

## Allgemeine Geschäftsbedingungen und Datenschutzerklärung für die Nutzung der hol's app

### I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der hol's app

(AGB hol's app) 20.04.2020 (Ergänzung Onlinezahlung)

Diese AGB hol's app finden auf sämtliche Registrierungen von Nutzern für die hol's app (Android, iOS und Web-Browser) und für Bestellungen der registrierten Nutzer über die hol's app Anwendung.

#### 1. Definitionen

- 1.1. Nutzer: eine natürliche Person, die sich unter Angabe ihrer persönlichen Daten für die hol's app erfolgreich registriert hat um Bestellungen zu tätigen.
- 1.2. Unternehmen: Anbieter von Lebensmitteln und Gastronomiedienstleistungen zur Bestellung durch einen Nutzer über die hol's app und zur Abholung nach oder gegen Bezahlung durch den Nutzer.
- 1.3. Zahlungsdienstleister: Dienstleister über den unmittelbar die Zahlung des Kunden ohne Involvierung des Betreibers der hol's app abgewickelt und an den Unternehmer weitergeleitet wird.
- 1.4. Registrierung: nach Installation der hol's app (Android, iOS) oder via Web-Browser die Bekanntgabe der notwendigen persönlichen Daten unter Akzeptanz der AGB hol's app und der Datenschutzerklärung zur weiterfolgenden Nutzung der hol's app und die Wahl eines sicheren Passworts. Die Angaben des Nutzers haben wahrheitsgemäß zu erfolgen; die Registrierung ist für den Nutzer kostenfrei.
- 1.5. Bestellung: Abgabe einer verbindlichen Willenserklärung durch einen Nutzer, mit welcher er die entgeltliche Bereitstellung von Lebensmitteln (Snacks, Speisen, Getränke) durch ein bestimmtes Unternehmen in Auftrag gibt, damit dieser sie in der Folge für den Nutzer zur Abholung bereithält; für das Tätigen einer Bestellung in der hol's app fallen neben den vom Unternehmen zu verrechnenden Kosten keine zusätzlichen Spesen für den Nutzer an.
- 1.6. Abholzeitpunkt: Zeitpunkt, zu welchem das Unternehmen die bestellten Lebensmittel gemäß der Bestellung zubereitet hat und ab welchem diese zur Abholung nach oder gegen Bezahlung bereit sind; nur zu diesem Zeitpunkt kann das Unternehmen für die Frische und das äußere Erscheinungsbild der bestellten Lebensmittel gemäß seines Angebots Gewähr leisten; verzögert sich die Abholung durch den Nutzer, kann das Unternehmen dies nicht mehr uneingeschränkt. Eine Lieferung und Zustellung der Bestellung ist derzeit nicht möglich.
- 1.7. Bezahlung: Der Betreiber der hol's app nimmt keine Zahlungen entgegen. Die Bezahlung der ausgeführten Bestellung erfolgt entweder über den Zahlungsdienstleister bei Bestellung oder ausschließlich Zug-um-Zug bei der Abholung der Bestellung direkt beim Unternehmen.
- 1.8. Der Nutzer kann bei Aufruf der App der Freigabe seines Standorts zustimmen, welcher vom Verwender für die Sortierung der Unternehmen nach Entfernung verwendet und verarbeitet, aber nicht gespeichert oder weitergegeben wird. Die Zustimmung kann je nach Plattform in den Einstellungen des Browsers oder des Betriebssystems verändert werden.
- 1.9. Datenschutz: bei der Registrierung nimmt der Nutzer die Datenschutzerklärung des Betreibers der hol's app zur Kenntnis. Der Betreiber der hol's app benötigt zur Abwicklung der Bestellung ausschließlich die bei der Registrierung anzugebenden persönlichen Daten des Nutzers, sowie für eine Abwicklung der Zahlung über den Zahlungsdienstleister die E-Mail Adresse, die

von diesem abgefragt wird. Aufgrund des Konzepts der hol's app wird der Betreiber diese Daten im Zuge einer Bestellung auch an den Unternehmer weiterleiten, an den die Bestellung des Nutzers gerichtet ist. Getätigte Bestellungen des Nutzers werden gespeichert, um dem Nutzer weiterhin zur Verfügung zu stehen.

## 2. Registrierung

- 2.1. Voraussetzung für eine Registrierung in der hol's app ist Volljährigkeit (mindestens 18 Jahre) und eine bei einem Mobilfunkbetreiber auf den Namen des Nutzers registrierte Mobiltelefonnummer, die in der App der Identifizierung dient, und die Angabe von Vor- und Nachname. Anonyme Mobiltelefonnummern können nicht akzeptiert werden.
- 2.2. Mit der Registrierung erklärt sich der Nutzer mit diesen AGB hol's app und mit der Datenschutzerklärung zur hol's app einverstanden. Sowohl diese AGB als auch die Datenschutzerklärung werden den Nutzern im Rahmen der Registrierung angezeigt und stehen in der App jederzeit zur Einsicht bereit, wenn eine Internetverbindung besteht.
- 2.3. Nur registrierten Nutzern unter Angabe ihrer Mobiltelefonnummer und ihres Vor- und Nachnamens steht die Plattform für Bestellungen offen. Nur bei Zahlungen über den Zahlungsdienstleister wird zusätzlich die E-Mail Adresse des Nutzers benötigt.
- 2.4. Der Nutzer kann seine Registrierung jederzeit ohne Angabe von Gründen löschen lassen, indem er eine entsprechende Nachricht mit dem Löschbegehren unter Angabe seiner registrierten Mobilfunknummer und seines registrierten Vor- und Nachnamens an die Adresse <contact@hols-app.at> sendet; die Löschung wird dann in angemessener Zeit vorgenommen und bestätigt. Die gespeicherten Daten des Nutzers werden auf Wunsch im Rahmen der Löschung der Registrierung ebenso gelöscht, soweit nicht gesetzliche Verpflichtungen eine weitere Speicherung vorschreiben oder berechnigte Interessen des Betreiber der hol's app oder eines betreffenden Unternehmens eine solche gebieten.

## 3. Nutzung der Plattform

- 3.1. Die Leistungen der Plattform der hol's app werden ausschließlich in Österreich erbracht und sind auch ausschließlich zur Nutzung in Österreich konzipiert.
- 3.2. Die hol's app stellt eine Plattform zur Verfügung, die es Nutzern ermöglicht, Bestellungen für Lebensmittel zu tätigen („Plattform“) und über einen Zahlungsdienstleister vorab zu bezahlen; das Angebot an Lebensmitteln durch die Unternehmen stellt eine bloße Einladung zur Anbotslegung (Bestellung) an die Nutzer dar. Diese Bestellungen werden über die Plattform den angeschlossenen Unternehmen zur Verfügung gestellt. Die Plattform dient ausschließlich der Vermittlung von Bestellungen der Nutzer für die durch die Unternehmen angebotenen Lebensmittel, wozu der Betreiber der hol's app von Nutzern und Unternehmen bevollmächtigt wird. Der Werk- oder Kaufvertrag auf Grundlage der Bestellung kommt ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem Unternehmen zustande.
- 3.3. Der Betreiber der hol's app kann keine Gewähr für eine bestimmte Vielfalt an Unternehmen oder Lebensmitteln leisten, noch für eine jederzeitige Verfügbarkeit der Lebensmittel oder die Zubereitungsdauer. Das Leistungsangebot der Unternehmen, dessen Darstellung, Beschreibung, Vielfalt und Preise, die Verfügbarkeit, die Öffnungszeiten und die Dauer der Zubereitung sowie die Verpackung liegen in der alleinigen Verantwortlichkeit der Unternehmen; dies gilt auch für die Auszeichnung von Allergenen nach der VO 1169/2011/EU und für sonstige lebensmittel- und gewerberechtliche Vorschriften.
- 3.4. Der Betreiber der hol's app legt jedoch größtes Engagement in die Etablierung von Standards und einer Hochwertigkeit der Auswahl der über die hol's app angepriesenen Unternehmen und ihrer Produkte.
- 3.5. Der Betreiber der hol's app kann auch nicht für eine bestimmte Art oder Rechtzeitigkeit der Zubereitung und für die Qualität der Lebensmittel haften. Die Verantwortlichkeit des Betreibers der hol's app liegt ausschließlich im Betrieb der Plattform, im Austausch der Informationen zwischen

Nutzern und Unternehmern sowie in der Weiterleitung von Nachrichten.

- 3.6. Der Betreiber der hol's app nimmt keine Zahlungen der Nutzer entgegen und leistet keine Gewähr für die Akzeptanz von Zahlungsdienstleistungen oder bestimmter Zahlungsmittel durch die Unternehmen.

#### **4. Bestellung und Vertragsschluss**

- 4.1. Ein mit der Bestellung initiiertes Vertrag über die Bereitstellung von Lebensmitteln zur Abholung als Werk- oder Kaufvertrag kommt erst mit der Annahme der Bestellung durch das Unternehmen und nur zwischen dem Nutzer und dem Unternehmen zustande. Der Betreiber der hol's app leitet die Erklärungen von Nutzern und Unternehmen mit deren Zustimmung nur weiter. Kann das Unternehmen der Bestellung nicht entsprechen, beispielsweise, weil das Angebot nicht mehr verfügbar ist, die dafür notwendigen Kapazitäten nicht gegeben sind, die Öffnungszeit nicht mehr ausreicht oder aus anderen betrieblichen Gründen, wird dem Nutzer umgehend eine entsprechende Nachricht über die App zugesandt. Das Unternehmen ist zur Annahme der Bestellung nicht verpflichtet.
- 4.2. Wählt der Nutzer vor Abschluss der Bestellung die Zahlung über den Zahlungsdienstleister aus, wird er an diesen weitergeleitet und gibt dort die erforderlichen Daten ein und schließt dann die Bestellung ab. Die Bestellung wird dadurch als bezahlt ausgewiesen. Nimmt das Unternehmen die Bestellung in der Folge nicht an (siehe Punkt 4.1) oder storniert der Nutzer die Bestellung vor Annahme durch das Unternehmen (siehe Punkt 4.4), wird die Zahlung nicht durchgeführt.
- 4.3. Ein Anspruch auf eine bestimmte Verfügbarkeit des Angebots der Unternehmen besteht nicht. Nimmt der Unternehmen die Bestellung des Nutzers an, wird dem Nutzer umgehend eine entsprechende Nachricht über die App zugesandt. Beanstandungen zum Abholzeitpunkt, zu den Lebensmitteln selbst und zu deren Preisen sind vom Nutzer ausschließlich und direkt gegenüber dem Unternehmen kundzutun.
- 4.4. Die einseitige Stornierung einer Bestellung durch den Nutzer ist grundsätzlich nur bis zur

Annahme der Bestellung durch das Unternehmen möglich (Vertragsschluss). Ist nach diesem Zeitpunkt eine Vertragsauflösung durch den Nutzer gewünscht, so ist dies nur mehr auf direktem Wege mit dem Unternehmen und nur mit dessen Zustimmung möglich. Der Betreiber der hol's app kann keine Gewähr für die Bereitstellung bestimmter Kommunikationsarten des Unternehmens und des Zahlungsdienstleisters oder deren Erreichbarkeit übernehmen. In Ausnahmesituationen kann das Unternehmen eine Bestellung auch nach Annahme noch stornieren, wobei in diesem Fall die Zahlung umgehend gebührenfrei zurückgebucht wird.

#### **5. Vorbehalte**

- 5.1. Der Betreiber der hol's app behält sich vor, Nutzer ohne Angabe von Gründen vorübergehend oder auf Dauer von Bestellungen generell oder bei bestimmten Unternehmen auszuschließen oder auch ihre Registrierung zu löschen. Gründe dafür können wahrheitswidrige Angaben bei der Registrierung oder Bestellung, eine einmalige oder wiederholte Nichtabholung einer Bestellung oder die mangelnde Bereitschaft zur Bezahlung oder die Ablehnung durch den Zahlungsdienstleister beim Unternehmen sein. Ein Missbrauch der Plattform führt zur umgehenden Sperrung des Nutzers. Der Betreiber der hol's app behält sich in diesem Fall auch vor, Schadenersatzforderungen gegen den Nutzer geltend zu machen und strafrechtlich relevante Sachverhalte zur Anzeige zu bringen.
- 5.2. Die Kommunikation zwischen dem Nutzer und der hol's app einerseits sowie zwischen der hol's app und dem Unternehmen sowie dem Zahlungsdienstleister ist jeweils unter anderem abhängig von einer aktiven Internetverbindung. Die Leistungen der hol's app stehen unter dem Vorbehalt der technischen Verfügbarkeit und der Anbindung der Beteiligten an das Internet, welche unbeeinflussbaren Schwankungen unterliegen können.

#### **6. Haftung**

Der Betreiber der hol's app haftet nur für die ordnungsgemäße Darstellung der Inhalte in der App und für die Weiterleitung der

Nachrichten zwischen den Nutzern und den Unternehmen im Rahmen von Bestellungen. Der Betreiber der hol's app haftet generell – ausgenommen bei Personenschäden und bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – nur bis zu dem Betrag, der dem zehnfachen Wert der Bestellung betrifft; für eine Haftung außerhalb einer Bestellung ist dieser Betrag mit EUR 5.000,- begrenzt.

## 7. Geistiges Eigentum

An dem Konzept, dem Design, den Inhalten der hol's app und diese AGB liegt das Urheberrecht und andere mögliche Immaterialgüterrechte beim Betreiber der hol's app. Eine Übernahme oder Kopie auch nur in Teilen ist ohne Ausnahme nur nach vorangegangener schriftlicher Zustimmung des Betreibers der hol's app zulässig.

## 8. Rechtswahl, Gerichtsstand und Streitbeilegung

- 8.1. Die Leistungen der hol's app werden ausschließlich in Österreich erbracht und sind auch ausschließlich zur Nutzung in Österreich konzipiert. Das Rechtsverhältnis zwischen dem Nutzer und dem Betreiber der hol's app unterliegt österreichischem Recht.
- 8.2. Erfüllungsort ausschließlich für die Leistungen der hol's app ist der Sitz des Betreibers der hol's app in 1040 Wien, Argentinierstraße 21. Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände. Verlegt der Nutzer nach Registrierung seinen Wohnsitz von Österreich in das Ausland, so bleiben die österreichischen Gerichte dennoch international zuständig.

Betreiber der hol's app:  
LIMA ZULU GmbH (FN 441222g)  
Argentinierstraße 21  
1040 Wien  
<legal@lima.or.at>

- 8.3. Die Europäische Union stellt die Möglichkeit für eine Online-Streitbeilegung bei online gekauften Waren und bestellten Dienstleistungen zur Verfügung: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>>

## 9. Änderungsvorbehalt

Der Betreiber der hol's app ist jederzeit berechtigt, Änderungen dieser AGB hol's app und der Datenschutzerklärung vorzunehmen, insbesondere wenn dies aus sachlichen Umständen (zB technische Änderungen, Ausweitung des Angebots, Änderungen der Rechtslage oder organisatorische Veränderungen) geboten ist. Der Betreiber der hol's app wird die Nutzer von allfälligen Änderungen rechtzeitig verständigen. Die Änderungen werden durch Akzeptanz des Nutzers beim Login oder beim Tätigen einer Bestellung wirksam. Der Betreiber der hol's app behält sich vor, Nutzer, die einer Änderung dieser AGB hol's app oder der Datenschutzerklärung nicht zustimmen, von künftigen Bestellungen auszuschließen und ihre Registrierung zu löschen oder aber die Änderung zurückzunehmen.

## 10. Salvatorische Klausel

Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB hol's app unwirksam oder für die Beteiligten undurchführbar sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt und stattdessen ist das einschlägige dispositive Recht heranzuziehen.

## II. Datenschutzerklärung zur Registrierung und für Bestellungen im Rahmen der hol's app

### 1. Verantwortlicher

Der Verantwortliche im Sinne der DSGVO 2016/679/EU und des DSG ist als Betreiber der hol's app die

LIMA ZULU GmbH (FN 441222g)  
A-1040 Wien, Argentinierstraße 21  
<legal@lima.or.at>

### 2. Allgemeines zur Datenverarbeitung

Wir verwenden personenbezogene Daten des Nutzers grundsätzlich zum Zweck des Betriebs der Plattform hol's app, um Bestellungen von Lebensmitteln über die hol's app und die Abwicklung der Zahlung über einen Zahlungsdienstleister zu ermöglichen sowie und für die Abwicklung der Bestellungen durch die auf der Plattform präsentierten Unternehmern.

Die Kommunikation zwischen dem Nutzer, dem Betreiber der hol's app und dem Unternehmer sowie dem Zahlungsdienstleister erfolgt innerhalb von SSL/TLS ausschließlich in verschlüsselter Form.

Die Verarbeitung der Daten erfolgt ausschließlich in der Europäischen Union und im Europäischen Wirtschaftsraum.

Der Zahlungsdienstleister verwendet ggf eine eigene Datenschutzerklärung, die vom Nutzer zu beachten ist.

### 3. Art und Zweck der gespeicherten und verarbeiteten Daten

- a. Die Mobiltelefonnummer, Vor- und Zunahme des Nutzers, das von ihm gewählte Passwort in gehashter (für den Betreiber der hol's app nicht einsehbarer) Form, nur bei Zahlung über einen Zahlungsdienstleister die E-Mail Adresse, der Zeitpunkt der Registrierung und Aktivierung, Geräte-Informationen (Push-Token, Device-ID, Geräte-Betriebssystem und -Modell, Hersteller), sowie die akzeptierte AGB- und Datenschutzerklärungs-Version und der Zeitpunkt dieser Akzeptierung werden im Rahmen der Registrierung als Kundendaten gespeichert, um dem Nutzer in der Folge Bestellungen zu vereinfachen, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen und für die technische Abwicklung.
- b. Die Mobiltelefonnummer, Vor- und Zunahme des Nutzers werden zum Zwecke der Entgegennahme von Bestellungen gespeichert und ausschließlich die Mobiltelefonnummer an den Unternehmer, an den die jeweilige Bestellung des Nutzers gerichtet ist, zum Zwecke der Zuordnung, der Abwicklung der Bestellung und Bereithaltung zur Abholung weitergeleitet. Die Daten werden nicht an unbeteiligte Dritte weitergeleitet.
- c. Der individuelle Bestellverlauf wird gespeichert und dem Nutzer nach dem Login zur Verfügung gestellt, um die einzelnen Bestellungen nachvollziehen zu können und künftige Bestellungen für ihn zu vereinfachen.
- d. Neben der IP-Adresse des Nutzers, die für jeweils 95 Tage gespeichert wird, um einen Missbrauch der hol's app erkennen und die Interessen der Beteiligten bei nicht abgeholten Bestellungen wahren zu können, werden zu diesem Zwecke auch der Zeitpunkt der Registrierung und Aktivierung sowie die Geräte-Informationen des Nutzers (Push-Token, Device-ID, Geräte-Betriebssystem und -Modell, Hersteller) gespeichert.
- e. Im Zuge der Zahlung über einen Zahlungsdienstleister werden die notwendigen Daten der Bestellung an diesen übermittelt. Die Zahlungsdaten selbst werden nur von dem Zahlungsdienstleister abgefragt und verarbeitet.
- f. Der Nutzer kann bei Aufruf der App der Freigabe seines Standorts zustimmen, welcher vom Verwender für die Sortierung der Unternehmen nach Entfernung verwendet und verarbeitet, aber nicht gespeichert oder weitergegeben wird. Die Zustimmung kann je nach Plattform in den Einstellungen des Browsers oder des Betriebssystems verändert werden.

#### 4. **Speicherdauer**

Sofern nicht spezifisch angegeben, werden personenbezogene Daten nur so lange gespeichert, wie dies zur Erfüllung der verfolgten Zwecke notwendig ist und die Registrierung des Nutzers aktiv ist.

Gesetzliche Vorgaben sehen eine Aufbewahrung von personenbezogenen Daten vor etwa im Steuer- oder Unternehmensrecht. In diesen Fällen werden die Daten lediglich für diese gesetzlichen Zwecke weiter gespeichert, aber nicht anderweitig verarbeitet und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gelöscht.

#### 5. **Rechte des Nutzers**

- a. Der Nutzer kann von dem Verantwortlichen eine Bestätigung darüber verlangen, ob seine personenbezogenen Daten verarbeitet werden.
- b. Der Nutzer hat ein Recht auf Berichtigung und Vervollständigung gegenüber dem Verantwortlichen, sofern seine verarbeiteten personenbezogenen Daten unrichtig oder unvollständig sind. Der Verantwortliche hat die Berichtigung unverzüglich vorzunehmen.
- c. Der Nutzer hat das Recht die Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn die Verarbeitung unrechtmäßig wäre und eine Löschung nicht gewünscht wird, der Verantwortliche die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger benötigen würde oder der Nutzer Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt hätte.
- d. Der Nutzer kann vom Verantwortlichen verlangen, dass seine personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, und der Verantwortliche ist dann gem Art 17 Abs 1 DSGVO ggf verpflichtet, diese Daten unverzüglich zu löschen. Dies gilt insbesondere gem Art 17 Abs 3 DSGVO dann nicht, wenn eine Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

#### 6. **Aufsichtsbehörde**

Datenschutzbehörde  
A-1080 Wien, Wickenburggasse 8  
<dsb.gv.at>