

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Service "Abfragedaten JATO"

§ 1 Anwendungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der pixelconcept GmbH für Standardsoftware in der jeweils gültigen Fassung für die Geschäftsbeziehung zwischen der pixelconcept GmbH, Friedrich-Ebert-Straße 79, 34119 Kassel (im Folgenden: Provider) und Ihren Kunden (im Folgenden: Kunde) für den Service "Abfragedaten JATO" (im Folgenden: "Die App" im Singular und "die Apps" im Plural).

(2) Diese Ergänzende Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die App „Abfragedaten JATO“ gelten vorrangig vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der pixelconcept GmbH für Standardsoftware.

(3) Bei der App handelt es sich um die Integration einer Datenbank (im Folgenden: "Die JATO-Datenbank" im Singular und "die JATO-Datenbanken" im Plural) der JATO Dynamics Limited, Hunton House, Highbride Industrial Estate, Oxford Road, Uxbridge, UB8 1 LX, UK, (im Folgenden: "JATO" in die Anwendung „Automanager“ des Providers mittels derer Fahrzeugdaten zu Fahrzeugen zur vereinfachten Erstellung von diesbezüglichen Angeboten im Online-Handel gegenüber Kunden des Kunden (im Folgenden: "Der Endkunde" im Singular und "die Endkunden" im Plural) automatisiert angereichert werden. Software von JATO stellt der Provider dem Kunden nicht zur Nutzung bereit.

§ 2 Vorrangige Bestimmungen für die Nutzung der JATO-Datenbank

(1) Der Kunde ist ausschließlich berechtigt die JATO-Datenbanken als Bestandteil der App dergestalt zu nutzen, als dass mittels des Algorithmus des Providers unter Verwendung der App Fahrzeugdaten automatisch angereichert werden. Zu anderen Zwecken ist der Kunde nicht berechtigt, die JATO-Datenbanken zu nutzen.

(2) Dem Kunden ist es untersagt mittels so aus den JATO-Datenbanken gewonnene Informationen, die JATO-Datenbanken oder wesentliche Teile davon zu gewerblichen Zwecken zu veröffentlichen, zu vertreiben, auszustrahlen oder anzubieten.

(3) Der Kunde hat kein Recht, die JATO-Datenbanken oder vom Kunden aus diesen erstellte erstellte Analysen in irgendeiner Form und auf irgendeine Weise (ob kommerziell oder nichtkommerziell) an bzw. für andere natürliche oder juristische Personen oder Unternehmen zu vermieten, zu verleasen, unterzulizenzieren, zu vertreiben, abzutreten, zu übertragen, zu kopieren, zu reproduzieren, anzuzeigen, zu modifizieren, zu speichern oder zeitlich zu teilen;

(4) Dem Kunden wird keine Text- oder Datenauswertung und kein Web-Scraping der JATO-Datenbanken für irgendeinen Zweck durchführen, erleichtern oder zulassen, einschließlich der Entwicklung, Schulung, Feinabstimmung oder Validierung von KI-Systemen oder -Modellen. Dies umfasst die Nutzung oder Erleichterung oder Erlaubnis der Nutzung von (i) „robots“, „bots“, „spidern“, „scrapern“ oder anderen automatisierten Geräten, Programmen, Tools, Algorithmen, Codes, Prozessen oder Methoden, um auf Teile der Datenbanken oder Software zuzugreifen, diese zu erhalten, zu kopieren, zu überwachen oder erneut zu veröffentlichen und automatisierte Analysetechniken, die darauf abzielen, Texte und Daten in digitaler Form zu analysieren, um Informationen zu generieren oder KI-Systeme oder -Modelle zu entwickeln, zu trainieren, zu optimieren oder zu validieren, einschließlich Mustern, Trends und Korrelationen. Der Kunde wird darüber hinaus die JATO-Datenbanken nicht zur Entwicklung, zum Training, zur Optimierung oder zur Validierung von KI-Systemen oder -Modellen zu verwenden (einschließlich der Einbindung der Datenbanken oder Software in Large-Language KI-Modelle).

(5) Der Kunde ist verpflichtet

(a) alle angemessenen Schritte zu unternehmen, um die JATO-Datenbanken vor einem unbefugten Zugriff, Kopieren oder einer Nutzung zu schützen. Er trägt dabei insbesondere dafür Sorge,

(aa) dass die Datenbanken von JATO nicht ohne vorherige Genehmigung von JATO und Entrichtung einer vereinbarten Unterlizenzgebühr in einem HTML-Frame auf einer anderen Webseite dargestellt werden, wobei er Hotlinks auf seine Internetseite jedoch zulassen kann;

(bb) dass er ohne die vorherige Genehmigung von JATO und Entrichtung einer vereinbarten Unterlizenzgebühr keine Verweise von seiner Webseite mittels URL-Link (Im Folgenden: "Der Hotlink" im Singular und "die Hotlinks" im Plural) auf eine andere Oberfläche seiner Internetseite zulässt, insbesondere nicht auf sogenannte Co-Branded-Internetseiten,

(cc) dass er keinen URL-Link auf seiner Webseite vorhält, der ein neues Browser-Fenster öffnet (im Folgenden: "Das Pop-Up" im Singular und "die Pop-Ups" im Plural) zu einer anders gestalteten Webseite, insbesondere einer Co-Branded-Darstellung seiner Internetseite, ohne die vorherige Genehmigung von JATO und Entrichtung einer vereinbarten Unterlizenzgebühr, wobei er jedoch Pop-Ups, die seine Internetseite zum Inhalt haben, von anderen Webseiten zulassen darf;

(dd) den Provider und JATO unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn er von einem Verstoß gegen die Regelungen dieses Absatzes oder der Offenlegung von geschützten Passwörtern zu den Datenbanken von JATO gegenüber Unbefugten Kenntnis erlangt, unter – soweit bekannt – der Übermittlung der Identität der Person, die solche Informationen offengelegt hat und/oder der gegenüber solche Informationen offen gelegt wurden;

(b) die JATO-Datenbanken nur in der Sprache zu verwenden, die ihm zur Nutzung zu Verfügung gestellt wird;

(c) es zu unterlassen, Daten aus den JATO-Datenbanken gleichzeitig abzubilden oder die gleichzeitige Abbildung sich auf ein oder mehrere Fahrzeuge beziehender Daten in einer bestimmten Länderdatenbank zusammen mit demselben oder anderen Fahrzeugen in einer anderen Länderdatenbank zu gestatten gleich zu welchen Zwecken;

(d) hinsichtlich der JATO-Datenbanken keine Absprachen zu treffen, Zusicherungen zu machen und Gewährleistungsversprechen oder Garantien abzugeben;

(e) es zu unterlassen, Hinweise auf geistiges Eigentum natürlicher oder juristischer Personen zu verschieben, abzudecken oder zu löschen;

(f) er zu unterlassen die JATO-Datenbanken anderen Personen als seinen Mitarbeitern gegenüber offenzulegen;

(g) es zu unterlassen, sich als Bevollmächtigter von JATO auszugeben.

(6) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Nutzer die Datenbanken und die Software ausschließlich für die in dieser Vereinbarung festgelegten zulässigen Verwendungszwecke nutzen dürfen. Wenn Nutzer die Datenbank oder die Software ohne ausdrückliche Genehmigung gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nutzen oder übermäßige oder ungewöhnliche Datenmengen herunterladen, kann dies als Verstoß gegen diese Vereinbarung angesehen werden. Was als „übermäßig“ oder „abnormal“ gilt, wird von JATO nach vernünftigem Ermessen auf der Grundlage dessen bestimmt, was ein typischer Nutzer für die jeweilige zulässige Nutzung herunterladen würde.

(7) Dem Kunden ist es untersagt, die JATO-Datenbanken mittels der App "Abfragedaten JATO" übermäßig zu nutzen bzw. ungewöhnliche große Datenmengen daraus zu beziehen. Der Provider stuft nach billigem Ermessen ein, ob eine solche Nutzung durch den Kunden vorliegt, anhand des Umfangs der Daten, die ein typischer Nutzer für den vorliegenden Verwendungszweck üblicherweise herunterlädt.

(8) In Bezug auf das geistige Eigentum von JATO gilt Folgendes:

(b) Der Kunde ist verpflichtet Urheberrechtshinweise oder andere Hinweise auf geistiges Eigentum von JATO in Gestalt von Hinweisen und Logos in der vorgegebenen Form zu übernehmen.

(c) Folgender Hinweis ist hinsichtlich Leistungen von JATO durch den Kunden zur Kenntnis zu nehmen:

Copyright © JATO Dynamics Limited, 1990-heute. Alle Rechte vorbehalten.

JATO hat bei der Zurverfügungstellung genauer und vollständiger Informationen äußerste Sorgfalt walten lassen, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Daten. Bitte lassen Sie bei der Nutzung der Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen die erforderliche Sorgfalt walten.

(d) Der Kunde und der Provider werden sich im Fall der Kenntnisnahme von einer möglichen Verletzung von Immaterialgüterrechten JATOs unverzüglich wechselseitig in Kenntnis setzen und sich bei der Durchsetzung von Rechten und der Geltendmachung von Schadensersatz- oder anderen Ansprüchen wechselseitig bestmöglich unterstützen.

(9) § 11 Abs. 3 Allgemeine Geschäftsbedingungen Standardsoftware gilt entsprechend auch, wenn der Kunden gegen die vorstehenden Bestimmungen verstößt. § 11 Abs. 3 lit a) Allgemeine Geschäftsbedingungen Standardsoftware gilt entsprechend wenn der Kunde (i) nach vernünftiger Einschätzung von JATO die JATO-Datenbanken über die ihm eingeräumten Nutzungsrechte hinaus nutzt, (ii) eine Geschäftstätigkeit aufnimmt oder fortsetzt, die JATO (unabhängig davon, ob dies angemessen ist oder nicht) als direkte oder indirekte wirtschaftliche Konkurrenz zu JATO oder einem seiner Konzern- oder verbundenen Unternehmen ansieht oder (iii) ganz oder

teilweise von einer juristischen Person oder einer Person übernommen wird, die JATO (unabhängig davon, ob dies angemessen ist oder nicht) als wirtschaftlich zu sich konkurrierend ansieht oder die sich nach Ansicht von JATO etablieren könnte, um JATO wirtschaftlich Konkurrenz zu machen.

(10) Wegen JATO-Datenbanken und Teilen davon gilt hinsichtlich Rechten Dritter Folgendes:

(a) Sofern ein Dritter Ansprüche dahingehend geltend macht, dass durch die JATO-Datenbanken oder deren dem Kunden gestattete Nutzung durch den Kunden, einen Nutzer oder ein Lizenznehmer des Kunden deutsche, britische oder ausländische Patente, Urheberrechte oder andere Rechte verletzt werden und/oder ein gerichtliches, schiedsgerichtliches oder anderweitiges Verfahren anhängig macht (im Folgenden: "Der Claim" im Singular und "die Claims" im Plural), so hat der Kunde den Provider und JATO unverzüglich schriftlich über einen solchen Claim in Kenntnis zu setzen, dem Provider und nach dessen Wahl auch JATO die Abwehr von solchen Claims zu überlassen und den Provider und nach dessen Wahl auch JATO bei der Abwehr dieser Ansprüche und bei etwaigen Vergleichsverhandlungen bestmöglich zu unterstützen. Im Fall von Claims übernimmt der Provider und nach dessen Wahl JATO deren Abwehr für den Kunden und oder dessen Lizenznehmer und die Zahlung aller von einem Gericht zuerkannten Ansprüche und Kosten unter der Voraussetzung, dass der Kunde alle Verpflichtungen nach diesem Absatz erfüllt hat. Der Provider oder JATO können wahlweise im Fall eines Claims oder falls ein solcher wahrscheinlich erscheint, einen Rechtsstreit im Vergleichswege beilegen. Der Provider ist im Fall eines Claims berechtigt die Leistungen von JATO durch gleichwertige Leistungen zu ersetzen, die keine Rechte Dritter verletzen. Können die JATO-Datenbanken nach Ansicht von JATO nicht für die Nutzung durch den Kunden gesichert, verändert oder ersetzt werden, so ist der Provider berechtigt, die Leistungen von JATO binnen angemessener Frist nicht weiter zu erbringen unter Erstattung von für den Zeitraum der Nichterfüllung angefallener Vergütung. Der Provider stellt sodann den Kunden von der Haftung gegenüber Dritten frei.

(b) Dieser Absatz regelt die Verpflichtungen des Providers im Fall der Verletzung Rechte Dritter durch die Bereitstellung der App abschließend.

(c) Der Kunde stellt den Provider frei von Ansprüchen Dritter einschließlich Kosten der Rechtsverteidigung, die daraus resultieren, dass der Kunde die Verpflichtungen nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einhält.

(11) Wegen JATO-Datenbanken oder Teilen davon gilt hinsichtlich Gewährleistung und Haftung Folgendes:

(a) Es gilt das anliegende JATO Data Supply Service Level Agreement. JATO wird angemessene Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Datenbanken im Wesentlichen korrekt und für den vorgesehenen Zweck geeignet sind und dass sie den Standards des Service Level Agreements entsprechen.

(b) Nach Eingang einer Mängelmeldung wegen Nichterfüllung der sich aus dem JATO Data Supply Service Level Agreements ergebenden Verpflichtungen des Providers, ist der Provider binnen 20 Tagen zur Mängelbeseitigung verpflichtet. Kann der Provider den Mangel nicht binnen dieser Frist beseitigen, ist der Kunde rückwirkend für den Zeitraum der mangelhaften Bereitstellung nach Ablauf dieser 20 Tage zur Minderung der zeitanteilig anfallenden Vergütung berechtigt sowie zur sofortigen Kündigung hinsichtlich der Leistungen von JATO.

(c) Der Provider gewährleistet, dass durch die JATO-Datenbanken keine Urheberrechte oder anderweitigen Rechte des geistigen Eigentums Dritter verletzt werden. Hinsichtlich der JATO-Datenbanken bietet der Provider keine weitergehende Gewähr, sei es ausdrücklich oder stillschweigend, aufgrund schriftlicher oder mündlicher Abreden.

(d) Der Kunde erkennt an, dass der Provider weder die vollständige Genauigkeit noch den ununterbrochenen Zugriff auf die JATO-Datenbanken gewährleistet noch, dass die JATO-Datenbanken oder damit verbundene Leistungen zuverlässig sind in Situationen, in denen Verluste oder Schäden auftreten könnten oder wenn absolute Genauigkeit erforderlich ist. Dementsprechend erklärt sich der Kunde damit einverstanden und muss von jedem Nutzer verlangen, dass dieser sich damit einverstanden erklärt, dass die Datenbanken „wie gesehen“ bereitgestellt werden. Der Provider gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der JATO-Datenbanken ab und übernimmt diesbezüglich keinerlei ausdrückliche, stillschweigende oder gesetzliche Gewährleistung, einschließlich jeglicher Gewährleistung hinsichtlich der Qualität oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Der Provider haftet nicht für Fehler, Auslassungen, Verzögerungen oder Verluste, es sei denn, diese wurden durch grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten

verursacht. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und muss jeden Nutzer dazu verpflichten, sich damit einverstanden zu erklären, dass der Provider nicht haftbar ist für die Ergebnisse der Nutzung der JATO-Datenbanken durch den Kunden oder einen Nutzer, für deren Unfähigkeit deswegen deren Geschäfte zu tätigen sowie für indirekte, insbesondere Folgeschäden. Der Kunde erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass die Gesamthaftung des Providers für Ansprüche, Verluste oder Schäden, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, sei es aus Vertrag oder aus unerlaubter Handlung, unter keinen Umständen die Gesamtgebühren für die App "Abfragedaten JATO" übersteigt, die der Kunde in den vorangegangenen zwölf Monaten gezahlt hat, selbst wenn der Provider auf die Möglichkeit solcher potenziellen Ansprüche, Verluste oder Schäden hingewiesen wurde. Die vorstehende Haftungsbeschränkung und der Ausschluss der Haftung für bestimmte Schäden gelten unabhängig von der Wirksamkeit anderer Rechtsbehelfe. (e) Die Haftung des Providers für Tod oder Körperverletzung aufgrund eigener Fahrlässigkeit wird durch diese Vereinbarung nicht eingeschränkt.

.

Stand 01.05.2026

Anlage: JATO Data Supply Service Level Agreement

Service Level Agreement

Solutions and Customer Support

March 2026

Edition 11.1.0.

Contents

GENERAL INTRODUCTION	3
<i>PURPOSE</i>	3
PRIVACY NOTICE	3
<i>Our Commitment</i>	3
<i>BASIC REQUIREMENTS</i>	3
<i>Obligatory Software</i>	4
<i>SERVICE AND SUPPORT COMMUNICATIONS CONSENT</i>	4
AVAILABILITY OF JATO SOLUTIONS	4
CUSTOMER SUPPORT	5
<i>How to contact Customer Support</i>	5
<i>Availability of Customer Support</i>	5
<i>Availability of JATO Support Centre</i>	5
<i>When to contact the JATO Customer Support Team</i>	5
CASE MANAGEMENT	5
<i>Services Description</i>	5
<i>Response and resolution times</i>	6
<i>Case Levels</i>	6
JATO TRAINING SERVICES	7
<i>Overview</i>	7
<i>Methods of Delivery</i>	7
<i>JATO Training Facilities</i>	8
<i>Training Request Process</i>	8
<i>Training Costs</i>	9
<i>Appendix 1 - JATO Links</i>	10
<i>Appendix 2 - Definitions</i>	10

GENERAL INTRODUCTION

This document describes a Service Level Agreement (SLA) between customer and the JATO entity that has entered into an agreement with the customer for any of JATO's solutions (JATO). It outlines the support and training services offered by JATO's Customer Experience and Success team to customers. This document is reviewed periodically and is subject to change.

PURPOSE

The purpose of this document is to outline that JATO has the proper elements, processes, and commitments in place to provide service and support for JATO customers in relation to JATO solutions and data and to state the availability of JATO online solutions. This document is to present a clear, concise, and measurable description of service provision to the customer.

PRIVACY NOTICE

Our Commitment

Our Privacy Notice aims to give you information on how JATO collects and processes your personal data in the context of our commercial activities, where we act as a controller. Details about our Privacy Notice can be found on our company website under the following link: [JATO Privacy Notice](#)

In short, at JATO, we're dedicated to keeping your personal information safe and secure while following all data protection rules. We have put in place appropriate security measures to prevent your personal data from being accidentally lost, used, or accessed in an unauthorised way, altered, or disclosed. In addition, we limit access to your personal data to those employees, agents, contractors and other third parties who have a business need to know. They will only process your personal data on our instructions, and they are subject to a duty of confidentiality.

We have also put in place procedures to deal with any suspected personal data breach and will notify you and any applicable regulator of a breach where we are legally required to do so.

If you purchase any online services from JATO that involve the processing of licence plate information, we will act as your processor, in relation to that information. We ensure that we comply with data protection laws in respect of our role in the processing of that information. Please see our Global Terms and Conditions to understand more about our obligations when we process that information.

BASIC REQUIREMENTS

Before initial setup and onboarding, the customer agrees to provide to JATO:

- Customer and, where applicable, customer's technical partner IT-support person's contact details (full name, company e-mail, phone, job title, preferred language, location).
- An active professional e-mail account. JATO does not allow email accounts from free email providers such as Gmail, Hotmail, etc.

- User or license holder details (full name, company e-mail, phone, job title, preferred language, location).
- Working Internet connection with adequate bandwidth
- The customer must allow remote access to the computers, preferably via MS Teams, Citrix GoToAssist or facilitate remote access through other remote access software.

Obligatory Software

Depending on the JATO solution licensed and its method of delivery, up-to-date versions of web browsers, ftp-clients, Microsoft Excel, database engines, and other related software may be needed. For specific requirements, please refer to the technical documentation provided with the solution.

If the use of a proxy server is required, a proxy server address, port and means of authentication will be required, from your IT-department.

On entering into an agreement with JATO for a solution or access to the solution being given (whichever is earlier), the customer acknowledges and expressly accepts the terms outlined in this Service Level Agreement (SLA). In addition, the customer commits to ensuring that its system administration, security measures, installed software versions, and hardware or operating environment align with the specifications delineated in the technical documentation corresponding to the applicable JATO solution.

SERVICE AND SUPPORT COMMUNICATIONS CONSENT

The Customer agrees to allow the following service and support communications from JATO:

- Information on product and solution enhancements
- Schema changes
- Onboarding communications
- Proactive support communications
- Case triage communications
- Solutions and services alerts

AVAILABILITY OF JATO SOLUTIONS

JATO is dedicated to delivering exceptional service and maintaining high availability across all solutions.

JATO will commit to an availability of 99.9% uptime for JATO online services. The availability is calculated excluding scheduled and emergency maintenance periods.

Our services are under continuous monitoring 24/7, with dedicated teams to take immediate action to restore any disrupted services. Please note that this commitment does not include scenarios which involve factors outside JATO's control. These include but are not limited to natural disaster, war, acts of terrorism, riots, government action, failure caused by a third-party, issues that require extensive investigations, substantial software or infrastructure modifications for resolution.

CUSTOMER SUPPORT

How to contact Customer Support

JATO Customer Support can be contacted in the following ways.

1. Logging a Case at the [JATO Support Centre](#).
2. E-mail the country support email of your country, which can be found in the following link: [Country support e-mail](#)

Availability of Customer Support

Support coverage parameters specific to the service(s) covered in this SLA are as follows: JATO Support Centre is available for Customers 24x7x365 for self-service and to log Cases.

Your Cases will be triaged by a regional JATO customer support team close to your location and time zone, during their local business hours. Please find an overview of the local business hours of the JATO customer support teams here: [Business hours JATO regional Support teams](#)

Availability of JATO Support Centre

JATO Support Centre will maintain 99.9% availability. In Cases where JATO Support Centre is inaccessible during the scheduled maintenance or due to unforeseen disruptions, customers should report the issue to JATO's customer support team via an email to the respective regional customer support team via the respective [Country support e-mail](#)

Queries raised via email to customer support, will be managed as per JATO support processes and will be available to view in the "My Cases" section within JATO Support Centre once the system is back up and running.

When to contact the JATO Customer Support Team

A Case can be raised in JATO Support Centre, or the JATO customer support team can be contacted when a customer has issues or questions related to the functionality of a JATO solution its method of delivery or JATO data.

If customers have questions about JATO's definition of specific data items, they can refer to [JATO Data Definitions](#), an online library containing definitions and explanations for every subject, item and attribute in all database types. Customers can access [JATO Data Definitions](#) via [JATO.com](#) using their JATO Account credentials. The "Forgot password / Set password" function is to be used to create/reset the password.

CASE MANAGEMENT

Services Description

Enquiries, issues, and requests directed to JATO Customer Support via [country support e-mail](#) or through [JATO Support Centre](#) will be recorded as a Case and handled in accordance with the JATO Case Management Process. A Case number will be assigned, and customers are kept up to date about the Cases status via email notifications and within [JATO Support Centre](#) (under the **My Support** section).

If specific information is required from the customer during a Case triage, the information must be provided by the customer to allow JATO effectively address the issue. The response times and escalation procedure outlined in the following section apply only once this information has been received by the JATO customer support team.

If a Case cannot be resolved by JATO's 1st line customer support team, an internal 2nd line ticket will be created that is linked to the customer's Case and assigned to the respective JATO stakeholder. The customer will be informed about the progress of the 2nd line ticket. The resolution of the issue will be provided through the original Case number.

Response and resolution times

Response Time is defined by when the Case is acknowledged by JATO's customer support team. The customer will receive an email that confirms the creation of a Case.

Resolution Time is the point of time when the Case status has been marked as "Resolved". Customers can reopen the Case if they are unhappy with the resolution. However, an automatic closure will occur after 7 days.

Resolution Duration is the period between **the creation of the Case** (when the customer creates a Case in JATO Support Centre or sends an email to the respective [country support e-mail](#)) and **the resolution of a Case**.

All timings stated under Response and Resolution time reflect the [local business hours](#) of the respective JATO customer support teams and exclude public holidays. Times where JATO customer support is awaiting a response from the customer to provide further information that is required to triage the Case, are excluded from the Resolution Time (Case status= Waiting for customer response).

Once a customer has confirmed that the enquiry is answered or the issue solved, JATO Customer Support will mark the Case as "Resolved" on JATO systems. The Customer has seven days to reopen the Case after it has been marked as "Resolved. The Case will be "closed" seven days after the Case has been changed to the status "resolved" and cannot be reopened again.

Case Levels

JATO will use reasonable endeavours to address customer Cases promptly and categorise them based on their severity, urgency, and complexity to resolve. JATO resolution timelines are tailored to reflect the Case Levels as detailed below.

Level 1 / (Critical)

Issues that have a severe and immediate impact on the customer's operations or business continuity and cannot be remedied by a workaround. It may involve system failures, data loss, security breaches and affects a significant number of users. The issue is caused by a JATO solution, infrastructure, dataset, or service.

Level 2 (High)

Issues that have a significant impact on the customer's business operations but do not cause an immediate halt to operations as Level 1 issues. Those issues may affect key functionalities for a substantial number of users. The issue is caused by a JATO solution, infrastructure, dataset, or service.

Level 3 (Medium)

Issues that are important but do not require immediate attention. These issues may have a moderate impact on business operations or can be scheduled for resolution without causing significant disruption. These include minor functionality issues affecting JATO customers which affect core functionality). Data related enquiries typically fall into this group.

Level 4 (Low or Medium and Complex to Resolve)

This category includes issues or enquiries which are non-urgent and have minimal impact on the customer's ability to use JATO products or services. They may be related to minor inconveniences, cosmetic concerns or

JATO Solutions and Customer Support

questions about a solution, service, or data. This category also includes Cases with a medium importance and urgency but require more time to resolve due to necessary third-party input or high complexity. Examples are general data questions or data enquiries relating to multiple countries.

JATO will use reasonable endeavours to meet the targets as stated below. Should the resolution require extensive analysis, testing, software development and/or require third party interaction which is beyond JATO's control, JATO reserves the right to extend the resolution time quoted, until a reasonable solution can be found.

Case Level	Target response time	Target % of Cases Responded on Time	Target Case resolution Duration	Target % of Cases Resolved on Time
Level 1	4 hours	95%	1 working day	85%
Level 2	4 hours	95%	2 working days	85%
Level 3	8 hours	95%	3 working days	85%
Level 4	8 hours	95%	*	

*For Level 4 Cases no Target Resolution Duration is stated as it depends on the complexity of the Case and response times of third parties involved.

Important Note - Cases that require a software bug fix, solution change or database fix, are outside the Customer Support SLA measurement and will be prioritised within JATO's product development backlog as required.

JATO TRAINING SERVICES

Overview

This Service Level Agreement (SLA) for JATO training services applies where a customer has signed an agreement with JATO Dynamics for an applicable JATO product.

Methods of Delivery

JATO offers the following training delivery methods:

JATO eLearning

JATO Solutions and Customer Support

JATO offers eLearning courses that allow users to learn about various JATO solutions and topics and train themselves at their own pace, whenever they have time. eLearning courses are available within the [JATO Academy](#) site (accessible through [JATO Support Centre](#)) and are available 24/7/365.

Instructor-led Webinar (ILW)

ILWs can be delivered as series of online webinars or standalone webinars, including one-to-one webinars and group sessions. Duration: webinars typically run for 1.5-2 hours.

Instructor-led Classroom (ILC)

This is the delivery of training in its traditional form where a trainer provides a face-to-face training to multiple participants in a classroom environment.

JATO Training Facilities

When training is scheduled to take place at a JATO Training Facility (such as a JATO local office), it may include delegates from multiple customers. A customer can request for a private training session. Please request this at least 15 working days prior to the expected training days to allow for planning. This will be limited to delegates from the customer's organisation. Duration: Typically, 1 day per dataset.

At the Customer's site

The customer must ensure that the minimum requirements for the provision of onsite training are in place to support the JATO stakeholder leading the training (the 'Trainer'), i.e. training room, projector, flip chart or white board, electricity, and internet access. For hardware and software requirements please contact the allocated JATO Trainer. Duration: As mutually agreed with the Customer. JATO recommends 1 day per dataset.

JATO Training Facilities

JATO Training Centres are available at selected local JATO offices as indicated below:

- USA – Detroit
- Italy – Turin
- Germany – Schwalbach, near Frankfurt
- France – Paris
- Brazil – Sao Paulo
- Mexico – Mexico City

Training Request Process

JATO offers regular 1 to1 webinars (one Trainer for one user). Customers can register for these sessions directly through the [JATO Academy](#) site (accessible through [JATO Support Centre](#)). If training is required at a location other than at a JATO training facility, please provide JATO with no less than fifteen (15) days advance written notice.

In the event another training format or delivery data is required, customers can request training in the following ways:

- Case in the [JATO Support Centre](#)
- email to the respective [Country Support e-mail](#) account
- email to jato.academy@jato.com

Training Costs

The costs applicable to any training services provided by JATO are as indicated in the contract between customer and JATO for the respective JATO products licensed.

Appendices

Appendix 1 - JATO Links

[JATO Support Centre](#)

[JATO Data Definitions](#)

[Country support e-mail addresses](#)

[Business hours JATO regional Support teams](#)

[JATO Privacy Notice](#)

Appendix 2 - Definitions

Customer Experience and Success	JATO's team that provides first line technical and user support as well as professional training on JATO solutions and data sets. Issues and questions that cannot be resolved by this team directly, will be assigned to relevant JATO departments.
Uptime	The duration during which a service, system, or network is operational and available for use. It expressed as a percentage, indicating the proportion of time the service is up and running compared to the total time. Please note that scheduled and emergency maintenance is excluded from Uptime calculations.
Case	Record used to manage and track customer inquiries or issues. It serves as a centralised repository for capturing and documenting details about customer interactions, such as support requests, complaints, or questions. Each Case has a unique case number for identification. Customers are kept up to date on the progress and resolution of Cases via email and within JATO Support Centre.
JATO Support Centre	JATO's dedicated portal where customers can find knowledge articles, documentation, and notifications. Cases can be raised, managed, and progressed towards a resolution.
Case Management	Process of tracking and resolving customer inquiries, issues, or incidents as Cases. It involves capturing, categorising, prioritising, and assigning cases to the appropriate personnel for resolution.
My Support	Section within JATO Support Centre where customers can see and export all Cases, they raised including the case status.

JATO Solutions and Customer Support

JATO Data Definitions	online library containing definitions and explanations for every subject, item, and attribute in all database types.
JATO Academy	Site that contains JATO's eLearning courses and where customers can register for live training sessions

About us

JATO Dynamics, founded in 1984, now has representation in over 51 countries around the world. We provide precision under pressure, providing the world's most timely, accurate and up-to-date automotive information on vehicle specifications, pricing, sales and registrations for over 30 years. We offer more than just data, as we have watched the world change, and consumer mindsets alter with it we have been able to offer insights that help inform the industry. We are able to react to short-term market movements, plan for long-term developments and ultimately to meet the needs of our clients. Visit JATO at www.jato.com for more information.

Contacts

Thomas Glassenhart
Process Owner – Customer
Support
thomas.glassenhart@jato.com

Visit us on social media:
Twitter: [@JATO_Dynamics](https://twitter.com/JATO_Dynamics)
Linkedin: linkedin.com/company/JATO-dynamics



Our Knowledge is Your Power

Registered in England NO: 2262299.
Registered Office: Building 1, ARC Uxbridge
Sanderson Road, Uxbridge UB8 1DH, UK