bestehen dieses Widerspruchsrechtes weist zooplus den gewerblichen Nutzer in der Änderungsmitteilung hin und darauf, dass die

Änderungen als genehmigt gelten, wenn der Nutzer diesen nicht innerhalb von 15 Tagen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht.

### **13. Datenschutz**

Hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Bestimmungen wird auf die unter <https://www.zooplus.de/services/legal> abrufbare Datenschutzerklärung verwiesen.

Stand: 03. März, 2022