

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 01. September 2010)

für die Vermietung und die Einräumung von Nutzungsrechten von Spezialsoftware sowie Zusatzleistungen der Firma Z.I.E.L. GmbH, Judengasse 14, D-96215 Lichtenfels, vertreten durch den Geschäftsführer Gerd Laatz (im Folgenden ZIEL genannt)

§ 1 Geltung der Geschäftsbedingungen

1. Für die Vermietung von Spezialsoftware sowie die Einräumung der Nutzungsrechte, für vorvertragliche Schuldverhältnisse und alle Zusatzleistungen von ZIEL gelten im unternehmerischen Verkehr ausschließlich diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit die Vertragsparteien nichts anderes vereinbart haben. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn ZIEL ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht noch einmal hingewiesen wird, gelten ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZIEL in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Bestellers unter www.ziel.de/de/Kontakt/AGB abrufbaren Fassung, es sei denn die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

3. Sollte ZIEL anderweitige Software liefern oder irgendwelche kaufrechtlichen oder mietrechtlichen Vorschriften direkt oder analog anwendbar sein, so gelten ebenfalls die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZIEL entsprechend.

§ 2 Vertragsabschluss

1. Angebote von ZIEL sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseitig unterzeichneten Vertrag oder schriftliche Auftragsbestätigung von ZIEL zustande, außerdem dadurch, dass ZIEL mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung beginnt.

2. Bindend sind nach erfolgter Bestätigung durch ZIEL die Leistungen und Lieferungen, wie im jeweiligen „Vertrag/Leistungsschein“ oder evtl. Ergänzungen/Zusatzvereinbarungen dazu ausgeführt. Für weitere Lieferungen und Leistungen anderer Art (z. B. Hardware-Lieferung, zusätzliche Softwarepflege sowie Sonderleistungen bei Installation von Software, die nicht in der Bestellung enthalten sind), sind gesondert Verträge zu schließen. ZIEL ist jedoch nicht verpflichtet weitere Verträge abzuschließen, außer in dem Umfang, wie dies im Vertrag/Leistungsschein vereinbart wurde.

§ 3 Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

1. Vertragsgegenstand ist das Reisebüro-Verwaltungsprogramm SYNCCCESS, deren Entwicklungen, daraus entwickelte Programme und Module. ZIEL gewährt dem Besteller ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht, die Software SYNCCCESS (genaue Bezeichnung im Vertrag/Leistungsschein) zu den hier vereinbarten Bedingungen zu nutzen. Grundlage des Vertrages sind neben dem Bestell- oder Programmschein und den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die als Anlage beigefügte Bestätigung über die Hardware-Voraussetzungen sowie das Kundeninformationsblatt und der Abbuchungsauftrag.

2. Der Besteller 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 und Qualität der Lieferungen und Leistungen ist der bereits unterzeichnete Vertrag und/oder die Auftragsbestätigung von ZIEL, sonst das Angebot von ZIEL. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder ZIEL sie schriftlich bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges bedürfen der schriftlichen Vereinbarung oder der schriftlichen Bestätigung durch ZIEL.

4. Produktbeschreibungen und Darstellungen in Testprogrammen sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsleitung von ZIEL.

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

6. ZIEL erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem Stand der Technik.

7. Eigentümer an materiellen Gegenständen und geistiger Eigentümer der ZIEL-Produkte im Rahmen der Softwarelizenzverträge ist und bleibt ZIEL. Sollte der Besteller ein Produkt von ZIEL kaufen (z. B. Hardware etc.) und nicht mieten, so verbleibt dieses im Eigentum von ZIEL, bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises.

§ 4 Rechte des Bestellers 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 Besteller 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 Besteller 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 die die Programme ganz, teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert oder übernommen werden, müssen sich in Räumen des Bestellers 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 Besteller hiermit die Befugnisse an den Programmen ein, die zu diesen 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 zustimmen:
 - a) Der Besteller überträgt an den Dritten seine Nutzungsrechte und gibt die Nutzung endgültig auf und bestätigt ZIEL schriftlich die Erfüllung dieser Pflichten und der Besteller überträgt die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf den Dritten.
 - b) Der Dritte erklärt schriftlich gegenüber ZIEL, dass er die Regeln dieses Vertrags insbesondere des § 4 unmittelbar gegenüber ZIEL einhält.
 - c) Es stehen keine wichtigen Gründe entgegen.
 - d) Die Zustimmung von ZIEL bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Alle Kosten die im Rahmen dieser Übertragung entstehen gehen zu Lasten des Bestellers.
5. Für Beginn und Ende der Rechte des Bestellers 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 schriftliche Zustimmung von ZIEL nicht erlaubt.
7. Vertragsgegenstände, Unterlagen, Vorschläge, Testprogramme usw. von ZIEL, die dem Besteller 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 erteilt das einfache Nutzungsrecht an der Software, wenn die dementsprechenden Hardware-, Software- und Zugangsvoraussetzungen vorliegen.
9. Die Installation muss durch ZIEL oder einen ZIEL-Beauftragten erfolgen.
10. 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.
11. Der Kunde 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 anderen Darstellungsformen ausgeschlossen. Die Rechte des Kunden aus § 69d und § 69e UrhG bleiben unberührt. Der Kunde 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 etwas anderes vereinbart.

§ 5 Leistungszeit/Verzögerungen

1. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind unverbindlich, es sei denn, sie sind seitens ZIEL schriftlich als verbindlich zugesagt. ZIEL kann Teilleistungen erbringen, soweit die gelieferten Teile für den Besteller isoliert und voll nutzbar sind.
2. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Besteller 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 Bestellers.

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 Bestellers bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

§ 6 Vertragsbindung und Vertragsbeendigung

1. Grundsätzlich ist die Mindestlaufzeit für alle Verträge (im Allgemeinen als „Vertrag/Leistungsschein“ bezeichnet) 60 Monate, wenn auf dem jeweiligen Vertrag nichts anderes vereinbart wird. Die vereinbarte Laufzeit beginnt mit dem 01. Januar, des Jahres, das auf den Tag der Unterzeichnung folgt. Die Laufzeit beginnt mit jeder Ergänzung/Erweiterung des Vertrages von neuem. In diesem Zeitraum hat der Besteller das Recht die Software wie vereinbart zu nutzen.

2. Der Vertrag kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende der Laufzeit gem. Abs. 1 dieses Paragraphen gekündigt werden. Die Kündigung muss vor Ablauf dieser Frist per Brief bei ZIEL eingehen.

3. Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches (z. B. bei Rücktritt, Kündigung aus wichtigem Grund, Minderung oder Schadensersatz statt Leistung) muss stets unter Benennung des Grundes und mit Fristsetzung zur Beseitigung (üblicherweise zumindest zwei Wochen) angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den Fällen des § 323 Abs. 2 BGB kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann eine Rückabwicklung nicht verlangen.

4. Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

§ 7 Vergütung, Zahlung

1. Für die Softwareinstallationsgebühr- und Nutzungsgebührenrechnungen sowie alle weitergehenden Rechnungen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erteilt der Kunde für die gesamte Vertragslaufzeit einen widerruflichen Abbuchungsauftrag.

2. Die Systeminstallationsgebühren für die Programme bzw. Programmpunkte sind im Vertrag/Leistungsschein als Einmalgebühr festgelegt. Die monatlich fälligen Nutzungsgebühren sind ebenfalls im Vertrag/Leistungsschein angegeben. Zur aktuellen Berechnung gilt die jeweils gültige Preisliste. ZIEL hat das Recht, die Gebühren jährlich um bis zu 2,5 % der Gebühren des Vorjahreszeitraumes anzupassen.

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

4. Die laufenden Nutzungsgebühren werden per Bankabbuchung nach den im Vertrag/Leistungsschein vereinbarten Zahlungsfristen jeweils im Voraus fällig.

5. Ist der Kunde 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 Kunden sofort auszusetzen. Der Kunde 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 Kunde 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 Kunden 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 Besteller verlangte Leistungen (z. B. Beratung und Unterstützung bei der Programminstallation) werden nach der jeweils aktuellen Preisliste von ZIEL GmbH in Rechnung gestellt.

8. Zu allen Preisen kommt die gültige Umsatzsteuer hinzu.

9. Der Besteller kann nur mit von der ZIEL unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354 a HGB kann der Besteller Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von ZIEL an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Besteller nur im Hinblick auf den jeweiligen Betrag geltend machen.

§ 8 Pflichten des Bestellers

1. Der Besteller ist verpflichtet, alle Liefergegenstände von ZIEL unverzüglich ab Lieferung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen (§ 377 HGB) durch einen Mitarbeiter, der fachlich kompetent ist, untersuchen zu lassen und erkannte Mängel schriftlich unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Besteller testet grundsätzlich jedes Modul

auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme, die der Besteller im Rahmen der Gewährleistung und eines eventuellen Pflegevertrages bekommt.

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

3. Der Kunde erkennt an, dass ZIEL alle Rechte am Nutzungsmaterial, einschließlich aller hergestellten Kopien oder Teilkopien behält und der Kunde verpflichtet sich die im Nutzungsmaterial enthaltenen Schutzvermerke wie Copyright-Vermerke oder andere Rechtsvorbehalte unverändert beizubehalten so wie bei der Fertigung von vertragsgemäßen Kopien zu übernehmen.

4. Der Kunde hat die Pflicht, eine ihm überlassene Neuauflage des Nutzungsmaterials (Update) vertragsgemäß zu nutzen. ZIEL ist nicht verpflichtet, Vorgängerversionen des Nutzungsmaterials nach Erscheinen eines Updates weiter zu warten!

5. Die in den Hardware-Voraussetzungen genannten Schutz-Mechanismen, die den Zugriff auf die Datenbank des Kunden schützen, müssen vom Besteller erworben und verwendet werden. Die aktuellen Hardware-Voraussetzungen können unter www.ziel.de/de/kontakt/Hardware-Voraussetzungen jederzeit eingesehen werden.

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

§ 9 Sachmängel

1. Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit; eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, sonstige gewöhnliche Verwendung und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität. Die Parteien 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 Besteller 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 Besteller 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. Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

a) Fehlerklasse 1: Betriebsverhindernde Mängel. Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller; 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 Arbeitszeit.

b) Fehlerklasse 2: Betriebsbehindernde Mängel. Der Fehler behindert wegen Geschäftsbetrieb beim Besteller 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 Arbeitszeit fort. ZIEL kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen, wenn dies für den Besteller 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 Besteller zumutbar ist.

5. Die Fristen nach Absatz 4 beginnen mit einer Rüge nach § 8. Für die Fristberechnung gilt § 5. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung des Fehlers in die Klassen nach Absatz 4 kann der Besteller die Einstufung in eine höhere Fehlerklasse verlangen. Der Kunde erstattet ZIEL den Aufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung richtig war.

6. ZIEL kann Mehrkosten daraus verlangen, dass die Software verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde. Sie kann Aufwendungsersatz verlangen, wenn kein Mangel gefunden wird. Die Beweislast liegt beim Besteller. § 254 BGB gilt entsprechend.

7. Erst wenn die ZIEL die Nacherfüllung endgültig verweigert oder diese endgültig fehlschlägt oder dem Besteller nicht zumutbar ist, kann er nach den Regeln des § 6 vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung angemessen herabsetzen oder nach § 11 Schadensersatz oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Ansprüche verjähren nach § 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 Besteller keine Rechte Dritter entgegenstehen.

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

3. Der Besteller unterrichtet ZIEL unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) gegen ihn geltend machen. Der Besteller ermächtigt ZIEL, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Macht ZIEL von dieser Ermächtigung Gebrauch, darf der Besteller 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 Besteller von allen mit der Abwehr dieser Ansprüche verbundenen Kosten frei, soweit diese nicht auf pflichtwidrigen Verhalten des Bestellers (z. B. der vertragswidrigen Nutzung der Programme) beruhen.

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

§ 11 Haftung

1. ZIEL leistet Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (rechtsgeschäftlichen Schuldverhältnissen, Pflichtverletzungen und unerlaubter Handlung) nur in folgendem Umfang:

a) Die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt.

b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet ZIEL in Höhe des typischen und bei Vertragsabschlusses vorhersehbaren Schadens.

c) Bei fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet ist (Kardinalpflicht) haftet ZIEL in Höhe des Vertragsabschlusses typischer Weise vorhersehbare Schadens, höchstens jedoch mit 10.000,00 € je Schadensfall und 200.000,00 € für alle Schadensfälle insgesamt.

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

3. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen.

4. Bei der Einrichtung und Installation von Hardware durch nicht von ZIEL beauftragte Personen, ist besondere Vorsicht walten zu lassen. Im Falle, dass Einstellungen nach einer Fremdinstallation fehlerhaft oder nicht vorhanden sind, sind daraus folgende Supportdienstleistungen von ZIEL kostenpflichtig.

§ 12 Verjährung

1. Die Verjährungsfrist beträgt:

a) Für alle Ansprüche wegen Miet- bzw. Lizenzgebühren, aus Rücktritt oder Minderung, aus ungerechtfertigter Bereicherung oder etwaiger Rückforderungsgründe, ein Jahr ab Ablieferung der Software, jedoch nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung.

b) Bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln ein Jahr.

c) Bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln ein Jahr, wenn der Rechtsmangel nicht in einem dinglichen Recht eines Dritten liegt aufgrund dessen er die in § 3 Abs. 5 genannten Gegenstände herausverlangen kann.

d) Bei anderen Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen ein Jahr, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Besteller von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

2. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmenden Höchstfristen ein.

3. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und in den § 11 Abs. 3 genannten Fällen gelten jedoch stets die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 13 Beginn und Ende der Rechte des Bestellers/Leistungszeitraum

1. Die Vertragslaufzeit ist in § 6, Absatz 1 dieser AGB geregelt.

2. Der Vertrag kann aus wichtigem Grund von ZIEL fristlos gekündigt werden, insbesondere bei einem Verstoß gegen den Nutzungsumfang, gegen den Schutz des Nutzungsmaterials sowie bei Zahlungsverzug oder bei Widerruf des vereinbarten Abbuchungsauftrages.

3. Der Vertrag wird befristet auf eine Dauer von 60 Monaten abgeschlossen und verlängert sich nach dieser Grundlaufzeit jeweils für ein weiteres Jahr. Der Besteller kann diesen Vertrag nach der Grundlaufzeit ordentlich mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum 31.12. eines Jahres schriftlich kündigen. Diese schriftliche Kündigung muss unmissverständlich sein, insbesondere den Begriff „Kündigung“ zum Inhalt haben. Im Zweifel wird eine Mitteilung von Sachverhalten oder Beanstandungen nicht als Kündigung ausgelegt. Nach mangelfreier Installation und Abnahme hat der Kunde jedoch dann keinen Anspruch auf Rückvergütung der Systeminstallationsgebühr, Nutzungsgebühr und aller anderen anfallenden Kosten. Der Besteller verzichtet insoweit auf sämtliche Rückforderungsansprüche und ZIEL nimmt diesen Verzicht bereits jetzt an.

4. Der Kunde erhält nur ein vorläufiges, nur schuldrechtliches und jederzeit widerrufbares Nutzungsrecht, solange die maßgeblichen Gebühren nicht bezahlt sind.

5. ZIEL kann die Rechte des Bestellers aus wichtigem Grund unter den Voraussetzungen des § 6 widerrufen.

6. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Besteller die Vergütung nicht zahlt oder trotz schriftlicher Abmahnung in erheblicher Weise gegen § 4 dieser Geschäftsbedingungen verstößt.

7. Wenn das Nutzungsrecht nach § 4 nicht entsteht oder endet, kann ZIEL vom Besteller die Rückgabe der überlassenen Gegenstände verlangen oder die schriftliche Versicherung, dass sie vernichtet sind, außerdem die Löschung oder Vernichtung aller Kopien und die schriftliche Versicherung, dass dies geschehen ist.

8. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisse hat der Lizenznehmer nur noch Anspruch auf seine bis dahin erfassten Kundendaten, Vorgangsdaten und Buchhaltungsdaten in Form von 3 Excel-Tabellen. Diese werden auf einem geeigneten Medium von ZIEL zur Verfügung gestellt. Umfang und Kosten lt. Preisliste. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Daten noch für einen Zeitraum von 3 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 Besteller 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 Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

§ 15 Schulung

1. Die Schulungen erfolgen am Sitz von ZIEL in Lichtenfels in den dortigen Schulungsräumen. Die Schulungen können auch beim Besteller abgehalten werden, wenn ZIEL zustimmt und die erforderlichen Mehrkosten getragen werden. Bei einer Schulung beim Besteller stellt dieser nach Absprache mit ZIEL entsprechende Räumlichkeiten und technische Ausrüstung zur Verfügung. Bei einer Schulung an anderer Stelle mietet der Besteller die Räumlichkeiten an und stellt die erforderliche Hard- und Software vor Ort bereit.

2. ZIEL kann einen Schulungstermin aus wichtigem Grund ausfallen lassen. ZIEL wird dem Besteller die Absage eines Termins rechtzeitig mitteilen und Ersatztermine anbieten.

3. Für den Fall einer berechtigten Unzufriedenheit des Bestellers hat ZIEL die Möglichkeit zur Abhilfe. Im Übrigen gilt § 6.

§ 16 Einsatzbedingungen

1. Die Einsatzbedingungen des dem Kunden 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 Besteller haftet für Schäden die aus der Nichterfüllung der Mindestanforderungen an Hard- und Software und Zugangsbedingungen entstanden sind. Des Weiteren entfällt jeglicher Gewährleistungsanspruch, wenn der Kunde die nachfolgend bezeichneten Mindestanforderungen nicht erfüllt. Des Weiteren entfallen sämtliche pekuniären Rückforderungsansprüche des Bestellers.
4. Hardware-, Software- und Zugangs-Voraussetzungen für SYNCESS:
5. Diese werden regelmäßig auf der Homepage von ZIEL veröffentlicht und sind unter www.ziel.de/de/Kontakt/Hardware-Voraussetzungen einsehbar
6. Links: ZIEL kann ebenso wie der Kunde selbst Links zu anderen Websites oder Quellen anlegen. Da ZIEL über keinerlei Kontrollmöglichkeit in Bezug auf solche Sites und Quellen verfügt, ist ZIEL für die Verfügbarkeit solcher externen Websites oder Quellen nicht verantwortlich oder haftbar, macht sich Inhalte, die auf oder über solche Sites oder Quellen zugänglich sind, nicht zu eigen und schließt jegliche Haftung oder Gewährleistung in Bezug auf diese aus. ZIEL kann daher auch weder direkt noch indirekt für Schäden oder Verluste verantwortlich gemacht werden, die aus oder in Zusammenhang mit der Benutzung eines Inhalts oder im Vertrauen auf einen solchen Inhalt oder aufgrund von Waren oder Dienstleistungen entstehen oder entstanden sind, die über solche externen Sites oder Quellen bezogen wurden. Sobald ZIEL Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten auf Sites erlangt, wird sie die entsprechenden Links auf diese Sites aus seinen Webseiten entfernen. Die Haftung für Verstöße der Inhalte gegen strafrechtliche, zivilrechtliche, wettbewerbs- oder urheberrechtliche Bestimmungen ist jedoch ausgeschlossen.

§ 17 Nebenpflichten der Vertragsparteien

1. ZIEL stellt den zeitnahen Austausch der über das/die CRS/GDS *Amadeus* und/oder *SABRE/Merlin* und/oder *BUM@* und/oder *TUI-IRI/Plus* und/oder *Galileo* erzeugten Buchungsdaten zwischen dem ZIEL-Rechenzentrum und dem Nutzer sicher. Dabei entstehende Kosten dürfen anteilig an den Nutzer 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 Nutzer 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.
2. Software Updates sind in der nachfolgenden Wartungsvereinbarung (§18) enthalten.
3. Der Nutzer 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 Nutzer Originalausdrucke, Originaldateien oder andere wichtige Informationen an ZIEL weiterleiten, wobei ZIEL die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen garantiert.
4. Schulung: Soweit im Angebot enthalten, ist diese Schulung innerhalb von max. 6 Monaten nach Abnahme der Installation abzunehmen. Danach verfällt der Anspruch.

§ 18 Wartungsvereinbarung und Verfügbarkeit des Rechenzentrums

1. Z.I.E.L. stellt für den Nutzer eine Verfügbarkeit des Rechenzentrums von >98% im Jahresdurchschnitt, wobei sich ZIEL nach Kräften bemüht sämtliche Wartungsarbeiten soweit technisch möglich außerhalb der branchenüblichen Geschäftszeiten von stationären Reisebüros durchzuführen.
2. Für die Software bzw. der im Vertrag/Leistungsschein aufgeführten Programmpunkte wird zwischen den Vertragsparteien eine Wartungsvereinbarung getroffen. Diese ist eine Vereinbarung eigenständiger Art. Die Wartung bezweckt die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der DV-Programme, bzw. Programmpunkte laut Programmschein, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann.
3. Der Besteller ist verpflichtet die Software durch ZIEL warten zu lassen. Da es sich um Spezialsoftware handelt, welche durch ZIEL produziert wird, wird die Wartung ausschließlich durch diese ausgeführt.
4. Für den Wartungsdienst einschließlich Fernwartung und Telefon-Support gilt die Zeit von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr sowie samstags von 10:00 bis 13:30 Uhr MEZ bzw. MESZ. Die Leistung von Telefonsupport und Fernwartung ist kostenpflichtig. Die gegebenenfalls dafür anfallenden Kosten werden über entsprechende Service-Rufnummern dem Nutzer im Rahmen seiner Telefonrechnung in Rechnung gestellt. Der Nutzer kann darüber hinaus den Support auf elektronischem Wege über in der Software bekanntgegebene Links per eMail kostenlos in Anspruch nehmen. Dabei hat er allerdings keinen Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten seitens ZIEL.

5. Die Kosten für die Programmpflege, Weiterentwicklung, Softwarewartung sind in der Nutzungsgebühr enthalten. Beim Erwerb, der Miete oder dem Kauf von Zusatzprogrammen oder Erweiterung des Nutzungsumfanges nach Vertragsabschluss bzw. Installation muss jeweils ein neuer Vertrag/Leistungsschein ausgefüllt werden. Dieser ersetzt alle vorherigen Programmscheine. Die Nutzungsgebühr wird nach Installation an den neuen Leistungsumfang angepasst.

6. Der Besteller ist mitwirkungspflichtig und trifft im Rahmen des 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.

7. Für die Wartungsvereinbarung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZIEL ebenso. Bei der Gewährleistung tritt an Stelle der Installation die Abnahme des Arbeitsergebnisses. Ab dieser verjähren die Gewährleistungsansprüche in zwölf Monaten.

8. Alle ZIEL durch Wartungsarbeiten zugänglichen Daten dürfen durch ZIEL nicht für fremde Zwecke verwendet und weitergegeben werden. Eine Weitergabe an Dritte (z. B. Kooperation ...) bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Bestellers.

9. ZIEL ist berechtigt im Rahmen von Preisanpassungen die Gebühren bis maximal 2,5 % jährlich ausgehend vom Vorjahreswert anzupassen.

10. ZIEL ist unbeschadet der Kündigungsregelungen in diesem Vertrag berechtigt, diesen Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn ihr die Erbringung weiterer Wartungsleistungen aufgrund des Verhaltens des Kunden nicht weiter zugemutet werden kann. Maßgeblich ist dabei das unzumutbare Verhalten des Bestellers im Rahmen der gesamten geschäftlichen Beziehungen zu ZIEL.

§ 19 Konventionalstrafe

1. Verstößt der Besteller gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen, insbesondere, wenn der Besteller das Nutzungsmaterial und Nutzungslizenz an Dritte im Original oder in Kopie ohne Zustimmung von ZIEL weitergibt, so ist er zu einer Bezahlung einer Konventionalstrafe in Höhe von 50.000,00 € an ZIEL verpflichtet. Gleiches gilt auch für die widerrechtliche Benutzung an anderen Einsatzorten oder durch andere als die vereinbarten Benutzer für jeden Fall der Zuwiderhandlung.

§ 20 Nebenabreden

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

§ 21 Unwirksamkeit einzelner Klauseln

1. Sollten einzelne Punkte dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so werden die übrigen Bestandteile dieses Vertrages durch die Unwirksamkeit der einzelnen Bestimmungen nicht berührt. Beide Vertragsparteien kommen überein, dass anstatt der möglicherweise auftretenden unwirksamen Klauseln dann die gesetzlichen Bestimmungen gelten.

§ 22 Datenschutz/Datensicherung/Datenweitergabe

1. ZIEL verpflichtet sich, bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten durch ZIEL die einschlägigen Vorschriften des Bundesdatenschutzes sowie die sonstigen einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten.

2. Eine regelmäßige und aktuelle Datensicherung seitens des Kunden – sofern die Software nicht von ZIEL gehostet wird – wird für die Inanspruchnahme des Supports vorausgesetzt. Nachträgliche Erstellungen oder Rekonstruktionen von Datenbeständen sind nicht Bestandteil des Nutzungs- und Wartungsvertrages. Die ZIEL erhält die Erlaubnis vorhandene Datensicherungen im Rahmen von Supportarbeiten mit einzubeziehen und zu benutzen. Im Falle, dass ZIEL für den Datenverlust verantwortlich ist, kann ZIEL nicht für Datenverluste die einen Zeitraum von mehr als 7 Kalendertagen betreffen verantwortlich gemacht werden, bzw. hier einen Anspruch gegen ZIEL abgeleitet werden

3. Kundendatenbanken, die bei ZIEL bzw. auf Servern von ZIEL gespeichert sind, werden von Montag bis Samstag von ZIEL um 22:00 Uhr (MEZ/MESZ) gesichert, sofern nicht in Ausnahmefällen dringend notwendige Wartungsarbeiten eine zeitliche Verschiebung erfordern. Entdeckt der Kunde das Datenlieferungen (z.B. von CRS/GDS) fehlen so muss er dies unbedingt sofort melden. ZIEL verpflichtet sich, den Stand der letzten 7 Tage jederzeit auf Wunsch des Kunden rekonstruieren zu können und dies auf Wunsch des Kunden (bei Verschulden von ZIEL kostenlos, bei Kundenverschulden kostenpflichtig) zu tun.

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

5. Eine Weitergabe der Einzeldaten an Dritte durch ZIEL ist nicht zulässig. ZIEL hat gegebenenfalls auch einen Auskunftsanspruch gegen den Kunden. Gehört ein Kunde einer Kooperation an, dann kann die Kooperation mit dem Nutzer

vereinbaren, dass seine Einzeldaten der Kooperationszentrale zur Verfügung gestellt werden dürfen. Die Kooperationszentrale ist für diese Vereinbarung nachweislichpflichtig.

§ 23 Anwendung deutschen Rechts-/Gerichtsstand

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz der von ZIEL.