



Allgemeine und besondere Geschäfts- und Lieferbedingungen von HelloGuest

Stand: 05/2019

1	Allgemeine Regelungen.....	2
1.1	Geltungsbereich.....	2
1.2	Vergütung, Zahlungsbedingungen.....	3
1.3	Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen.....	3
1.4	Verjährung.....	3
1.5	Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung.....	3
1.6	Beendigung von Vertragsverhältnissen.....	3
1.7	Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung.....	4
1.8	Geheimhaltung und Datenschutz.....	4
1.9	Haftung.....	4
1.10	Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand.....	5
2	Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Inhalten von Drittanbietern.....	5
2.1	Leistungsgegenstand bei Schnittstellen.....	5
2.2	Haftungsausschluss für Drittinhalte.....	6
3	Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software.....	6
3.1	Vertragsgegenstand.....	6
3.2	Installation, Schulung, Pflege.....	6
3.3	Einräumung von Nutzungsrechten.....	7
3.4	Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden.....	8
3.5	Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung.....	8
4	Besondere Bestimmungen für Online-Services.....	9
4.1	Vertragsgegenstand.....	10
4.2	Verfügbarkeit.....	10
4.3	Übergabe-Punkt.....	10
4.4	Systemvoraussetzungen.....	10
4.5	Nutzungsrechte.....	11
4.6	Nutzungsrecht an verfügbaren Inhalten.....	11
4.7	Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken.....	11
4.8	Pflichten und Obliegenheit des Kunden.....	11
4.9	Verbotene Aktivitäten.....	12
4.10	Überwachung, Sperrung, Löschung.....	13
5	Haftungsbeschränkung für unentgeltliche Dienste.....	13



6	Besondere Bestimmungen für Support und Software-Pflege.....	13
6.1	Anwendungsbereich, Leistungsinhalte.....	13
6.2	Anpassung an geänderte Normen.....	13
6.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	14
6.4	Vergütung, Abrechnung, Anpassung der Vergütung.....	14
7	Besondere Bestimmungen für Erstellung und Anpassung von Software.....	14
7.1	Vertragsschluss.....	15
7.2	Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale.....	15
7.3	Abnahme, Testphase.....	15
7.4	Gewährleistung.....	15
8	Besondere Bestimmungen für die Lieferung von Hardware auf Kaufbasis.....	16
8.1	Vertragsgegenstand.....	16
8.2	Lieferung, höhere Gewalt, Gefahrübergang.....	16
8.3	Pflichten des Kunden.....	16
8.4	Sach- und Rechtsmängel.....	16
9	Salvatorische Klausel.....	17

1 Allgemeine Regelungen

1.1 Geltungsbereich

- 1.1.1 Die nachfolgenden allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen gelten für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen der HelloGuest Solutions GmbH, HelloGuest Enterprise GmbH, Marienortgraben 3-5, 90402 Nürnberg (im Folgenden insgesamt: HelloGuest) mit ihren Unternehmer-Kunden (im Folgenden: Kunde), unabhängig von Art und Umfang der Leistung im Rahmen laufender und zukünftiger Geschäftsverbindungen.
- 1.1.2 Für alle Vertragsbeziehungen, vertragsähnlichen Beziehungen und vorvertraglichen Verhandlungen gelten die Geschäftsbedingungen von HelloGuest ausschließlich. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen der Kunden, sonstiger Vertragspartner oder Dritter sind nur gültig, wenn HelloGuest ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zustimmt. Dem formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden wird seitens HelloGuest widersprochen.
- 1.1.3 Der Kunde kann der Geltung der Geschäftsbedingungen von HelloGuest vor Vertragsabschluss schriftlich widersprechen. In diesem Fall behält sich HelloGuest vor, Angebote zurückzuziehen und die Vertragsverhandlungen zu beenden. In diesem Fall ist keine der Vertragsparteien berechtigt, gegenüber der anderen Vertragspartei Ansprüche gleich welcher Art geltend zu machen.
- 1.1.4 Die Begründung vertraglicher Verpflichtungen setzt voraus, dass Art und Umfang von Leistung und Gegenleistung beider Vertragspartner schriftlich festgelegt worden sind. Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies betrifft auch die Abbedingung dieser Klausel.



1.2 Vergütung, Zahlungsbedingungen

- 1.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird die jeweils vereinbarte Vergütung fällig mit Rechnungsstellung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen, jedoch nicht vor Lieferung der Vertragsgegenstände bzw. deren Bereitstellung zum Abruf im Netz und Information des Kunden über die Bereitstellung.
- 1.2.2 Zahlungen sind ohne Abzug zu leisten. Skonto wird nur gewährt, soweit dies durch HelloGuest schriftlich zugesichert worden ist
- 1.2.3 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 1.2.4 Die Preise für Lieferungen schließen Transport und Verpackung bei körperlichem Versand nicht ein. Bei Bereitstellung zum Abruf über ein Netz trägt HelloGuest die Kosten dafür, die Software abrufbar ins Netz zu stellen, der Kunde die Kosten für den Abruf.
- 1.2.5 Bei Zahlungsverzug ist HelloGuest berechtigt, dem Kunden ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkte p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Im Falle einer Rücklastschrift fallen zusätzliche Kosten für den erneuten Einzug an. Neben den bankseitigen Gebühren werden 15 Euro Bearbeitungsgebühr je Rücklastschrift berechnet.

1.3 Liefertermine und Lieferfristen, Teillieferungen

- 1.3.1 Liefertermine und Lieferfristen sind nur verbindlich, sofern HelloGuest diese schriftlich als verbindlich bestätigt.
- 1.3.2 Liefertermine und Lieferfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung, es sei denn, HelloGuest hat die Nichtbelieferung durch den Vorlieferanten zu vertreten.
- 1.3.3 Teillieferungen sind zulässig, soweit die gelieferten Teile isoliert voll nutzbar sind. Jede Teillieferung kann gesondert in Rechnung gestellt werden.

1.4 Verjährung

Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung der Vertragsgegenstände bzw. deren Bereitstellung und Benachrichtigung des Kunden hiervon; die gleiche Frist gilt für sonstige Ansprüche, gleich welcher Art, gegenüber HelloGuest, soweit sich aus den besonderen Bestimmungen nichts anderes ergibt.

1.5 Beginn und Laufzeit von Dauerschuldverhältnissen, Kündigung

- 1.5.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden Dauerschuldverhältnisse mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um einen Zeitraum von weiteren 12 Monaten, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 1.5.2 Während der Vertragslaufzeit ist das Recht zur Kündigung für beide Seiten ausgeschlossen.
- 1.5.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 1.5.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

1.6 Beendigung von Vertragsverhältnissen

- 1.6.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde ihm überlassene Gegenstände, Originaldatenträger einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien sind vollständig und endgültig zu löschen.



- 1.6.2 HelloGuest kann statt der Rückgabe auch die Löschung bzw. die Vernichtung überlassener Gegenstände verlangen.
- 1.7 Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt der Rechteeinräumung
- 1.7.1 Sämtliche von HelloGuest gelieferten Gegenstände bleiben solange Eigentum von HelloGuest, bis die gesamten, auch künftige oder bedingte Haupt- und Nebenforderungen aus den vertragsgemäßen Lieferungen beglichen worden sind.
- 1.7.2 Die Einräumung von Nutzungsrechten, insbesondere die Einräumung von Nutzungsrechten bei der Überlassung von Software setzt voraus, dass der Kunde die vertragsgemäße Vergütung geleistet hat. Der Kunde ist zu einer Nutzung von Software, die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von HelloGuest berechtigt.
- 1.7.3 In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z. B. durch Rücktritt, Nachlieferung) gibt der Kunde alle Lieferungen der Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist.
- 1.8 Geheimhaltung und Datenschutz
- 1.8.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden.
- 1.8.2 Der Kunde wird Vertragsgegenstände Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Rechte von HelloGuest an den Vertragsgegenständen und die Pflicht zu ihrer Geheimhaltung belehren und diese Personen schriftlich zur entsprechenden Geheimhaltung verpflichten, soweit die betreffenden Personen nicht aus anderen Rechtsgründen zur Geheimhaltung mindestens in vorstehendem Umfang verpflichtet sind.
- 1.8.3 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die (i) zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren; (ii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind; (iii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; (iv) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; (v) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die veröffentlichende Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder (vi) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.
- 1.8.4 HelloGuest hält die Regeln des Datenschutzes ein, insbesondere wenn ihm Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. HelloGuest stellt sicher, dass seine Erfüllungsgehilfen diese Bestimmungen ebenfalls einhalten. Einzelheiten sind in einem gesondert zu vereinbarenden Vertrag über Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO) geregelt.
- 1.9 Haftung
- 1.9.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet HelloGuest Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Regelungen:



- bei Vorsatz in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die HelloGuest eine Garantie übernommen hat;
 - bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte;
 - in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens;
 - darüber hinaus, soweit HelloGuest gegen die eingetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.
- 1.9.2 Die Haftungsbegrenzungen gem. Ziff. 1.9.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 1.9.3 HelloGuest bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- 1.10 Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand
- 1.10.1 Auf alle Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und HelloGuest findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (UNCITRAL) wird ausgeschlossen.
- 1.10.2 Gerichtsstand ist für beide Vertragsparteien der Sitz von HelloGuest. HelloGuest ist berechtigt, nach eigener Wahl eigene Ansprüche an dem Gerichtsstand eines Kunden geltend zu machen. Ist der Kunde kein Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, gelten die gesetzlichen Regelungen über Erfüllungsort und Gerichtsstand.

2 Besondere Bestimmungen bei Nutzung von Software-Schnittstellen und Inhalten von Drittanbietern

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für die Nutzung von Software-Schnittstellen.

- 2.1 Leistungsgegenstand bei Schnittstellen
- 2.1.1 HelloGuest stellt im Rahmen des jeweiligen Leistungsangebots Schnittstellen zu Datenbanken und Systemen von Drittanbietern zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um digitale Verbindungen, über die Daten, Inhalte und Leistungen automatisiert abgerufen und in die von HelloGuest bereitgestellten Funktionen und Dienste eingebunden werden können.
- 2.1.2 HelloGuest schuldet bei der Bereitstellung von Schnittstellen zu Drittsystemen lediglich die Möglichkeit zum Zugriff, Abruf und Austausch von Daten und Inhalten am Übergabepunkt zum Drittsystem. Soweit nicht anders vereinbart, sind für die Leistungserbringung die Schnittstelleninformationen des Drittsystemanbieters (Schnittstellenversion) verbindlich, die der Drittsystemanbieter im Zeitpunkt des Vertragsschlusses HelloGuest erstmals nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt hat. Soweit der Drittsystemanbieter keine Schnittstelleninformationen übermittelt, gelten die von diesem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Schnittstelleninformationen als verbindlich. Die Anpassung an nachträglich geänderte Schnittstelleninformationen des Drittsystemanbieters wird nicht geschuldet und bedarf des Abschlusses einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.1.3 HelloGuest schuldet weder die Daten und Inhalte selbst, die zum Zugriff, Abruf und Austausch über die Schnittstellen übermittelt werden, noch deren Überprüfung auf Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit.



- 2.2 Haftungsausschluss für Drittinhalte
- 2.2.1 Dem Kunden ist bekannt, dass der Zugriff auf solche bei Drittanbietern gespeicherte oder von diesen bereitgestellte Daten und Inhalte sowie der Datenaustausch mit Datenbanken und Systemen von Drittanbietern über eine von diesen bereit gestellte Schnittstelle erfolgt, auf die HelloGuest keinen Einfluss hat.
- 2.2.2 Für Schäden oder sonstige finanzielle Nachteile, die der Kunde infolge der Fehlerhaftigkeit von Daten und Inhalten erleidet, haftet HelloGuest nicht, es sei denn, dass diese auf Ursachen zurückzuführen sind, die HelloGuest zu vertreten hat.

3 Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für die Überlassung von Software. Die Bestimmungen gelten sowohl für die Überlassung auf Dauer, als auch auf Zeit, soweit nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass die Regelungen nur für die dauerhafte oder zeitlich befristete Überlassung gelten.

- 3.1 Vertragsgegenstand
 - 3.1.1 Bei der Überlassung von Software auf Dauer erwirbt der Kunde die im Angebot näher bezeichnete Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in der dort bezeichneten Sprache (insgesamt „Software“) unter den in diesem Vertrag vereinbarten Nutzungsbedingungen. Bei der Überlassung von Software auf Zeit vermietet HelloGuest die Software für den jeweils vereinbarten Zeitraum. Geschuldet wird jeweils nur die bei Lieferung aktuelle Fassung der Software. Eine Überlassung von Aktualisierungen wird nicht geschuldet, sondern bedarf des Abschlusses einer gesonderten Vereinbarung.
 - 3.1.2 Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil des Vertragsgegenstands.
 - 3.1.3 Für die Beschaffenheit der Software und die Systemvoraussetzungen ist die bei Versand der Software gültige und dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Programmbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software wird nicht geschuldet. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von HelloGuest sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, HelloGuest hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit schriftlich bestätigt.
 - 3.1.4 HelloGuest liefert die Software durch Übersendung des installationsbereiten Objektcodes der Software auf einem Datenträger oder durch Bereitstellung zum Download durch den Kunden und Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung unter Angabe aller erforderlichen Informationen, die für den Download erforderlich sind.
 - 3.1.5 Installation und Parametrisierung werden nicht geschuldet.
- 3.2 Installation, Schulung, Pflege
 - 3.2.1 Für die Installation der Software verweist HelloGuest auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss. Auf Wunsch übernimmt HelloGuest die Installation der Software auf Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und der jeweils anwendbaren Preislisten.
 - 3.2.2 Einweisung und Schulung leistet HelloGuest nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis der jeweils anwendbaren Preislisten.



3.3 Einräumung von Nutzungsrechten

Art, Inhalt und Umfang der Einräumung von Nutzungsrechten ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot von HelloGuest. HelloGuest

- 3.3.1 Software-Kauf: Soweit nicht anders vereinbart, räumt HelloGuest dem Kunden an der gelieferten Software jeweils ein einfaches Nutzungsrecht an der Software zur Einzelplatznutzung ein.
- 3.3.2 Software-Miete: Bei der Software-Überlassung auf Zeit (Mietvertrag), räumt HelloGuest dem Kunden für den Zeitraum der Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht ein. Die maximale Anzahl der Nutzer, die gleichzeitig auf die Software zugreifen dürfen, entspricht der Anzahl der vereinbarten Lizenzen („concurrent user“). Die Nutzung der Software ist auf den Betrieb am vereinbarten Erfüllungsort beschränkt,
- 3.3.3 Der Kunde ist zu einer Nutzung von Software, die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von HelloGuest berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung, insbesondere beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart, ist HelloGuest berechtigt, den für die weiter gehende Nutzung anfallenden Betrag nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.3.4 Der Kunde darf die Software nur zu dem Zweck einsetzen, seine internen Geschäftsvorfälle abzuwickeln. Insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z. B. als Application Service Providing oder Software as a Service) oder (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden sind, ist nicht zulässig und setzt eine gesonderte Vereinbarung mit HelloGuest voraus. Die gewerbliche Weiter- oder Untervermietung ist untersagt.
- 3.3.5 Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Kunde darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
- 3.3.6 Hat der Kunde die Software zur Überlassung auf Dauer im Wege des Online-Download erworben, ist er berechtigt, die Software im Falle einer Weitergabe, für die das Verbreitungsrecht von HelloGuest erschöpft ist, auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich das Recht von HelloGuest an der Online-Kopie in gleicher Weise, als hätte der Kunde die Software auf Datenträger erhalten.
- 3.3.7 Der Kunde ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software i. S. des § 69 c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte Fehler beseitigt, gestattet er HelloGuest zwei Versuche, den Fehler zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu.
- 3.3.8 Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69 e UrhG berechtigt und erst, wenn HelloGuest nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- 3.3.9 Überlässt HelloGuest dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z. B. Patches, Ergänzungen des Bedienerhandbuches) oder eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes (z. B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diesen Bestimmungen. Stellt der HelloGuest eine Neuauflage des Vertragsgegenstandes zur Verfügung, so erlöschen in Bezug auf die Altsoftware die Befugnisse des Kunden auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen, sobald der Kunde die neue Software produktiv nutzt.
- 3.3.10 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist nicht gestattet.



- 3.4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden
- 3.4.1 Der Kunde hat sich über den Leistungsumfang und die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert.
- 3.4.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Software ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 3.4.3 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Software-Pflege erhält.
- 3.4.4 Der Kunde beachtet die von HelloGuest für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.
- 3.4.5 Bei der Überlassung von Software auf Zeit meldet der Kunde Mängel der Software unverzüglich und wird Hinweise von HelloGuest zur Problemanalyse im Rahmen des Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an HelloGuest weiterleiten.
- 3.4.6 Soweit HelloGuest über die Bereitstellung der Software hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.
- 3.4.7 Der Kunde gewährt HelloGuest zur Fehlersuche und -behebung Zugang zur Software, nach Wahl des Kunden unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung. HelloGuest ist berechtigt, zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den vereinbarten Bestimmungen genutzt werden. Zu diesem Zweck darf er vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Software.
- 3.4.8 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- 3.4.9 Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf HelloGuest davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.
- 3.4.10 Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren.
- 3.4.11 Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von HelloGuest eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.
- 3.5 Sach- und Rechtsmängel; sonstige Leistungsstörungen; Verjährung
- 3.5.1 Bei der Softwareüberlassung auf Dauer leistet HelloGuest nach den Regeln des Kaufrechts, bei Softwareüberlassung auf Zeit nach den Regeln des Mietrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- 3.5.2 Bei der Softwareüberlassung auf Zeit (Mietvertrag) leistet HelloGuest bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt er nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Soft-



warestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn HelloGuest dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.

- 3.5.3 Bei Rechtsmängeln leistet HelloGuest zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft sich HelloGuest nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der gelieferten Software oder an ausgetauschten oder geänderte gleichwertigen Software.
- 3.5.4 HelloGuest ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.
- 3.5.5 Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.
- 3.5.6 Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.
- 3.5.7 Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde bei der Softwareüberlassung auf Dauer vom Vertrag zurücktreten bzw. bei der Softwareüberlassung auf Zeit den Vertrag kündigen oder die Vergütung mindern, außer es liegt bei der Softwareüberlassung auf Dauer ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet HelloGuest im Rahmen der in diesen allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen festgelegten Grenzen. HelloGuest kann nach Ablauf einer nach Satz 1 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf HelloGuest über.
- 3.5.8 Erbringt HelloGuest bei Fehlersuche oder –beseitigung Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann HelloGuest hierfür Vergütung entsprechend seiner üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht HelloGuest zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von HelloGuest, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Mitwirkungs- und Informationspflichten nicht nachgekommen ist.
- 3.5.9 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde HelloGuest unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt HelloGuest, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit HelloGuest ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit dessen Zustimmung vor.
- 3.5.10 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von HelloGuest kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese schriftlich gerügt und eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt.
- 3.5.11 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von HelloGuest, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln iS des § 438 Abs. 1 Nr. 1 a BGB, sowie bei Garantien (§ 444 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

4 Besondere Bestimmungen für Online-Services

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt enthaltenen besonderen Bestimmungen für Online-Services.



4.1 Vertragsgegenstand

- 4.1.1 Gegenstand der Online-Service sind die zum Fernzugriff über das Internet oder andere öffentliche Netze zum Abruf bereitgestellten Funktionen, Daten und Inhalten. Soweit nicht anders vereinbart, ist Vertragsgegenstand die zeitlich befristete entgeltliche Gestattung der Nutzung der Leistungen im Wege des Fernzugriffs sowie die Möglichkeit zur Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von HelloGuest betrieben werden.
- 4.1.2 Die Anbindung des Kunden an das Internet oder die Datenleitung zum Abruf der von HelloGuest bereitgestellten Funktionen oder Daten ist nicht Vertragsgegenstand.
- 4.1.3 HelloGuest hält ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen („Server“) den jeweiligen Service in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung bereit. Dies umfasst die technische Nutzbarkeit am Übergabe-Punkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung geeigneter Zugriffssoftware über eine Internet- oder Telekommunikationsverbindung. Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der jeweilige Service wird mit dem Leistungs- und Funktionsumfang angeboten, wie er sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Funktionsbeschreibung ergibt. HelloGuest übernimmt keine Gewähr dafür, dass Online-Services für vom Kunden vorgesehene, andere Zwecke geeignet sind.
- 4.1.4 Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine wesentliche Änderung von vertraglich zugesicherten Funktionalitäten oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird HelloGuest dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. HelloGuest wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.
- 4.1.5 HelloGuest hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Kunden erzeugten bzw. die zur Nutzung der Services erforderlichen Daten (nachfolgend: „Anwendungsdaten“) Speicherplatz in dem vertragsgemäßen Umfang bereit.
- 4.1.6 HelloGuest behält sich vor, Bereiche in der Menüführung, auf der Anwendungsoberfläche oder im Sichtfeld der Anwendung Bereiche einzurichten, in die automatisierte Funktionen, Anwendungen und Inhalte von HelloGuest oder Drittanbietern eingesteuert werden können. HelloGuest stellt sicher, dass dabei berechnigte Belange des Kunden hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

4.2 Verfügbarkeit

Soweit nicht zwischen den Parteien anders vereinbart, gewährleistet HelloGuest eine Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit zählen Ausfälle sowie Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit aufgrund regulärer Wartungsarbeiten, die täglich zwischen 22:00 und 06:00 Uhr liegen.

4.3 Übergabe-Punkt

Mit der Bereitstellung der vertragsgemäßen Leistungen am Router-Ausgang des Rechenzentrums von HelloGuest oder des von HelloGuest für die Bereitstellung der online services angemieteten Ressourcen (Übergabepunkt) geht die Gefahr auf den Kunden über.

4.4 Systemvoraussetzungen

- 4.4.1 Der Zugriff auf Funktionen der online services erfolgt über eine Internetverbindung. Diese ist nicht Vertragsbestandteil. Der Kunde beschafft sich diese selbständig auf eigenes Risiko.



- 4.4.2 Für eine uneingeschränkte Nutzung der online services ist eine Internetanbindung der betreffenden Zugriffseinheit (z. B. Tablet, TV, PC) mit einer Übertragungsrate von mindestens 5 MBit/s als Systemvoraussetzung erforderlich.
- 4.5 Nutzungsrechte
 - 4.5.1 Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht zur Nutzung auf dem Server von HelloGuest. Der Kunde darf die Anwendung nur für eigene geschäftliche Tätigkeit nutzen. Darüber hinaus ist dem Kunden nicht gestattet, Dritten die Nutzung der Services zu gestatten.
 - 4.5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an den Services vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern HelloGuest sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.
 - 4.5.3 Sofern HelloGuest während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen bereitstellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
- 4.6 Nutzungsrecht an verfügbaren Inhalten
 - 4.6.1 Die Nutzung von verfügbaren Daten und Inhalten ist nur insoweit erlaubt, soweit durch eine entsprechende Funktionalität die Möglichkeit zur Nutzung eingeräumt worden ist. Verfügbare Daten und Inhalte dürfen ausschließlich für eigene geschäftliche Zwecke des Kunden online abgerufen und angezeigt werden. Dem Kunden ist es untersagt, Urhebervermerke, Logos und sonstige Kennzeichen oder Schutzvermerke zu entfernen oder zu verändern.
 - 4.6.2 Der Kunde ist zum Herunterladen und Ausdrucken von Inhalten nur insoweit berechtigt, soweit eine entsprechende Funktionalität zur Verfügung steht. Der Kunde erhält an ordnungsgemäß heruntergeladenen bzw. ausgedruckten Inhalten jeweils ein zeitlich unbefristetes und nicht ausschließliches Nutzungsrecht für die Nutzung zu eigenen, nichtkommerziellen Zwecken.
 - 4.6.3 Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an den Inhalten beim ursprünglichen Rechteinhaber.
- 4.7 Datenhaltung von Kunden-Anwendungsdaten, Herausgabe, Datenbanken
 - 4.7.1 HelloGuest hält die vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten und alle sonstigen gespeicherten Daten des Kunden (Anwendungsdaten) während der Vertragslaufzeit und nach Beendigung des Vertrages für einen Zeitraum von 24 Monaten gespeichert und verfügbar.
 - 4.7.2 HelloGuest stellt die Anwendungsdaten des Kunden auf dessen Wunsch auf einem üblichen Datenträger in einem gängigen Datenformat oder im Wege der Datenfernübertragung zur Übernahme gegen Erstattung der erforderlichen und nachgewiesenen Kosten zur Übernahme bereit.
 - 4.7.3 Sofern und soweit durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten auf dem Server von HelloGuest eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankenwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankenwerke. Nach Ermöglichter Datensicherung und vorheriger Mitteilung in Textform, mit der der Kunde zum Download der Datensicherung binnen drei Wochen aufgefordert wird, ist HelloGuest zum Löschen der Datenbanken berechtigt.
- 4.8 Pflichten und Obliegenheit des Kunden
 - 4.8.1 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm bereitgestellten Nutzungs- und Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an andere Nutzer oder Dritte weiterzugeben. Der Kunde



hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Missbrauch der Nutzungs- und Zugangsdaten und eine unbefugte Nutzung der online services zu verhindern.

- 4.8.2 Der Kunde wird HelloGuest unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten oder ihm Erkenntnisse vorliegen, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung unbefugter Zugriff auf den online services stattgefunden hat.
- 4.8.3 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- und Telekommunikationsverbindung, Daten weder aus dem System abgerufen werden, noch in das System von HelloGuest übertragen werden, soweit dies nicht einer vertragsgemäßen Nutzung entspricht oder hierdurch die Sicherheit und Integrität des Systems von HelloGuest oder der dort gespeicherten Daten gefährdet. Der Kunde wird hierzu Virenschutzprogramme einsetzen.
- 4.8.4 Der Kunde stellt sicher, dass über die von ihm eröffnete Internet- oder Telekommunikationsverbindung an HelloGuest übermittelten Inhalte frei von Rechten Dritter sind oder er über hinreichende Nutzungs- und Verwertungsrechte verfügt.
- 4.8.5 Der Kunde ist verpflichtet, Mängel an online services unverzüglich anzeigen.
- 4.8.6 Der Kunde stellt sicher, dass die unter Nutzung der HelloGuest zur Verfügung gestellten Funktionen erzeugten Anwendungsdaten regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend gesichert werden, um bei Verlust von Daten diese wiederherzustellen zu können.
- 4.9 Verbotene Aktivitäten
- Im Zusammenhang mit der Nutzung von online services sind jegliche Aktivitäten untersagt, die gegen geltendes Recht verstoßen, Rechte Dritter verletzen oder gegen die Grundsätze des Jugendschutzes verstoßen. Soweit online services genutzt werden, um Inhalte zu veröffentlichen, sind folgende Handlungen untersagt:
- 4.9.1 das Einstellen, die Verbreitung, das Angebot und die Bewerbung pornografischer, gegen Jugendschutzgesetze, gegen Datenschutzrecht und/oder gegen sonstiges Recht verstoßender und/oder betrügerischer Inhalte, Dienste und/oder Produkte;
- 4.9.2 die Verwendung von Inhalten, durch die Dritte beleidigt oder verleumdet werden;
- 4.9.3 die Nutzung, das Bereitstellen und das Verbreiten von Inhalten, Diensten und/oder Produkten, die gesetzlich geschützt oder mit Rechten Dritter (z. B. Urheberrechte) belastet sind, ohne hierzu ausdrücklich berechtigt zu sein;
- 4.9.4 die Verbreitung von Viren, Trojanern und anderen schädlichen Dateien;
- 4.9.5 die Versendung von Junk- oder Spam-Mails sowie von Kettenbriefen;
- 4.9.6 die Verbreitung anzüglicher, anstößiger, sexuell geprägter, obszöner oder diffamierender Inhalte bzw. Kommunikation sowie solcher Inhalte bzw. Kommunikation die geeignet sind/ist, Rassismus, Fanatismus, Hass, körperliche Gewalt oder rechtswidrige Handlungen zu fördern bzw. zu unterstützen (jeweils explizit oder implizit);
- 4.9.7 die Belästigung Dritter z. B. durch mehrfaches persönliches Kontaktieren entgegen der Reaktion des Empfängers;
- 4.9.8 die Aufforderung an Dritte, Kennwörtern preiszugeben oder personenbezogene Daten für rechts- bzw. gesetzeswidrige Zwecke herauszugeben;



- 4.9.9 die Verbreitung und/oder öffentliche Wiedergabe von auf dem Portal verfügbaren Inhalten, soweit Ihnen dies nicht ausdrücklich vom jeweiligen Urheber gestattet oder als Funktionalität auf dem Portal ausdrücklich zur Verfügung gestellt wird;
- 4.9.10 Handlungen, die geeignet sind, den reibungslosen Betrieb der online services Portals zu beeinträchtigen, insbesondere die Systeme von HelloGuest übermäßig zu belasten.
- 4.10 Überwachung, Sperrung, Löschung
- 4.10.1 Ergeben sich für HelloGuest konkrete Hinweise darauf, dass im Zusammenhang mit der Nutzung von online services rechtswidrige und/oder strafbare Handlungen stattfinden oder stattgefunden haben, ist HelloGuest berechtigt, Aktivitäten zu überprüfen und ggf. geeignete rechtliche Schritte einzuleiten.
- 4.10.2 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziffer 4.8.1, 4.8.3, 4.8.4, und/oder 4.9, kann HelloGuest den Zugriff des Kunden auf die online services oder Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.
- 4.10.3 Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Ziffer 4.9, ist HelloGuest berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen.

5 Haftungsbeschränkung für unentgeltliche Dienste

HelloGuest haftet für Schäden, die durch die Nutzung von unentgeltlich zur Verfügung gestellten Funktionen, Daten und Inhalten entstehen nur, soweit der Schaden aufgrund vertragsgemäßer Nutzung der unentgeltlichen Funktionen, Daten und Inhalten entstanden ist, und nur, soweit HelloGuest Vorsatz und/oder grober Fahrlässigkeit zugerechnet werden kann.

6 Besondere Bestimmungen für Support und Software-Pflege

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für Support (Anwenderhilfe) und Software-Pflege, soweit deren Erbringung vereinbart ist.

- 6.1 Anwendungsbereich, Leistungsinhalte
- 6.1.1 Gegenstand bei vereinbartem Support ist die Erbringung von Hilfestellung zu Fragen der Bedienung der von HelloGuest gelieferten Software. Dies umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, Mängeln oder die Lieferung von Software-Updates. Soweit nicht anders vereinbart, stellt HelloGuest ein Ticketsystem zur Verfügung, über welches per Anfragen gestellt werden können. Der Kunde übermittelt HelloGuest per E-Mail Fragen zur Bedienung der Software. Der Kundendienst von HelloGuest wird dem Kunden Hilfestellung per E-Mail leisten. Support-Zeiten sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Bayern.
- 6.1.2 Gegenstand bei vereinbarter Softwarepflege ist die Beseitigung von Fehlern, Mängel und Lieferung von Aktualisierungen Software, einschließlich der jeweiligen Dokumentation. HelloGuest stellt dem Kunden neue Versionen oder Releases über eine Updatefunktion im Programm ausschließlich im Rahmen von Software-Pflege zur Verfügung. Die Lieferung neuer Dokumentationen und Handbücher erfolgt in digitaler Form. Gewartet wird jeweils die aktuellste von HelloGuest erstellte Version der Lizenzprogramme. Ältere Versionen werden nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung gepflegt.
- 6.2 Anpassung an geänderte Normen
- 6.2.1 Ändern sich (zwingende) rechtliche Vorschriften und Normen, die für das Programm und den Betriebsablauf des Auftragnehmers von Bedeutung sind, so stellt HelloGuest entsprechende Anpassungen rechtzei-



tig vor deren In-Kraft-Treten zur Verfügung, soweit dies im Hinblick auf den Zeitpunkt der Veröffentlichung der Rechtsänderungen möglich und zumutbar ist.

- 6.2.2 Die Verpflichtung zur Anpassung ist erfüllt, wenn die Nutzbarkeit des Programms unter den geänderten rechtlichen Vorschriften und Normen nicht oder nur unerheblich eingeschränkt ist.
- 6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden
 - 6.3.1 Zur effektiven Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde im Rahmen der Fehleranalyse die von HelloGuest erteilten Hinweise befolgen.
 - 6.3.2 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, der ausreichend kompetent ist, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.
 - 6.3.3 Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Kunde den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Kunde HelloGuest bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Kunde nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.
 - 6.3.4 Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Software nicht vertragsgemäß arbeitet, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung und fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
 - 6.3.5 Durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden bedingten Mehraufwand wird HelloGuest zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist HelloGuest ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 6.4 Vergütung, Abrechnung, Anpassung der Vergütung
 - 6.4.1 Die Basis für die Vergütung ist der jeweilige Preis der Software zuzüglich kostenpflichtiger Programmänderungen (Erstellung und Anpassung von Software gemäß Ziffer 7).
 - 6.4.2 Die Abrechnung erfolgt jeweils zum 1. eines Monats im Voraus. Kostenpflichtige Erweiterungen der Software werden jeweils zum Stichtag eines 1. eines Quartals auf Basis der Abrechnungen zusammengefasst und erweitern für den Folgezeitraum die Abrechnungsbasis.
 - 6.4.3 Es erfolgt keine separate Rechnungsstellung. Das Vertragsdokument gilt als Dauerrechnung.
 - 6.4.4 Bei Verträgen mit unbestimmter Laufzeit behält sich HelloGuest vor, die Vergütung für auf Grund von geänderten Lebenshaltungskosten oder Preissteigerungen im Bereich von Personal- und Materialkosten anzupassen. HelloGuest wird dem Kunden jede Veränderung der Wartungsvergütung in Textform mitteilen. Die Änderung tritt nach Ablauf des auf den Zeitpunkt des Zugangs folgenden Monats in Kraft. Bei Erhöhung um mehr als 10 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vierzehn Tagen zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

7 Besondere Bestimmungen für Erstellung und Anpassung von Software

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für die Erstellung oder Anpassung von Software auf spezifische Anforderungen des Kunden.



7.1 Vertragsschluss

Leistungsgegenstand ist die Erbringung spezifischer Entwicklungsleistungen nach Vorgaben des Kunden und die Herstellung des vereinbarten Werkerfolgs. Dies setzt voraus, dass HelloGuest ein schriftliches Angebot unterbreitet, welches die erforderlichen Spezifikationen für die Werkbeschreibung enthält und der Kunde das Angebot annimmt.

7.2 Zahlungsbedingungen, Kündigungspauschale

7.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, bei Auftragserteilung 50 Prozent Anzahlung zu leisten, 45 Prozent bei Transfer der Vertragssoftware in die Testumgebung (Deployment Staging-System) und 5 Prozent bei Transfer in das Produktivsystem (Go-live).

7.2.2 Kündigt der Kunde den Auftrag nach § 648 BGB, kann HelloGuest eine pauschale Vergütung in Höhe von 15 Prozent der vereinbarten Vergütung verlangen. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass HelloGuest infolge der Aufhebung des Vertrags Aufwendungen erspart, sodass unter deren Anrechnung auf die vereinbarte Vergütung die verbleibende Vergütung geringer ist.

7.2.3 HelloGuest steht es frei, unter Anrechnung dessen, was infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart wurde, eine bis zur vereinbarten Vergütung reichende Vergütung zu verlangen.

7.3 Abnahme, Testphase

7.3.1 Der Kunde ist zur Abnahme verpflichtet, wenn das Werk die vereinbarte Beschaffenheit hat. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

7.3.2 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Besteller das Werk nicht innerhalb einer ihm von HelloGuest bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

7.3.3 Soweit nicht anders vereinbart, übernimmt der Kunde das Werk nach Auslieferung und Fertigstellungsanzeige durch HelloGuest unverzüglich in das Testsystem des Kunden. Die Testphase beträgt dann 10 Kalendertage ab Übernahme in das Testsystem des Kunden. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde bis zum Ablauf der Testphase keine Mängel rügt.

7.3.4 Übernimmt der Kunde das Werk in sein Livesystem steht es der Abnahme gleich, wenn der Kunde innerhalb von 10 Kalendertagen trotz Vorhandensein erkennbarer Mängel keine Mängel rügt oder nicht darauf hinweist, dass die Fortsetzung der Werknutzung lediglich der Schadensbegrenzung dient.

7.4 Gewährleistung

7.4.1 HelloGuest gewährleistet, dass das Werk im Zeitpunkt der Abnahme nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem üblichen und zu dem in diesem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder nicht unerheblich mindern.

7.4.2 Während des Laufs der Frist wird HelloGuest berechnete Mängel durch zweifache Nacherfüllung beseitigen und zwar entweder durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung. Bei leichten Fehlern kann HelloGuest wahlweise eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen und den Mangel mit der Lieferung des nächsten Updates endgültig beseitigen. Das Recht des Kunden zur Rückgängigmachung des Vertrages oder zur Herabsetzung der Vergütung ist während dieser Zeit ausgeschlossen.

7.4.3 Schlägt die Nachbesserung mehrfach fehl und ist dem Kunden ein weiteres Zuwarten unzumutbar, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Daneben kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz der vergeblichen Aufwendungen verlangen.



8 Besondere Bestimmungen für die Lieferung von Hardware auf Kaufbasis

Ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen gelten die in diesem Abschnitt angeführten besonderen Bestimmungen für die Lieferung von Hardware auf Kaufbasis.

8.1 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand bei vereinbarter Lieferung von Hardware auf Kaufbasis ist die Lieferung und Übergabe der Kaufsachen nach den nachfolgenden Bestimmungen. Aufstellung, Installation oder Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Die Erbringung entsprechender Leistungen setzt eine gesonderte Vereinbarung voraus.

8.2 Lieferung, höhere Gewalt, Gefahrübergang

8.2.1 Die Lieferung erfolgt auf Kosten des Kunden an die im Angebot angegebene Anschrift.

8.2.2 Mit Übergabe der Kaufsache an den von HelloGuest bestimmten Frachtführer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung auf den Kunden über. HelloGuest schließt auf schriftlichen Ersuchen des Kunden eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Kunden ab.

8.2.3 Die Vereinbarung eines bestimmten Termins setzt voraus, dass HelloGuest diese schriftlich bestätigt.

8.2.4 Wird HelloGuest trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt an der Erfüllung seiner Verpflichtung durch höhere Gewalt insb. durch den Eintritt unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände (z. B. Energieversorgungsschwierigkeiten, Streik oder Aussperrung, Betriebsstörungen) gehindert, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Wird HelloGuest in diesen Fällen die Lieferung und Leistung unmöglich, so wird HelloGuest von seinen Leistungspflichten befreit.

8.3 Pflichten des Kunden

8.3.1 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass zum vereinbarten Lieferzeitpunkt die Kaufsache ordnungsgemäß abgeliefert werden kann.

8.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Einrichtung der Kaufsache die mitgeteilten Richtlinien des Herstellers für die erforderliche Systemumgebung zu beachten.

8.3.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Kaufsache unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin zu überprüfen und Mängel HelloGuest unverzüglich, schriftlich anzeigen.

8.4 Sach- und Rechtsmängel

8.4.1 Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Vertragsgegenstände nicht die bezeichnete Beschaffenheit aufweisen oder sich nicht zur vertraglich vereinbarten Verwendung eignen.

8.4.2 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen als den gegebenen Produkten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag.

8.4.3 Ansprüche wegen Mängeln der Produkte (einschließlich Dokumentation) verjähren, soweit es sich nicht um Ansprüche wegen Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit oder um Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit handelt, in einem Jahr nach Lieferung.

8.4.4 Etwa bekannt werdende und auftretende Mängel sind vom Kunden möglichst in Textform und unverzüglich nach Entdeckung mitzuteilen. HelloGuest sollten die Mängel vom Käufer in möglichst nachvollziehbarer Weise dokumentiert werden.



- 8.4.5 Im Fall eines Mangels leistet HelloGuest innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Maßgabe folgender Regelungen Nacherfüllung:
- 8.4.5.1 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von HelloGuest entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Der Kunde ist berechtigt, seinerseits eine bestimmte Art der Nacherfüllung zu verlangen, wenn die jeweils andere Form der Nacherfüllung unzumutbar ist. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann HelloGuest nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass HelloGuest zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder Funktionen nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen ändert oder austauscht, so dass deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte mehr verletzt.
 - 8.4.5.2 HelloGuest kann die Mängelbeseitigung auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden vornehmen.
 - 8.4.5.3 HelloGuest trägt die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insb. Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten. Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der HelloGuest dadurch entsteht, dass die Kaufsache vom Kunden an einen anderen Ort als den vereinbarten Lieferort verbracht wurde, trägt der Kunde.
 - 8.4.5.4 Stellt sich heraus, dass die Mängelrüge unberechtigt war, kann HelloGuest den entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Kunde zumindest fahrlässig gehandelt hat.
 - 8.4.6 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Kunden eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Überlassungsvergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht HelloGuest die Anzahl der Nacherfüllungsversuche während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
 - 8.4.7 Eine Fristsetzung durch den Kunden ist entbehrlich, wenn diese dem Kunden nicht mehr zumutbar ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn HelloGuest die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert.
 - 8.4.8 Der Kunde kann zusätzlich Schadensersatz statt der Leistung oder Aufwendungsersatz geltend machen, wenn HelloGuest ein Verschulden trifft.
 - 8.4.9 Das Recht zum Rücktritt und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln.
 - 8.4.10 Im Fall des berechtigten Rücktritts seitens des Kunden ist HelloGuest berechtigt, angemessene Entschädigung für die durch den Kunden gezogene Nutzung der Produkte bis zur Rückabwicklung zu verlangen.
 - 8.4.11 Hat HelloGuest einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.

9 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Klauseln der vorstehenden allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die Vertragsparteien werden sich auf eine Ersatzregelung verständigen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Im Zweifel gelten die gesetzlichen Regelungen.