

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Vertragspartner, Gegenstand, Geltungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der feratel media technologies GmbH (feratel) - gelten für die Überlassung von Software zur Verwaltung und Vermarktung touristischer Leistungen (Software). Sie gelten nicht gegenüber Verbrauchern.
- 1.2. feratel ist berechtigt, die vertraglichen Leistungen unter Heranziehung der folgenden Unternehmen zu erbringen: feratel media technologies AG (Innsbruck/Österreich), feratel Schweiz AG (Rotkreuz/Schweiz).
- 1.3. Vertragspartner von feratel ist ausschließlich der im Vertrag genannte Kunde.
- 1.4. AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

2. Leistungen von feratel

- 2.1. Art und Umfang der von feratel zu erbringenden Leistungen richten sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, das heißt im Regelfall der Bestellung auf Basis des Angebots von feratel, und ergänzend nach den vorliegenden AGB.
- 2.2. feratel ist bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen nach inhaltlicher und zeitlicher Gestaltung im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen frei, soweit sich nicht aus dem Vertrag im Einzelfall etwas Abweichendes ergibt. Teilleistungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind.
- 2.3. Bei grundlegenden Änderungen der gesetzlichen Bestimmungen ist feratel nicht verpflichtet, eine Neuerstellung wesentlicher Teile des Programms im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen durchzuführen.
- 2.4. feratel ist berechtigt, bei der Leistungserbringung externe Unternehmen und freie Mitarbeiter hinzuzuziehen, soweit vertraglich nichts anderes festgelegt ist.
- 2.5. Die Nutzung der Software durch den Kunden erfolgt über eine Datenfernverbindung im Rahmen des Application Service Providing (ASP), das heißt durch die Bereitstellung der Softwareanwendungen zur Online-Nutzung über das Internet. Der Kunde kann auf die auf einem Server bereitgestellte Software mittels Telekommunikation zugreifen und die Software im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen zeitlich begrenzt nutzen (Softwariemiete). Der Zugriff erfolgt mittels eines beim Kunden zu installierenden Software oder Web-Clients; beides setzt eine Anbindung an das Internet voraus. Der Kunde hat den Software-Client auf einem PC des Kunden zu installieren; der Client ruft die Dienste von dem Server ab. Die Sicherstellung des Internetzugangs beim Kunden ist nicht Vertragsgegenstand.

3. Nutzungsrecht

- 3.1. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte Recht, auf die Software zuzugreifen und dessen Funktionalitäten gemäß den getroffenen Vereinbarungen zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software, der Datenbank oder dem Betriebssystem, bestehen nicht.
- 3.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen, von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen.

4. Datenschutz und Datensicherheit

- 4.1. Der Kunde holt die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen ein, soweit er im Rahmen der Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand greift.
- 4.2. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch feratel personenbezogene Daten, so steht der Kunde dafür ein, dass er dazu berechtigt ist. Er stellt feratel insoweit von Ansprüchen Dritter frei.
- 4.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten, zu Servern oder zur Betriebssoftware von feratel sowie zu sonstigen Systemkomponenten zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben vertraglich vereinbarte Zutrittsrechte nach vorheriger schriftlicher Ankündigung.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung des Vertrages treffenden Pflichten erfüllen.
- 5.2. Der Kunde nennt feratel die von ihm zur Administration der Software vorgesehenen Nutzer und teilt feratel Veränderungen in der Zuordnung der Nutzer in Textform mit.
- 5.3. Der Kunde schützt die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte und gibt diese nicht an unberechtigte Nutzer weiter.
- 5.4. Der Kunde trägt dafür Sorge, gewerbliche Schutz- und Urheberrechte zu beachten.
- 5.5. Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten (insbesondere keine Gewaltdarstellung, Pornographie, Rassendiskriminierung, Aufrufe zur Gewalt, Anleitung oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten oder dessen Förderung, unerlaubte Glücksspiele), zu übermitteln oder auf solche Informationen hinzuweisen.
- 5.6. Der Kunde versucht nicht, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von feratel betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von feratel unbefugt einzudringen.
- 5.7. Der Kunde wird den möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte nutzen.
- 5.8. Der Kunde gewährt nur seinen eigenen Mitarbeitern Zugriff zur Backoffice-Software sowie zu den Administrationsbereichen der bereitgestellten Software.
- 5.9. Der Kunde verpflichtet die von ihm berechtigten Nutzer ihrerseits die für die Nutzung der Software in den Ziffern 5.3 bis aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- 5.10. Der Kunde stellt feratel von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten aufgrund einer unberechtigten Nutzung der Software durch den Kunden ergeben. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, hat der Kunde feratel unverzüglich zu informieren.
- 5.11. Treten bei vertragsmäßiger Nutzung Fehler auf, so teilt der Kunde feratel dies unverzüglich in Textform unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mit. Bei der Fehlersuche und der Konkretisierung der Fehler wirkt der Kunde unterstützend mit. Der Kunde ersetzt nach Abgabe einer Störungsmeldung feratel die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen von feratel vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche selbst hätte erkennen können.

6. Folgen vertragswidriger Nutzung des Kunden

- 6.1. Verstößt der Kunden oder ein von ihm benannter Nutzer gegen wesentliche Vertragspflichten, insbesondere gegen die Ziffern 5.4 bis 5.7, so ist feratel berechtigt, den Zugang des Kunden zu sperren. feratel stellt den Zugang erst dann wieder her, wenn der Verstoß gegen die betroffene Pflicht beseitigt oder die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber feratel sichergestellt ist. Der Kunde bleibt während der Dauer der Sperre verpflichtet, die vereinbarten Entgelte zu zahlen.
- 6.2. feratel ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen die Ziffern 5.4, 5.5 oder 5.7 die betroffenen Daten zu löschen.
- 6.3. Verstößt ein Nutzer gegen die in den Ziffern 5.4 bis 5.7 festgelegten Pflichten, so hat der Kunde feratel auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu erteilen, insbesondere Namen und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 6.4. Darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche feratels gegenüber dem Kunden bleiben unberührt.

7. Preise und Zahlungsbedingungen, Aufrechnung

- 7.1. Soweit Leistungen nach Aufwand vereinbart sind, richten sich diese nach Stunden zuzüglicher erforderlicher Nebenkosten.
- 7.2. Die Kosten der erstmaligen Installation sind bei Inbetriebnahme der Software durch den Kunden zur Zahlung fällig.
- 7.3. Die Miete der Software ist jährlich im Voraus zur Zahlung fällig; die erste Miete mit dem Zeitpunkt der Bereitstellung.
- 7.4. Buchungs- bzw. umsatzabhängige Kosten stellt feratel in angemessen Abständen in Rechnung. Diese sowie weitere durch feratel im Einzelfall zu erbringende Leistungen sind nach Rechnungsstellung sofort und ohne Abzug fällig.
- 7.5. Es gilt die zum Zeitpunkt der jeweiligen Beauftragung einer Leistung gültige Preisliste von feratel.
- 7.6. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 7.7. Aufrechnen kann der Kunde nur mit unbestritten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sowie mit solchen Forderungen, die im Gegenseitigkeitsverhältnis aus demselben Vertrag stehen. Gleiches gilt für die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts.

8. Verzug

- 8.1. Während eines Zahlungsverzugs ist feratel berechtigt, den Zugang zur Software nach Androhung mit einer Frist von mindestens zwei Wochen zu sperren. Feratel hat den Kunden in der Androhung auf die Folgen (Sperrung) hinzuweisen. Die Androhung muss in Textform erfolgen. Der Kunde bleibt auch während der Sperrung verpflichtet, die vereinbarten Preise zu zahlen.
- 8.2. Gerät feratel mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Software in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziffer 9. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn feratel eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, die mindestens drei Wochen betragen muss, nicht einhält.

9. Haftung, Gewährleistung

- 9.1. feratel haftet für Schäden gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn diese durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die vorsätzliche oder fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, verursacht werden. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung von feratel auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Für Mangelfolgeschäden haftet feratel nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; die gesetzlichen Ansprüche des Kunden auf Ersatz des durch den Verzug mit der Mangelbeseitigung entstandenen Schadens bleiben unberührt. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten entsprechend auch für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 9.2. Die vorgenannten Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse gelten nicht für Schäden aus einer feratel zu vertretenden Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die Haftung aus Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 9.3. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter und Nachunternehmer von feratel.
- 9.4. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz nach § 536a BGB für die bei Vertragsschluss vorhandenen Mängel der Software wird ausgeschlossen. Die Ziffern 9.1 und 9.2 bleiben unberührt.
- 9.5. Die Gewährleistung etwaiger von feratel durchgeführter Installationsarbeiten bestimmt sich nach Maßgabe der §633 BGB. Für Fehler, die auf Installationsleistungen des Kunden zurückzuführen sind, übernimmt feratel keine Gewährleistung.
- 9.6. feratel gewährleistet während der Vertragslaufzeit, dass binnen angemessener Frist Fehler bzw. Funktionsstörungen der Software so behoben werden, dass die Software vertragsgemäß genutzt werden kann. Kommt feratel der Pflicht zur Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach oder stellt eine neue Softwareversion zur Verfügung, die nicht bestimmungsgemäß arbeitet, so kann der Kunde nach Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten.
- 9.7. Im Übrigen gewährleistet feratel während der Vertragslaufzeit unter Anwendung der branchenspezifischen Sorgfalt die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Softwarefunktionen zu überwachen.
- 9.8. Eine Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software oder Teile davon nach Überlassung verändert bzw. mit anderen Programmen verbindet oder die Nutzung nicht gemäß Bedienungsanleitung erfolgt. Dies gilt nicht, soweit der Kunde nachweist, dass die von ihm getroffene Maßnahme nicht für den Fehler ursächlich war.

10. Höhere Gewalt

- 10.1. feratel ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen nach Vertragsabschluss auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.
- 10.2. Als höhere Gewalt gelten beispielsweise Krieg, Streik, Unruhen, Enteignungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände - insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenföhrer Leitungen.
- 10.3. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

11. Vertragsbeginn, Laufzeit, Kündigung, Sicherung der Daten nach Vertragsende

- 11.1. Der Kunde ist zwei Wochen nach Auftragseingang bei feratel an seine Bestellung gebunden. Ein Vertrag kommt erst mit Annahme durch feratel zustande.
- 11.2. Die Mindestmietdauer der Software beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.
- 11.3. Die Bereitstellung erfolgt innerhalb eines vom Kunden zu bestimmenden Zeitraums von einem Monat, frühestens allerdings zwei Wochen, und spätestens sechs Monate nach Vertragsunterzeichnung.
- 11.4. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragsparteien frühestens zum Ablauf der Mindestmietdauer und jeweils mit einer Frist von drei Kalendermonaten zum Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um zwölf Monate.

- 11.5. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht des Kunden, den Mietvertrag außerordentlich nach § 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, ist ausgeschlossen.
- 11.6. Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 11.7. Auf Wunsch des Kunden erstellt feratel bei Beendigung des Vertrages einen SQL-Dump der Datenbank und übermittelt diesen auf einem gängigen Datenträger; diesen Wunsch hat der Kunde gegenüber feratel nach Kündigung spätestens zwei Wochen vor Vertragsende in Textform mitzuteilen. feratel ist berechtigt, die Daten des Kunden nach Vertragsende zu löschen.

12. Bereitstellung, Schulung/Einweisung, Support

- 12.1. Die Software wird bei Bereitstellung in der jeweils aktuellen Version auf einem für den Kunden über das Internet zugänglichen Server eingerichtet. Feratel hält die Software während der Mietdauer auf dem aktuellen Stand.
- 12.2. Die Software enthält zum Zeitpunkt der Installation ein Paket an Standardformularen für die Kommunikation mit den Kunden und anderen Systempartnern (zum Beispiel Kundenbestätigungen). Individuelle Anpassungen sind kostenpflichtig.
- 12.3. Ist eine Bereitstellung der überlassenen Software - insbesondere der Software-Clients - durch feratel am Sitz des Kunden vereinbart, so stellt der Kunde die erforderliche Maschinenzeit und das Personal für die Dauer der Installation unentgeltlich zu Verfügung.
- 12.4. Soweit die Anwendung den Einsatz von Software-Clients auf einem Rechner des Kunden erfordert, prüft der Software-Client bei jedem Programmaufruf über das Internet das Vorhandensein einer aktuelleren Programmversion. Der Software-Client empfängt automatisch die letzte verfügbare Programmversion und aktualisiert sich.
- 12.5. Der Kunde kann durch feratel bestätigte Schulungstermine bis spätestens vierzehn Tage vor Schulungsbeginn kostenfrei absagen. Wird die Schulung bis spätestens einen Tag vor dem bestätigten Termin abgesagt, sind 50 % der Vergütung zu zahlen; andernfalls hat der Kunde den vollen Betrag zu leisten.
- 12.6. Anfragen an den Support hat der Kunde zuerst in Textform an feratel zu stellen. Im Rahmen der Unterstützung des Kunden wird feratel Fachpersonal bereithalten, um im Zeitraum von Montag bis Freitag jeweils von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr einen Hotline-Service abzusichern und auf die Kundenanfragen zu antworten. Kostenfreie Support-Anfragen können nur von den Nutzern gestellt werden, die der Kunde feratel nach Ziffer 5.2 benannt hat und die durch feratel eingewiesen und geschult wurden; Support-Anfragen von nicht eingewiesenen oder geschulten Nutzern sind kostenpflichtig.

13. Vertraulichkeit, Betriebsgeheimnisse

- 13.1. Beide Vertragspartner verpflichten sich, über alle Einzelheiten dieses Vertragsverhältnisses und die ihnen anvertrauten, zugänglich gemachten oder sonst bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen Partners Stillschweigen gegenüber Dritten zu bewahren und solche Geschäftsgeheimnisse auch nicht selbst auszuwerten.
- 13.2. Diese Verpflichtung betrifft insbesondere alle geschäftlichen, betrieblichen, organisatorischen und technischen Informationen und Kenntnisse, die nur einem beschränkten Personenkreis zugänglich sind, von einem Vertragspartner als „vertraulich“ bezeichnet werden oder aber angesichts der Folgen einer möglichen Offenlegung nach Treu und Glauben als vertraulich zu behandeln sind. Die Verpflichtung besteht während der gesamten Vertragslaufzeit und über die Beendigung des Vertrages hinaus.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Der Anspruch des Kunden auf Erbringung der vertraglichen Leistung ist nicht abtretbar.
- 14.2. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen zum Vertrag bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 14.3. Ist der Kunde Kaufmann, eine Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, sind die Gerichte am Sitz von feratel für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag örtlich zuständig. Ausschließliche gesetzliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt. Erfüllungsort für die Leistungen beider Parteien ist der Sitz von feratel. Unabhängig von der vorstehenden Regelung ist feratel stets berechtigt, das Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.
- 14.4. Für die Rechtsbeziehungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Wiener Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 und unter Ausschluss des deutschen Normenkollisionsrechts.