

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand: Juni 2023)

Für die Vermietung und die Einräumung von Nutzungsrechten von Spezialsoftware sowie sonstiger Leistungen der Firma ZIEL GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer, Herrn Gerd Laatz, Judengasse 14, D-96215 Lichtenfels, (eingetragen im Registergericht des Amtsgerichts Coburg unter HRB 1944), (im Folgenden ZIEL bezeichnet)

§ 1 Geltung der Geschäftsbedingungen

1. Für die Vermietung von Spezialsoftware, die Einräumung von Nutzungsrechten hieran durch ZIEL und alle sonstigen vertraglichen Schuldverhältnisse unserer Vertragspartner mit ZIEL gelten im unternehmerischen Rechtsverkehr ausschließlich die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit die Vertragsparteien nicht ausdrücklich in Textform diese Geltung ausgeschlossen haben. Außer im Fall der ausdrücklichen Vereinbarung dieses Ausschlusses der Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZIEL werden abweichende Geschäfts- oder Vertragsbedingungen unserer Vertragspartner nicht Vertragsinhalt, auch wenn ZIEL deren Geltung nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Auch wenn beim zeitlich späteren Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht noch einmal ausdrücklich hingewiesen wird, gelten ausschließlich die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZIEL in ihrer bei Vertragsabschluss unter www.ziel.de/de/Kontakt/AGB abrufbaren Fassung, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren in Textform etwas anderes.

3. Sollte ZIEL Software anderer Entwickler/Anbieter liefern, gelten vorstehende Regelungen zu § 1 Ziff. 1. und 2. entsprechend.

§ 2 Vertragsabschluss

1. Angebote von ZIEL sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist in Textform als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseitig unterzeichneten Vertrag oder Auftragsbestätigung in Textform von ZIEL zustande, außerdem dadurch, dass ZIEL mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung beginnt und diese vom Vertragspartner angenommen wird. Bezüglich dieser Annahme gilt die Bestimmung des § 377 HGB entsprechend (Verpflichtung des Vertragspartners zur unverzüglichen Prüfung und Rüge, wobei unter Rüge auch Ablehnung der Leistung verstanden wird).

2. Bindend sind nach erfolgter Bestätigung durch ZIEL die Leistungen und Lieferungen, wie sie im jeweiligen Nutzungsvertrag und/oder eventuellen Ergänzungen/Zusatzvereinbarungen hierzu bezeichnet sind. Für weitere Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Hardware-Lieferung, zusätzliche Softwarepflege, sowie Sonderleistungen bei Installation von Software, die nicht bei Vertragsschluss vereinbart sind), sind gesondert Verträge zu schließen. ZIEL ist jedoch nicht verpflichtet weitere Verträge abzuschließen, außer in dem Umfang, wie dies bereits im Nutzungsvertrag vereinbart wurde.

§ 3 Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

1. Vertragsgegenstand ist das Reisebüro-Verwaltungsprogramm SYNCESS, dessen Entwicklungen, daraus entwickelte Programme und Module. ZIEL gewährt dem Vertragspartner ein durch diesen nicht an Dritte übertragbares, allerdings nicht ausschließliches, Recht, die Software SYNCESS (genaue Bezeichnung im Nutzungsvertrag) zu den hierin vereinbarten Bedingungen zu nutzen. Grundlage des Vertrages sind neben dem Nutzungsvertrag und den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, die als Anlage zum Nutzungsvertrag erhobene Modulübersicht und der vom Vertragspartner akzeptierte Abbuchungsauftrag.

2. Der Vertragspartner hat vor Vertragsabschluss überprüft, dass die Spezifikation der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und Bedingungen der Software bekannt.

3. Maßgebend für Umfang, Art, Qualität der Lieferungen und Leistungen von ZIEL ist der Inhalt des Vertragsabschlusses mit dem Vertragspartner gemäß den Regelungen zu vorstehendem § 2.

4. Produktbeschreibungen und Darstellungen in Testprogrammen sind Leistungsbeschreibungen, die allerdings weder zugesicherte Eigenschaften darstellen, noch Garantien. Die Zusicherung bestimmter Eigenschaften und die Gewährung von Garantien bedarf der ausdrücklichen Erklärung durch ZIEL in Textform gegenüber dem Vertragspartner.

5. Der Vertragspartner erhält Zugang zur Software einschließlich Onlinehilfe entsprechend seiner Internetzugangsvoraussetzungen. Die Einrichtung für die Nutzung der Software richtet sich nach den Vereinbarungen. Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms bzw. Quellcodes.

6. ZIEL erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (vorstehend § 2) geltenden Stand der Technik, es sei denn, es ist ausdrücklich, mit Vertragsabschluss oder zu einem späteren Zeitpunkt in Textform, eine Aktualisierung und/oder Pflege des Programmes vereinbart.

7. Eigentümer an materiellen Gegenständen und geistiger Eigentümer (Urheber) der Vertragsgegenstände im Rahmen eines abgeschlossenen Lizenzvertrages ist und bleibt ZIEL. Sollte der Vertragspartner mit ZIEL einen Kaufvertrag abgeschlossen haben, so behält sich ZIEL das Eigentum am Kaufgegenstand so lange vor, bis der vereinbarte Kaufpreis durch den Vertragspartner vollständig bezahlt ist.

§ 4 Rechte des Vertragspartners an der Software

1. Die Software ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrecht und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software, sowie an sonstigen Gegenständen, die ZIEL dem Vertragspartner im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung überlässt oder zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich ZIEL zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat ZIEL entsprechende Verwertungsrechte.
2. Der Vertragspartner erhält Zugang zur Software, um sie selbst im eigenen Betrieb für eigene Zwecke für die Vertragslaufzeit zu nutzen (einfaches Nutzungsrecht). Alle Datenverarbeitungsgeräte (z.B. Festplatten und Zentraleinheiten) auf welche die Programme ganz, teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert oder übernommen werden, müssen sich in Geschäftsräumen des Vertragspartners befinden oder in seinem unmittelbaren Besitz stehen. Die Benutzungsmöglichkeit darf jeweils höchstens an der vertraglich vereinbarten Anzahl von Arbeitsplätzen und Arbeitsstätten/Betriebsstellen oder auf mobilen Arbeitsplätzen, die einem Benutzer zugewiesen sein müssen, zur Verfügung stehen. ZIEL räumt dem Vertragspartner hiermit die Befugnisse an den Programmen ein, die zu den vorstehenden Nutzungszwecken notwendig sind. Urheberrechtsvermerke dürfen nicht gelöscht, geändert oder unterdrückt werden.
3. Die Onlinehilfe und andere von ZIEL überlassenen Unterlagen dürfen nur für betriebsinterne Zwecke genutzt und kopiert werden.
4. ZIEL wird der Weitergabe der Software (ganz oder teilweise) an einen Dritten unter folgenden Bedingungen in Textform zustimmen, wenn die nachstehend zu § 4 Ziff. 4. a) bis d) genannten Voraussetzungen kumulativ vorliegen:
 - a) Der Vertragspartner überträgt an einen Dritten seine Nutzungsrechte, gibt die Nutzung selbst endgültig auf, überträgt die Pflichten aus dem vorliegenden Vertrag und seinen Bestandteilen auf den Dritten und erklärt dies insgesamt gegenüber ZIEL in Textform,
 - b) Der Dritte erklärt in Textform gegenüber ZIEL, dass er in den Vertrag zwischen ZIEL und dem (bisherigen) Vertragspartner in vollem Umfang und uneingeschränkt eintritt,
 - c) ZIEL macht keine wichtigen Gründe geltend, welche aus Sicht von ZIEL dieser Vertragsübernahme entgegenstehen,
 - d) Die Zustimmung von ZIEL im Sinn der vorstehenden Regelung zu § 4 Ziff. 4. a) bis c) ist gegenüber dem bisherigen Vertragspartner und dem Dritten erklärt.
5. Für Beginn und Ende der Rechte des Vertragspartners gilt § 13.
6. Alle anderen Nutzungs- und/oder Verwertungshandlungen, insbesondere die Vermietung, Untervermietung, der Verleih und die Verbreitungen körperlicher oder unkörperlicher Form sind ohne vorherige Zustimmung von ZIEL in Textform nicht erlaubt.
7. Vertragsgegenstände, Unterlagen, Vorschläge, Testprogramme usw. von ZIEL, die dem Vertragspartner vor oder nach Vertragsabschluss zugänglich gemacht werden, gelten als geistiges Eigentum und als Geschäfts- und Betriebsgeheimnis von ZIEL und sind nach § 14 geheim zu halten.
8. ZIEL überträgt das einfache Nutzungsrecht an der Software, wenn die entsprechenden Software- und Zugangsvoraussetzungen vorliegen.
9. Die Benutzung zugelassener Schnittstellen darf nicht dazu führen, dass die damit angebotenen Fremdprogramme hardware-, übertragungs- oder konfigurationsbedingt den Nutzen der ZIEL-Applikation behindern oder beeinträchtigen oder gar unmöglich machen.
10. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, Änderungen, Übersetzungen oder andere Bearbeitungen oder Umgestaltungen der Programme bzw. der Programmpunkte durchzuführen. Ebenso ist die Rückführung des Programms in die Form von Quellenprogrammen oder in andere Darstellungsformen ausgeschlossen. Die Rechte des Vertragspartners aus § 69d und § 69e Urheberrechtsgesetz bleiben unberührt. Der Vertragspartner ist jedoch nicht berechtigt, die hierin genannten Rechte auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Nutzungsrechte einzuräumen, es sei denn, es ist zwischen den Vertragsparteien in Textform etwas anderes vereinbart.

§ 5 Leistungszeit/Verzögerungen

1. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind unverbindlich, es sei denn, sie sind seitens ZIEL in Textform als verbindlich zugesagt. ZIEL kann Teilleistungen erbringen, soweit die gelieferten Teile für den Vertragspartner isoliert und voll nutzbar sind.
2. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Vertragspartner in Zahlungsverzug aus dem Vertrag befindet, und um den Zeitraum, in dem ZIEL durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat, an der Lieferung oder Leistung gehindert ist, und um eine angemessene Anlaufzeit nach Endes des Hinderungsgrundes.
3. Zu diesen Umständen zählen auch höhere Gewalt, Arbeitskampf und die fehlende oder mangelhafte Mitwirkung des Vertragspartners.

4. Vereinbaren die Vertragspartner nachträglich zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
5. Mahnungen und Fristsetzungen des Vertragspartners bedürfen zur Wirksamkeit der Textform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

§ 6 Vertragsbindung und Vertragsbeendigung

1. Soweit bei Vertragsschluss (vorstehend § 2), insbesondere im Nutzungsvertrag, nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Laufzeit des Miet- und/oder Lizenzvertrages 60 Monate. Diese vereinbarte Vertragslaufzeit beginnt mit dem 01. Januar des Jahres, das auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses folgt. Werden Ergänzungen/Erweiterungen des Vertrages vereinbart, beginnt die genannte Laufzeit von 60 Monaten bei Miet- und/oder Lizenzverträgen neu zu laufen.

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Miet- und/oder Lizenzvertrag jeweils um ein Jahr, falls er nicht gemäß nachstehender Bestimmung gekündigt wird.

2. Der Vertrag kann von beiden Vertragsparteien, erstmals zum Ablauf der vorstehend zu § 6 Ziff. 1. bezeichneten Laufzeit, gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt sechs Monate. Die Kündigung bedarf der Textform. Zur Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zugang der Kündigung in Textform beim Empfänger maßgeblich.

3. Das Recht für beide Vertragsparteien zur außerordentlichen, gegebenenfalls fristlosen, Kündigung richtet sich nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften. Auch die fristlose/außerordentliche Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform.

§ 7 Vergütung, Zahlung

1. Für die Softwareinstallationskosten- und Nutzungsvergütungsrechnungen, sowie alle sonstigen Rechnungen von ZIEL im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung, erteilt der Vertragspartner für die gesamte Vertragslaufzeit ein widerrufliches SEPA-Firmenmandat, also einen Abbuchungsauftrag.

2. Die Systeminstallationskosten für die Programme bzw. Programmpunkte sind im Nutzungsvertrag als Einmalbetrag festgelegt. Das monatlich fällige Nutzungsentgelt ist ebenfalls im Nutzungsvertrag angegeben. Hinsichtlich der aktuellen Berechnung gilt die jeweils gültige Preisliste. ZIEL hat im Sinn eines einseitigen Leistungsbestimmungsrechts (§ 315 BGB) das Recht, die Kosten mit Wirkung zum Beginn des folgenden Vertragsjahres jährlich um bis zu 3 % der Kosten des Vorjahreszeitraumes anzupassen. Dem Vertragspartner steht es frei, die Angemessenheit dieser Ausübung des Leistungsbestimmungsrechts (Kostenanpassung) gerichtlich überprüfen zu lassen. Das Verlangen der Kostenanpassung muss durch ZIEL in Textform unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von einem Monat vor Beginn der geltend gemachten Anpassung dem Vertragspartner zugegangen sein.

3. Für Einmalkosten gilt: 50 % der Summe sind per Bankabbuchung mit Auftragserteilung, 50 % nach Installation fällig.

4. Das laufende Nutzungsentgelt gemäß dem Nutzungsvertrag ist für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Im übrigen gilt § 7 Ziff. 1.

5. Ist der Vertragspartner mit der Zahlung in Verzug, läuft ein Rücklastschriftverfahren oder Mahnverfahren, so ist ZIEL berechtigt, die Nutzung der Software sofort zu unterbinden und den Support für den Vertragspartner sofort auszusetzen. Der Vertragspartner hat danach nur noch Anspruch auf seine bis dahin erfassten Kundendaten, Vorgangsdaten und Buchhaltungsdaten in Form von 3 Excel- Tabellen. Unmittelbar mit Bekanntwerden des Zahlungsverzuges verwirkt der Vertragspartner das Recht auf Auslieferung von neuen über das ZIEL-Rechenzentrum verteilten Daten, wie z. B. CRS/GDS- und Veranstalterabrechnungsdaten. Wird eine Banklastschrift durch einen vom Vertragspartner zu vertretenden Umstand zurückgerufen, so wird von ZIEL eine Gebühr von 25,- € erhoben, zuzüglich der entstandenen Bankgebühren.

6. Bei Schulungen ist die vereinbarte Vergütung nach Durchführung der Schulung ohne Abzug sofort fällig.

7. Fahrtkosten, Spesen, Versandkosten und Telekommunikationskosten sind zusätzlich nach Aufwand zu vergüten. Zusätzliche vom Vertragspartner verlangte Leistungen (z. B. Beratung und Unterstützung bei der Programminstallation) werden nach der jeweils aktuellen Preisliste von ZIEL in Rechnung gestellt.

8. Alle angegebenen Preise verstehen sich netto, also zuzüglich der Umsatzsteuer in jeweils gesetzlicher Höhe.

9. Der Vertragspartner darf mit Forderungen von ZIEL nur mit eigenen Forderungen aufrechnen, die durch ZIEL in Textform ausdrücklich unbestritten oder gegen ZIEL rechtskräftig festgestellt sind. Die Bestimmung des § 354 a HGB bleibt unberührt.

§ 8 Pflichten des Vertragspartners

1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, alle Lieferungen und Leistungen durch ZIEL unverzüglich nach Zugang beim Vertragspartner entsprechend der Bestimmung des § 377 HGB zu untersuchen und eventuell erkannte Mängel, Unvollständigkeiten oder sonstige Beanstandungen danach unverzüglich im Sinn der genannten Bestimmung in Textform gegenüber ZIEL zu rügen. Der Vertragspartner hat jedes Modul auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt, zu überprüfen. Dies gilt auch für Programme, welche der Vertragspartner im Rahmen der Gewährleistung und eines eventuellen Pflegevertrages erhält. Auch insoweit sind eventuelle Rügen in Textform unverzüglich im Sinn der vorgenannten Bestimmungen bei ZIEL geltend zu machen.

2. Der Vertragspartner hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass das Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. Störungdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse). Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den Betrieb der Arbeitsumgebung des Programms sicherzustellen.

3. Der Vertragspartner erkennt an, dass ZIEL alle Rechte am Nutzungsmaterial, einschließlich aller hergestellten Kopien oder Teilkopien behält und verpflichtet sich, die im Nutzungsmaterial enthaltenen Schutzvermerke, wie Copyright-Vermerke oder andere Rechtsvorbehalte, unverändert zu belassen.

4. Der Vertragspartner ist verpflichtet, eine ihm überlassene Neuauflage des Nutzungsmaterials (Update) vertragsgemäß zu nutzen. Im Fall der Aufspielung eines Updates ist sicherzustellen, dass alle in vorherigen Versionen erfassten Daten lesbar und auswertbar gespeichert bleiben (Abwärtskompatibilität). ZIEL ist nicht verpflichtet, die Vorgängerversionen des Nutzungsmaterials nach Erscheinen eines Update weiterhin zu warten.

5. Zum Schutz der Daten des Vertragspartners können hardwaretechnische Schutzmaßnahmen (z.B. Dongle) vereinbart werden. Wird eine solche Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen, gehen die Kosten hierfür zu Lasten des Vertragspartners.

6. Der Vertragspartner gewährt ZIEL das jederzeitige Recht, sich durch elektronische oder persönliche Maßnahmen vom vertragsgemäßen Einsatz der Software zu überzeugen.

§ 9 Sachmängel

1. Soweit zwischen den Vertragsparteien eine bestimmte Beschaffenheit oder bestimmte Eigenschaften oder Eignung für bestimmte Vertragszwecke der Software nicht in Textform vereinbart sind, eignet sich die Software für die gewöhnliche Verwendung und hat die für derartige Programme übliche Qualität. Die Vertragsparteien stimmen jedoch überein, dass es nicht möglich ist, Programme oder einzelne Programmpunkte so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsbereiche fehlerfrei sind. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlern, Bedienung oder ähnlichem resultiert ist kein Mangel! Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.

2. Bei Sachmängeln kann ZIEL zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von ZIEL durch Beseitigung des Mangels, durch Installation eines Updates, das den Mangel nicht hat oder dadurch, dass ZIEL Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

3. Der Vertragspartner wird ZIEL bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung unterstützen, in dem er auftretende Probleme konkret beschreibt, ZIEL umfassend informiert und ihr die für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. ZIEL kann die Mängelbeseitigung vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. ZIEL kann Leistungen auch durch Fernwartung erbringen. Der Vertragspartner hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und ZIEL nach entsprechender vorheriger Ankündigung Zugang zu seiner EDV-Anlage zu gewähren.

4. Soweit Fehler auftreten, die von ZIEL zu vertreten sind, vereinbaren die Vertragspartner folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

a) Fehlerklasse 1: Betriebsverhindernde Mängel. Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Vertragspartner; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: ZIEL beginnt unverzüglich, spätestens innerhalb von 4 Stunden nach Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort, soweit zumutbar auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.

b) Fehlerklasse 2: Betriebsbehindernde Mängel. Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Vertragspartner erheblich; die Nutzung ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich. ZIEL beginnt bei Fehlermeldung vor 10:00 Uhr mit der Fehlerbeseitigung am gleichen Tag, bei späterer Fehlermeldung zu Beginn des nächsten Arbeitstages und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Geschäftszeiten fort. ZIEL kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen, wenn dies für den Vertragspartner zumutbar ist.

c) Fehlerklasse 3: Sonstige Mängel. ZIEL beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder beseitigt den Fehler erst mit der Lieferung des nächsten Programmstandes, wenn dies für den Vertragspartner zumutbar ist.

d) Bezüglich der vorstehend zu § 9 Ziff. 4. a) und b) in Bezug genommenen Geschäftszeiten gilt die nachstehende Vereinbarung zu § 18 Ziff. 4., erster Satz.

5. Die Fristen gemäß § 9 Ziff. 4. a) bis c) beginnen mit einer Rüge des Vertragspartners gemäß § 8 Ziff. 1. Für die Fristberechnung gilt § 5 Ziff. 2. und 3. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung des Fehlers in die Klassen nach § 9 Ziff. 4. a) bis c), kann der Vertragspartner die Einstufung in eine höhere Fehlerklasse verlangen. Der Vertragspartner erstattet ZIEL den finanziellen Aufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung zutreffend war.

6. ZIEL kann dem Vertragspartner die Kosten in Rechnung stellen, die daraus entstehen, dass die Software vom Vertragspartner verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch angewendet (bedient) wurde. ZIEL kann die entstandenen Kosten geltend machen, wenn sich herausgestellt hat, dass tatsächlich kein Mangel vorlag. Die Beweislast insoweit liegt beim Vertragspartner. § 254 BGB gilt entsprechend.

7. Erst dann, wenn ZIEL die Nacherfüllung endgültig verweigert oder diese endgültig fehl geschlagen ist oder dem Vertragspartner nicht zumutbar ist, kann er die sekundären Gewährleistungsansprüche geltend machen, also vom Vertrag zurücktreten, oder die Vergütung angemessen mindern oder gemäß § 11 Schadensersatz oder Aufwendungsersatz beanspruchen. Die Ansprüche verjähren gemäß § 12.

8. Eine Rückerstattung von Gebühren, die bereits geleistet wurden, insbesondere der Schulungs-, Einweisungs- oder

Installationsgebühren oder Reisespesen wird ausgeschlossen.

9. Sollten Fehler an einem Update vorliegen, bzw. dadurch ein Programm mangelhaft werden, so entsteht lediglich ein Nachbesserungsrecht, bzw. eine Rücknahmeverpflichtung des Updates durch ZIEL. Lizenzgebühren oder Einmalgebühren müssen aufgrund dessen nicht zurückerstattet werden, da die erste Installation mangelfrei war und im streitgegenständlichen Gewährleistungszeitraum keinerlei Mängel aufgetreten sind. In diesen Fällen verpflichtet sich ZIEL, ein mangelfreies Update zu liefern bzw. nach den oben festgesetzten Kriterien die Betriebsbereitschaft des Systems wieder herzustellen.

10. Mängel der Onlinehilfe und sonstiger Unterlagen werden von ZIEL innerhalb angemessener Frist behoben. Dies geschieht nach Wahl von ZIEL durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder Lieferung einer mangelfreien Sache (Nachlieferung).

§ 10 Rechtsmängel

1. ZIEL gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung der Software durch den Vertragspartner keine Rechte Dritter entgegenstehen.

2. Bei Rechtsmängeln leistet ZIEL dadurch Gewähr, dass sie dem Vertragspartner nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software oder an gleichwertiger Software verschafft.

3. Der Vertragspartner unterrichtet ZIEL unverzüglich in Textform, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) gegen ihn geltend machen. Der Vertragspartner ermächtigt ZIEL, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Macht ZIEL von dieser Ermächtigung Gebrauch, darf der Vertragspartner von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von ZIEL anerkennen. ZIEL wehrt die Ansprüche des Dritten auf eigene Kosten ab und stellt den Vertragspartner von allen mit der Abwehr dieser Ansprüche verbundenen Kosten frei, soweit diese nicht auf pflichtwidrigem Verhalten des Vertragspartners (z. B. der vertragswidrigen Nutzung der Programme) beruhen.

4. § 9 Ziff. 2 bis 5 und 7 gelten entsprechend. Für den Abbruch des Leistungsaustausches gilt § 6, für die Haftung gilt § 11, für die Verjährung § 12.

§ 11 Haftung

1. ZIEL haftet in folgendem Umfang für Pflichtverletzungen:

a) Bei vorsätzlicher Pflichtverletzung durch ZIEL oder seine Erfüllungsgehilfen, bei Fehlen ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften und bei Verletzung einer Garantievereinbarung haftet ZIEL im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

b) Bei grob fahrlässiger Pflichtverletzung durch ZIEL oder seine Erfüllungsgehilfen haftet ZIEL im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, allerdings nur im Umfang des für des typischerweise bei Vertragsabschluss für ZIEL vorhersehbaren Schaden des Vertragspartners;

c) Bei einfacher fahrlässiger Pflichtverletzung durch ZIEL oder seine Erfüllungsgehilfen wird nicht gehaftet;

d) Unabhängig der vorstehenden Regelung zu § 11 Ziff. 1. a) bis c) haftet ZIEL in vollem Umfang nach den gesetzlichen Vorschriften, wenn eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit vorliegt oder die Haftung nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes gegeben ist.

2. ZIEL bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Vertragspartner hat insbesondere die Pflicht zur Virenabwehr nach dem aktuellsten Stand der Technik.

3. Veranlasst der Vertragspartner die Einrichtung und/oder Installation von Hardware durch ein anderes Unternehmen als ZIEL, ist er verpflichtet, die von ihm Beauftragten zur besonderen Vorsicht anzuhalten. Sollten danach Neueinstellungen/Installationen des Leistungsumfanges von ZIEL aufgrund der genannten Fremdinstallation notwendig werden, sind diese für den Vertragspartner kostenpflichtig.

§ 12 Verjährung

1. Die Verjährungsfrist beträgt:

a) für Sach- und Rechtsmängel ein Jahr, gerechnet ab Leistungserbringung durch ZIEL,

b) bei sämtlichen sonstigen Ansprüchen gemäß den gesetzlichen Vorschriften.

§ 13 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Vertragspartner nur noch Anspruch auf seine bis dahin erfassten Kundendaten, Vorgangsdaten und Buchhaltungsdaten in Form von drei Excel-Tabellen. Diese Daten kann der Vertragspartner bis zum letzten Tag des laufenden Vertrages (24:00 Uhr) selbst exportieren. Eine Bereitstellung dieser Daten durch ZIEL auf Datenträger oder durch elektronische Datenübertragung ist gegen gesonderte Berechnung ebenfalls möglich. Umfang und Kosten dieser Datenbereitstellung durch ZIEL richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste von ZIEL. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Daten durch ZIEL noch für einen Zeitraum von drei Monaten gespeichert. Danach ist ZIEL berechtigt, die Daten endgültig zu löschen.

§ 14 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweiligen anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z. B. Softwareunterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

2. Der Vertragspartner macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

3. ZIEL speichert die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Vertragspartners unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

§ 15 Schulung

1. Schulungen durch ZIEL erfolgen, nach Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien, entweder Online oder am Betriebssitz von ZIEL in Lichtenfels in den dortigen Schulungsräumen. Nach gesonderter Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien können die Schulungen auch an einem anderen, zwischen den Vertragsparteien vereinbarten, Ort abgehalten werden.

Sollten danach die Schulungen nicht Online oder am Betriebssitz von ZIEL durchgeführt werden, hat der Vertragspartner die erforderlichen Mehrkosten für die auswärtige Schulung (beispielsweise am Sitz des Vertragspartners) zu tragen.

Wird zwischen den Parteien die Schulung an einem auswärtigen Ort (beispielsweise Sitz des Vertragspartners) vereinbart, sind vom Vertragspartner in Abstimmung mit ZIEL entsprechende Räumlichkeiten und entsprechende technische Ausrüstung zur Verfügung zu stellen. Eventuell anfallende Kosten für die Bereitstellung von außerhalb des Betriebssitzes von ZIEL liegenden Schulungsräumen, einschließlich der Kosten für die eventuell erforderliche Installation von Hard- und Software vor Ort trägt der Vertragspartner.

2. ZIEL kann einen Schulungstermin aus wichtigem Grund absagen, wobei die Absage nach Möglichkeit möglichst rechtzeitig zu erfolgen hat. Dabei wird ZIEL dem Vertragspartner gleichzeitig Ersatztermine anbieten und zur Auswahl stellen.

3. Soweit im Nutzungsvertrag oder in ergänzenden Vereinbarungen enthalten, hat die Einführungsschulung durch ZIEL innerhalb von höchstens sechs Monaten nach Abnahme der Installation zu erfolgen. Nach Ablauf dieser Frist verfällt der Anspruch des Vertragspartners auf Einführungsschulung, es sei denn, die Vertragsparteien haben in Textform eine spätere Durchführung vereinbart.

4. Für den Fall einer berechtigten Beanstandung bezüglich des Inhalts der Schulung durch den Vertragspartner hat ZIEL die Möglichkeit zur Abhilfe. Insoweit gilt § 8 entsprechend.

§ 16 Einsatzbedingungen

1. Die Einsatzbedingungen des dem Vertragspartner überlassenen Nutzungsmaterials sind in einer Leistungsbeschreibung, bzw. Benutzeranleitung angegeben.

2. Bei einer Benutzung des Nutzungsmaterials ohne Einhaltung der Einsatzbedingungen oder bei einer unsachgemäßen Nutzung dessen, entfällt jeglicher Gewährleistungsanspruch sowie jegliche Haftung von ZIEL.

3. Der Vertragspartner haftet für Schäden, die aus der Nichterfüllung der nachgenannten Mindestanforderungen an die Hardware und/oder das Betriebssystem entstanden sind. Diese Mindestanforderungen belaufen sich wie folgt:

- a) es muss ein aktuelles und laufend gewartetes Microsoft™ Betriebssystem eingesetzt werden,
- b) die verwendeten Personal-Computer (PCs) müssen von der Leistungstärke her einen zügigen Bürobetrieb gewährleisten.

Sind diese Mindestvoraussetzungen gemäß § 16 Ziff. 3a) und/oder b) nicht erfüllt, entfällt ein Gewährleistungsanspruch durch ZIEL.

§ 17 Nebenpflichten der Vertragsparteien

1. ZIEL stellt den zeitnahen Austausch der über das/die CRS/GDS *Amadeus* und/oder *SABRE/Merlin* und/oder *NEO* und/oder *TUI-IRISplus* und/oder *Galileo* erzeugten Buchungsdaten zwischen dem ZIEL-Rechenzentrum und dem Vertragspartner sicher. Dabei entstehende Kosten dürfen anteilig an den Vertragspartner weitergereicht werden. Fehlleistungen oder Nichtleistungen Dritter (z.B. der vorgenannten CRS/GDS und/oder Telekommunikations-Unternehmen) sowie hardwaretechnische Defekte (Leitungsunterbrechung etc.) hat ZIEL nicht zu vertreten. Der Vertragspartner ist verpflichtet, alle zum Datenaustausch notwendigen Voraussetzungen zu erfüllen. Für die von einem CRS/GDS zur Verfügung gestellten Schnittstellen und deren Funktionalität ist jegliche Haftung seitens ZIEL ausgeschlossen.

Soweit durch Dritte, z.B. Reiseveranstalter oder Kreditinstitute Abrechnungsdaten direkt in das System eingespielt werden, gelten vorstehende Regelungen sinngemäß. Die Kosten, welche durch eine eventuell notwendige Korrektur bei falschgelieferten Daten

entstehen, trägt der Vertragspartner.

2. Software-Updates sind in der Wartungsvereinbarung gemäß § 18 enthalten.

3. Der Vertragspartner verpflichtet sich zur Mitwirkung bei der Lösung von Problemen, insbesondere muss ein kompetenter Ansprechpartner zur Detaillierung der Problembeschreibung sowie zur Realisierung der Problemlösung benannt werden. Falls zur Problembhebung erforderlich wird der Vertragspartner Originalausdrucke, Originaldateien oder andere wichtige Informationen an ZIEL weiterleiten, wobei ZIEL die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen garantiert.

§ 18 Wartungsvereinbarung und Verfügbarkeit des Rechenzentrums

1. ZIEL stellt für den Vertragspartner eine Verfügbarkeit des Rechenzentrums von >98% im Jahresdurchschnitt sicher, wobei sich ZIEL nach Kräften bemüht, sämtliche Wartungsarbeiten, soweit technisch möglich, außerhalb der branchenüblichen Geschäftszeiten von stationären Reisebüros durchzuführen. Grundlage des vorstehend angegebenen Jahresdurchschnitts sind Werktage, sowie in diesem Rahmen die gesetzlichen Geschäftsöffnungszeiten.

2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Software durch ZIEL warten zu lassen. Da es sich um eine spezielle Software handelt, welche durch ZIEL entwickelt und gepflegt wird, wird die Wartung ausschließlich durch ZIEL ausgeführt.

3. Für die Wartung, einschließlich Fernwartung und Telefon-Support gilt die Zeit von Montag bis einschließlich Freitag – ausgenommen gesetzliche Feiertage - zwischen 09:00 und 18:00 Uhr MEZ/MESZ als vereinbart. Die Leistung von Telefonsupport und Fernwartung ist für den Vertragspartner kostenpflichtig und wird im Rahmen der im Nutzungsvertrag vereinbarten Pauschale oder gesonderter Vereinbarung abgerechnet.

4. Der Vertragspartner ist im Rahmen der Wartung mitwirkungspflichtig und trifft im Rahmen des für ihn Zumutbaren Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler. Er hat alles zu unternehmen, um ZIEL die Fehlersuche bzw. die Wartung zu erleichtern und zu ermöglichen.

5. Alle ZIEL durch Wartungsarbeiten zugänglichen Daten dürfen durch ZIEL nicht für fremde Zwecke verwendet und/oder weitergegeben werden. Eine Weitergabe an Dritte (beispielsweise im Rahmen vertraglicher oder betrieblicher Kooperation) bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Vertragspartners in Textform.

§ 19 Konventionalstrafe

Verstößt der Vertragspartner gegen wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag mit ZIEL, insbesondere dadurch, dass er den Vertragsgegenstand im Sinn des § 3 Ziff. 1, das Nutzungsmaterial hieran oder die Nutzungslizenz an Dritte im Original oder in Kopie ohne vorherige Zustimmung in Textform durch ZIEL weitergibt, verpflichtet er sich zur Zahlung einer Vertragsstrafe an ZIEL in Höhe von 50.000,00 € für jeden einzelnen Fall der Zuwiderhandlung.

Entsprechendes gilt auch für die Benutzung an anderen, als den vereinbarten Einsatzorten oder durch andere, als die vereinbarten Benutzer.

Dem Vertragspartner steht es frei, die Angemessenheit der vorstehend vereinbarten Konventionalstrafe im Einzelfall durch das Zivilgericht überprüfen zu lassen.

§ 20 Nebenabreden

1. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gemäß § 2 sind zwischen den Vertragsparteien keine Nebenabreden getroffen.

2. Änderungen und/oder Ergänzungen des Vertrages, die nach Vertragsabschluss gemäß § 2 zwischen den Parteien vereinbart werden, bedürfen der Textform.

§ 21 Datenschutz/Datensicherung/Datenweitergabe

1. ZIEL verpflichtet sich, bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von, insbesondere personenbezogenen, Daten alle gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des Bundesdatenschutzes (BDSG), sowie der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) zu beachten und einzuhalten.

2. Kundendatenbanken, die bei ZIEL bzw. auf Servern von ZIEL gespeichert sind, werden von Montag bis Samstag von ZIEL täglich gesichert, soweit nicht in Ausnahmefällen dringend notwendige Wartungsarbeiten dies verhindern. Stellt der Vertragspartner fest, dass Datenlieferungen (z.B. von CRS/GDS) fehlen, so hat er dies unverzüglich an ZIEL zu melden. ZIEL verpflichtet sich, den Stand der letzten sieben Tage jederzeit auf Wunsch des Vertragspartners zu rekonstruieren und auf Wunsch des Vertragspartners (bei Verschulden von ZIEL kostenlos, bei Verschulden des Vertragspartners kostenpflichtig) zu veranlassen.

3. ZIEL hat das Recht, die Daten aus der Software ausschließlich zum Ermitteln von Optimierungspotential beim Vertragspartner, für Abrechnungs-, Statistikzwecke, für Branchenvergleiche oder statistische Auswertungen (die keinerlei Rückschluss auf Einzeldaten und deren Herkunft zulassen) elektronisch zu ermitteln. Mit Vertragsunterzeichnung erklärt der Vertragspartner sein Einverständnis zur Speicherung der Daten gem. § 28 Bundesdatenschutzgesetz.

4. Eine Weitergabe der Einzeldaten an Dritte durch ZIEL ist nicht zulässig. ZIEL hat gegebenenfalls auch einen Auskunftsanspruch gegen den Vertragspartner. Gehört ein Vertragspartner einer Kooperation an, dann kann die Kooperation mit dem Vertragspartner vereinbaren, dass seine Einzeldaten der Kooperationszentrale zur Verfügung gestellt werden dürfen. Die Kooperationszentrale ist für diese Vereinbarung nachweislichpflichtig.

§ 22 Anwendung deutschen Rechts- und Gerichtsstand

1. Es gilt ausschließlich das formelle und materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
2. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland zulässig, der Unternehmenssitz von ZIEL. ZIEL ist allerdings berechtigt, den Vertragspartner auch an dessen Sitz gerichtlich in Anspruch zu nehmen.

§ 23 Unwirksamkeit einzelner Klauseln

Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig oder unwirksam sein oder zukünftig werden, bleiben die übrigen Bestimmungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen wirksam. Anstelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen gelten dann die gesetzlichen Regelungen.

ZIEL GmbH
Lichtenfels