ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)
DER ZELO GMBH (WWW.ZELO.NET/AGB)

§ 1 ALLGEMEINES
Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtlicher Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB. Maßgebliche Vertragsgrundlage für alle von uns durchzuführenden Verkäufe sind die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie etwaige individuelle Vereinbarungen. Sie haben Vorrang vor abweichenden Bedingungen des Käufers, die nicht anerkannt werden. Die AGB gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden. Des Weiteren stimmt der Kunde zu, dass die ZELO GmbH die Kundendaten für Verarbeitungszwecke speichern darf.

§ 1.1 Angebote und Unterlagen
a. Angebote des Verkäufers sind grundsätzlich freibleibend. Soweit ein schriftliches Angebot des Verkäufers vorliegt und nichts anderes vereinbart ist, so ist das Angebot für die Zeit von 2 Wochen nach Abgabe bindend (ausgenommen Software- und Hardwarepreise, hier gelten immer die aktuellen Tagespreise bei Beauftragung).

b. Warenproben, Modelle, Zeichnungen, Berechnungen, Kostenvoranschläge oder andere Unterlagen dürfen ohne Zustimmung des Verkäufers dritten Personen nicht zugänglich gemacht werden und sind bei Nichtabschluss des Kaufvertrages unverzüglich an den Verkäufer zurückzugeben. Eventuell erstellte Vervielfältigungen sind in diesem Fall zu vernichten.

c. Sonderpreise dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

d. Auftragsbeginn ist immer erst nach Eingang aller Programmierunterlagen wie Speise-/Getränkekarte, Texte, Bilder oder ähnlichem. Korrekturen im Anschluss dessen werden mit dem regulär geltenden Stundensatz verrechnet.

§ 1.2 Lieferzeit, -ort und Gefahrübergang
a. Liefertermine oder Fristen, die nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart worden sind, sind ausschließlich unverbindliche Angaben. Die von uns angegebene Lieferzeit beginnt erst, wenn die technischen Fragen geklärt sind. Der Käufer hat alle ihm obliegenden Verpflichtungen ordnungsgemäß und rechtzeitig zu erfüllen.

b. Die Einhaltung der Lieferzeit setzt die Einhaltung etwaiger Verpflichtungen des Käufers, insbesondere vereinbarte Teilzahlungsverpflichtungen, voraus. Für Lieferverzögerungen in Folge von höherer Gewalt oder anderen unabwendbaren, vom Verkäufer nicht zu vertretenden Umständen, übernimmt der Verkäufer keine Haftung. Fälle höherer Gewalt im vorgenannten Sinn sind insbesondere Betriebsstörungen infolge extremer Naturereignisse, wie Erdbeben, Überschwemmungen, Wirbelstürme, Unwetter;
Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, wie Streik oder rechtmäßige Aussperrung;
Epidemien, Pandemien und Seuchen, wie beispielsweise SARS-Virus oder eine Corona-Pandemie;
Amtshandlungen und Befolgen von Gesetzen, behördlichen Verfügungen und/oder Anordnungen, beispielsweise zur Eindämmung von Epidemien, Pandemien und Seuchen;
Explosionen, Feuer, längerer Ausfall der Energieversorgung und/oder Telekommunikationsmittel.
Die Lieferfristen verlängern sich
um den Zeitraum der Behinderung. Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Käufer zumutbar sind.

c. Lieferungen erfolgen ab Niederlassung des Verkäufers auf Kosten und Gefahr des Käufers. Wird auf Verlangen des Käufers, der kein Verbraucher ist, der Kaufgegenstand an einem anderen Ort als dem Erfüllungsort versendet, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung mit Auslieferung an den Frachtführer auf den Käufer über.

d. Ist Lieferung frei Anlieferungsort vereinbart, so obliegt das Abladen dem Verkäufer. Bei Lieferung an den Anlieferungsort werden für Lastwagen und Anhänger/Lastzug befahrbare Anfuhrwege vorausgesetzt. Verlässt das Lieferfahrzeug auf Weisung des Käufers den befahrbaren Anfuhrweg, so haftet der Käufer für die hierdurch auftretenden Schäden. Die Anlieferzeit ist zu vereinbaren. Vom Käufer verschuldete Wartezeiten/Standzeiten werden berechnet.

e. Bei Lieferung geht die Gefahr bezüglich des Kaufgegenstandes mit Übergabe, bei Lieferung mit Montage bei Fertigstellung der Montage durch Abnahme der Montageleistung über.

f. Gerät der Käufer mit der Abnahme des Kaufgegenstandes in Verzug, so geht die Gefahr im Verzugszeitpunkt auf ihn über.
g. Für den Fall, dass ein vom Verkäufer zu vertretender Lieferverzug auf der schuldhaften Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Käufer regelmäßig vertraut und vertrauen darf, beruht, wobei dem Verkäufer ein Verschulden seiner Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zuzurechnen ist, haftet der Verkäufer nach den gesetzlichen Bestimmungen mit der Maßgabe, dass in diesem Fall die Schadenersatzhaftung auf den vorhersehbaren typischer Weise eintretenden Schaden begrenzt ist.

§ 1.3 Zahlungsbedingungen, Verzug und Installation

a. Alle Preise gelten als Netto exklusiv der gesetzlichen Mehrwertsteuer zzgl. Verpackung und Fracht/Porto bzw. Montage und Anfahrt. Inbetriebnahme, Installation oder ähnliche Leistungen werden auf Wunsch ausgeführt und die Kosten für diese Leistungen gesondert in Rechnung gestellt. Arbeitszeit wird immer nach tatsächlichem Aufwand berechnet.
b. Materialien und Arbeitsleistungen, die nicht im Angebot enthalten sind und deren Notwendigkeit sich erst während der Ausführung herausstellt, werden nach Einverständnis durchgeführt und gesondert in Rechnung gestellt. Eine funktionierende Verkabelung wird vorausgesetzt. Ebenso verweisen wir darauf, dass bei Funksystemen die Funkreichweite durch bauliche Gegebenheiten eingeschränkt sein kann.
c. Nach Lieferung oder Bereitstellung der Ware sind Rechnungen, soweit nichts anderes vereinbart ist, binnen 14 Tagen fällig und rein netto zahlbar. Verzugsfristen gelten laut § 286 BGB. Darüber hinaus kommt § 288 Verzugszinsen zur Anwendung.
d. Die unter Punkt c. genannten Zahlungsziele gelten nur für Bestandskunden.
e. Sollten Mietverträge (Leasingverträge) direkt mit der ZELO GmbH abgeschlossen werden, wird die monatliche Miete jeweils zum 1. des Monats eingezogen. Der Einzug der ersten Rate erfolgt direkt nach Fertigstellung des Auftrags. Gerät der Kunde mit der Bezahlung der monatlichen Miete für zwei aufeinanderfolgende Termine in Verzug oder gerät er in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung der Miete in Verzug, die die Miete für zwei Monate erreicht, ist die ZELO GmbH zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt. Nach erfolgter Kündigung hat der Kunde das installierte System laut Auftrag (mit allen installierten Zusätzen wie Drucker etc. – nicht festverbaute Mittel) zurückzugeben. Der Kunde hat alle mit einer Kündigung und der Rückgabe des installierten Systems verbundenen Kosten zu tragen.

§ 1.4 Gewährleistung

a. Mängelansprüche des Käufers bestehen nur, wenn der Käufer seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten nachgekommen ist.
b. Bei berechtigten Mängelrügen ist der Verkäufer, unter Ausschluss der Rechte des Käufers, vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis herabzusetzen (Minderung), zur Nacherfüllung verpflichtet, es sei denn, dass der Verkäufer aufgrund der gesetzlichen Regelungen zur Verweigerung der Nacherfüllung berechtigt ist. Der Käufer hat dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu gewähren. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen, kann der Käufer nach seiner Wahl Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) verlangen oder den Rücktritt vom Vertrag erklären. Die Nachbesserung gilt mit dem zweiten vergeblichen Versuch als fehlgeschlagen, soweit nicht aufgrund des Vertragsgegenstandes weitere Nachbesserungsversuche angemessen und dem Käufer zumutbar sind. Schadenersatzansprüche zu den nachfolgenden Bedingungen wegen des Mangels kann der Käufer erst geltend machen, wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist. Das Recht des Käufers zur Geltendmachung von weitergehenden Schadenersatzansprüchen zu den nachfolgenden Bedingungen bleibt hiervon unberührt.
c. Die Gewährleistungsansprüche des Käufers verjähren 1 Jahr nach Ablieferung der Ware bei dem Käufer, es sei denn, der Verkäufer hat den Mangel arglistig verschwiegen. Gebrauchte Waren werden unter Ausschluss der Sachmängelhaftung verkauft. Der Ausschluss bezieht sich auch auf jede öffentliche Äußerung und Werbung des Herstellers zu Eigenschaften des Kaufobjektes. Der Ausschluss gilt nicht, wenn der Verkäufer eine bestimmte Beschaffenheit der Ware zugesichert hat und auch nicht für Schadenersatzansprüche aus grob fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Verletzung von Pflichten des Verkäufers sowie für jede Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.
d. Der Verkäufer haftet unabhängig von den vorstehenden und nachfolgenden Haftungsbeschränkungen nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die auf

einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung des Verkäufers, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen sowie für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden. Für Schäden, die nicht von Satz 1 erfasst werden und die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist des Verkäufers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet der Verkäufer nach den gesetzlichen Bestimmungen. In diesem Fall ist aber die Schadenersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt, soweit der Verkäufer, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen nicht vorsätzlich gehandelt haben. In dem Umfang, in dem der Verkäufer bezüglich der Ware oder Teile derselben eine Beschaffenheits- und/oder Haltbarkeitsgarantie abgegeben hat, haftet er auch im Rahmen dieser Garantie. Für Schäden, die auf dem Fehlen der garantierten Beschaffenheit oder Haltbarkeit beruhen, aber nicht unmittelbar an der Ware eintreten, haftet der Verkäufer allerdings nur dann, wenn das Risiko eines solchen Schadens ersichtlich von der Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie erfasst ist.

e. Der Verkäufer haftet für Schäden, die durch einfache fahrlässige Verletzung solcher vertraglichen Verpflichtung verursacht wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Käufer regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Der Verkäufer haftet jedoch nur, soweit die Schäden typischerweise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind.

f. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen, dies gilt insbesondere auch für deliktische Ansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen statt der Leistung. Hiervon unberührt bleibt die Haftung des Verkäufers gemäß b. und c. dieser AGB. Soweit die Haftung des Verkäufers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

g. Schadenersatzansprüche des Käufers wegen eines Mangels verjähren 1 Jahr ab Ablieferung der Ware. Wenn der Verkäufer, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit verschuldet haben oder wenn der Verkäufer oder seine gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat oder wenn seine einfachen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich gehandelt haben, gelten für die Schadenersatzansprüche des Käufers die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 1.5 Eigentumsvorbehalte

a. Bis zur Erfüllung aller Forderungen, einschließlich sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent, die dem Verkäufer gegen den Käufer jetzt oder zukünftig zustehen, bleibt die gelieferte Ware (Vorbehaltsware) das Eigentum des Verkäufers. Im Falle des vertragswidrigen Verhaltens des Käufers, z. B. Zahlungsverzug, hat der Verkäufer nach vorheriger Setzung einer angemessenen Frist das Recht, die Vorbehaltsware zurückzunehmen. Nimmt der Verkäufer die Vorbehaltsware zurück, stellt dies einen Rücktritt vom Vertrag dar.
Pfändet der Verkäufer die Vorbehaltsware, ist dieses ein Rücktritt vom Vertrag. Der Verkäufer ist berechtigt, die Vorbehaltsware nach der Rücknahme zu verwerten. Nach Abzug eines angemessenen Betrages für die Verwertungskosten, ist der Verwertungserlös mit den dem Verkäufer vom Käufer geschuldeten Beträgen zu verrechnen.

b. Der Käufer hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln und diese auf seine Kosten gegen Feuer, Wasser und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Wartungs- und Inspektionsarbeiten, die erforderlich werden, sind vom Käufer auf eigene Kosten rechtzeitig durchzuführen.

c. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen der Vorbehaltsware sind unzulässig. Entstehen dem Käufer hinsichtlich der Vorbehaltsware Forderungen (Versicherung, unerlaubte Handlung), tritt der Verkäufer diese Forderungen bereits jetzt sicherungshalber in vollem Umfang an den Verkäufer ab. Der Verkäufer nimmt die Abtretung hiermit an. Der Verkäufer ermächtigt den Käufer widerruflich, die an den Verkäufer abgetretenen Forderungen für Rechnung des Käufers im eigenen Namen einzuziehen. Die Einzugsermächtigung kann jedoch jederzeit widerrufen werden, wenn der Käufer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt. Zur Abtretung dieser Forderung ist der Käufer auch nicht zum Zweck des Forderungseinzuges im Wege des Factoring befugt, es sei denn, es wird gleichzeitig die Verpflichtung des Factors begründet, die Gegenleistung in Höhe der Forderungen solange unmittelbar an den Verkäufer zu bewirken, als noch Forderungen des Verkäufers gegen den Käufer bestehen.

d. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Käufer auf das Eigentum des Verkäufers hinweisen und den

Verkäufer unverzüglich benachrichtigen. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Verkäufer die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Käufer.

e. Der Verkäufer ist verpflichtet, die ihm zustehenden Sicherheiten insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert seiner Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigen, dabei obliegt ihm die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten.

VERMIETUNG FÜR DIE ÜBERLASSUNG UND WARTUNG VON SOFTWAREPRODUKTEN

§ 2. Softwareprodukte

a. Der Kunde ist nicht berechtigt, Softwareprodukte zu vermieten, zu verleihen oder öfter gleichzeitig einzusetzen, als er Lizenzen bezogen hat. Mit dem Einsatz der Software, die sich in Installation bzw. Entgegennahme der Programmdatenträger dokumentiert, verpflichtet sich der Kunde entsprechend dem Softwarelizenzvertrag. Dieser kann vom Verkäufer vor der Auftragserteilung angefordert werden. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, auf die strikte Einhaltung der vorgegebenen Beschränkungen hinsichtlich der Verwertung, Benutzung oder Bearbeitung der Software zu achten.

b. Gewährleistung und Haftung für Softwareprodukte erstrecken sich darauf, dass das Produkt im Sinne der Programmbeschreibung grundsätzlich für den beschriebenen Programmzweck geeignet ist. Der Verkäufer übernimmt keine Haftung für Software, die vom Kunden geändert worden ist.

c. Für die ordnungsgemäße Anwendung, Überwachung und die Folgen der Benutzung der Software ist alleine der Kunde verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die Sicherungsmaßnahmen gegen Datenverlust.

d. Der Verkäufer darf und wird keine rechtliche Beratung anbieten oder ausüben, deshalb liegt auch die Beurteilung auf rechtliche Konformität der Software im Geschäftsausübungsbereich des Käufers und deren regelmäßige Überwachung ausschließlich in der Verantwortung des Käufers oder idealerweise in der Pflicht der rechtlichen und steuerrechtlichen Berater des Käufers oder der entsprechenden Beratungsstellen der für den Käufer zuständigen lokalen Ämter.

e. Der Verkäufer betreibt kein Datenlager oder –Archiv für seine Kunden. Im Rahmen von technischen Prüfungen vom Kunden ausgehändigte Daten werden schnellstens vernichtet oder zurückgegeben. Eine Garantie für eine Mindestlagerzeit von Daten kann es nicht geben, da dies möglicherweise gegen aktuelle oder zukünftige Datenschutzverordnungen verstößt.

§ 3. Servicepaket (Wartungsverträge)

a. Im Wartungsvertrag nicht enthalten sind Fahrtkosten und zusätzliche Leistungen während des Software-Updates. Die Berechnung der Vertragskosten erfolgen immer für 12 Monate.

b. Der Servicevertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Er kann erstmals mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht oder nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert er sich um jeweils 12 Monate. Verlängert sich die Vertragsdauer, ist eine Kündigung jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Verlängerungszeitraums möglich.

c. Die Gebühren werden per Lastschriftvereinbarung entrichtet. Im Falle einer Nichtdeckung des Kundenkontos besteht kein Anspruch auf Leistungen des Wartungsvertrags.

d. Die erste Lastschrift wird direkt nach Auftragserteilung eingezogen; bei fortlaufenden Verträgen 7 Tage nach Erstellung der Rechnung.

e. Außerhalb der Supportzeiten wird ein Aufschlag von 50 % je Stunde erhoben (§7 Absatz a).

f. Die Leistungspunkte sind dem Angebot/Auftrag zu entnehmen.

g. Der Sonderstundenlohn hat immer eine Gültigkeit für eine Vertragsperiode von 12 Monaten.

§4. SOFTWAREMIETVERTRÄGE (Hosting-, Office365-, Virenschutzverträge)

a. Im Softwaremietvertrag nicht enthalten sind Fahrtkosten und zusätzliche Leistungen wie Installation. Bei Verträgen mit einer Laufzeit von 12 Monaten, wird die Gebühr für die Dauer des Vertrages im Vorfeld berechnet. Bei monatlichen Verträgen immer für den Nutzungszeitraum (Monat).

b. Der Softwaremietvertrag kann unter Einhaltung folgender Fristen gekündigt werden:
Verträge mit einer Laufzeit von 12 Monaten, immer 3 Monate zum Ablauf der Vertragslaufzeit. Monatli che Verträge sind mit eine Frist von 14 Tagen zum Ende des Monats kündbar.

c. Die Gebühren werden per Lastschriftvereinbarung entrichtet. Im Falle einer Nichtdeckung des Kundenkontos besteht kein Anspruch auf Leistung.

d. Die erste Lastschrift wird ab Beginn der Auslieferung des Produkts eingezogen; bei fortlaufenden Verträgen 7 Tage nach Erstellung der Rechnung.

f. Die Leistungspunkte sind dem Angebot/Auftrag zu entnehmen.

HOSTING VON INTERNETPRÄSENZEN UND VERMIETUNG VON WEB SPACE

§ 5. Domainhosting

a. Gegenstand des Auftrages ist die Bereitstellung von Internetspeicherplatz (Webspace) für die Internetseite des Betriebs und deren Anbindung an das Internet (Hosting). Die Domain wird vom Auftraggeber bereitgestellt bzw. separat behandelt/ bei DENIC registriert.

b. Der Webserver ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit von 96% im Jahresmittel einsatzfähig. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von zelo.net bzw. Drittanbietern liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist.

c. Der Kunde hat eigenverantwortlich für Sicherung seiner abgelegten Daten zu sorgen. Der Kunde ist zudem gehalten, seine sonstigen Daten eigenständig zu sichern. Dies gilt insbesondere – auch für Zwecke einer eventuellen steuerrechtlichen Aufbewahrungspflicht – für E-Mails der durch die ZELO GmbH vertragsgemäß bereit gehaltenen Postfächer. Die ZELO GmbH übernimmt eine Pflicht zur Datensicherung nur, wenn dies als Leistungspflicht zu einem Tarif ausdrücklich versprochen wird. Auch für diesen Fall bleibt der Kunde zu einer regelmäßigen Datensicherung auf eigenen Speichermedien verpflichtet.

d. Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Erfolgt 4 Wochen vor Ablauf der Vertragsfrist keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate. Die Domain kann jederzeit zum Umzug freigegeben werden, jedoch bleibt die Vertragslaufzeit hiervon unberührt. Sollten einzelne Preise für das Domain Hosting / Exchange Postfächer durch Dritte angehoben werden, ist der Betreuer (ZELO GmbH) berechtigt, diese an den Kunden weiterzugeben. Bindefrist der Preise gelten immer für 12 Monate.

e. Für rechtliche Informationen (Impressumspflicht oder ähnliches), Inhalte der Seite haftet ausschließlich der Kunde. Sollte der Kunde gesetzlich nicht zulässige Inhalte auf seiner Website online stellen oder durch seine Website fahrlässigen Schaden entstehen (z.B. Als Spamserver eingesetzt, Hacker Seite), wird diese unmittelbar nach Bekanntmachung abgeschaltet. In diesem Falle behält sich die ZELO GmbH das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags vor. Für alle damit entstehenden rechtlichen Folgen und Schäden haftet vollumfänglich der Betreiber der Seite.

f. Das vertraglich vereinbarte Entgelt ziehen wir im Lastschriftverfahren für den Vertragszeitraum von 12 Monaten im Voraus ein. Sofern ein Lastschrifteinzug wegen fehlender Kontodeckung fehlschlägt, werden wir den Zahlungsvorgang nach 7 Tagen inklusive 5 Euro Gebühr erneut vornnehmen. Sollte auch diese Lastschrift aufgrund mangelnder Kontodeckung fehlschlagen, werden wir den Kunden schriftlich auffordern, die Zahlung innerhalb einer Frist von 2 Wochen vorzunehmen. Bleibt eine Zahlung innerhalb dieser Frist aus, machen wir von unserem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch und deaktivieren die vertragsgegenständliche Domain und die zugehörigen Emailpostfächer bis eine Zahlung erfolgt. Sofern vertraglich das Lastschriftverfahren nicht vereinbart ist, ist eine Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalten vorzunehmen. Geht die Zahlung nicht oder nicht vollständig innerhlab dieser Zeit bei der ZELO GmbH ein, werden wir dem Kunden schriftlich auffordern, die Zahlung innerhalb einer Frist von 2 Wochen vorzunehmen. Bleibt eine Zahlung innerhalb dieser Frist aus, machen wir von unserem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch und deaktivieren die vertragsgegenständliche Domain und die zugehörigen Emailpostfächer, bis eine Zahlung erfolgt.

FERNWARTUNG AN SYSTEMEN

§ 4. Einsatz von Team Viewer

a. Hierfür gelten unsere Einverständniserklärungen Fernwartung. Sollte keine Einverständniserklärung vorliegen und eine Fernwartung wird aufgrund eines technischen Ausfalls sofort benötigt, haftet der Kunde komplett für den möglichen Datenverlust.

b. Ein geeignetes Backup ist durch den Kunden selbstständig vorzuhalten, da dies nicht durch die ZELO GmbH abgelegt werden kann.

c. Fernwartungen werden laut §7 berechnet. Sonderstundenlöhne gelten nur nach Abschluss des Wartungsvertrags.

d. Zeiten für die Fernwartung werden durch die ZELO GmbH zu Abrechnungszwecken dokumentiert.

CLOUD BACKUP

§ 6. Backup Dienst / Cloud Coumputing

a. Beauftragt uns der Kunde mit der Vornahme von Cloud-Backups, erfolgt diese Datensicherung auf Datenspeichern eines Drittanbieters. Wir haften nicht für den Verlust dieser Daten im Rechenzentrum des Drittanbieters. Schadenersatzansprüche

gegen uns sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, wir haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haften wir nur dann, wenn wir eine vertragswesentliche Pflicht verletzt haben. Wir haften dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

b. Die Vertragslaufzeit hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag kann erstmals mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht oder nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert er sich um jeweils 12 Monate. Verlängert sich die Vertragsdauer, ist eine Kündigung jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Verlängerungszeitraums möglich.

ERREICHBARKEIT / VERGÜTUNG

§ 7. Support/Anfahrt

a. Erreichbarkeit: Montag bis Sonntag von 9.00 – 21.00 Uhr. **Aktiv** erreichbar Mo - Do bis 18.00 Uhr / freitags bis 15.00 Uhr. (An gesetzlichen Feiertagen / Betriebsurlaub ausschließlich **passiv** erreichbar). Support wird innerhalb der Erreichbarkeit wie folgt abgerechnet: Die ersten 15 Minuten pauschal, dann im 15 Minuten Takt - Abrechnung á 129,00 €/h - Kassensystemleistungen á 98,00 €/h. Außerhalb der aktiven Erreichbarkeit wird zusätzlich ein Aufschlag von **75 % je Stunde** erhoben. Für sofortigen Notfallsupport nach Problemmeldung ohne Reaktionszeit, wird der 2-fache Stundensatz für den Einsatz verrechnet. Die ersten 30 Minuten hierbei pauschal, dann im 15 Minuten Takt.

b. Sollte Support nach / vor den Supportzeiten durch die ZELO GmbH freiwllig ausgeführt werden, wird zusätzlich eine Notfallgebühr á 100,00 € zur Arbeitszeit berechnet.

c. Die ZELO GmbH ist 365 Tage im Jahr „passiv“ mit Anrufbeantworter erreichbar. In Falle einer technischen Störung kann der Kunde eine Nachricht hinterlassen und wird zeitnah außerhalb der Geschäftszeiten zurückgerufen. Reaktionszeiten der ZELO GmbH sind unter www.zelo.net/kontakt einsehbar.

d. Die Anfahrt zum Kunden ist wie folgt gestaffelt und berechnet (Berechnung ab der Zweigstelle, Schützenstraße 40 E, 96047 Bamberg):

1. Stadt Bamberg 13,50 € (Zone 0)
2. Bis 15 Kilometer: 20,00 € (Zone 1)
3. Bis 25 Kilometer: 35,00 € (Zone 2)
4. 25 bis 35 Kilometer: 49,00 € (Zone 3)
5. 35 bis 50 Kilometer: 59,00 € (Zone 4)
6. Ab 50 Kilometer, a 2,35 €/km (Zone entfällt - direkte Berechnung ab der Zweigstelle)

Bei den Anfahrtszonen, wie auch bei der Berechnung nach Kilometern, verstehen sich die Personalkosten inklusive.

SONDERKÜNDIGUNGSRECHT

§ 8. Wartungs-, Software und Hostingverträge

a. Sollte es zu einer preislichen Erhöhung im Anschlussjahr des Vertrages kommen, wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht gewährt. In diesem Fall muss die Kündigung spätestens zum 15. des ersten Monats im Anschlussjahr erfolgen.

CHANNELMANAGER / TOURONLINE

§ 9. Stellung als Reseller

Die ZELO GmbH tritt als Reseller für die Firma Tourronline AG auf. Es erfolgt keine Haftung für Ausfälle, Buchungsverluste oder Überbuchungen Softwareseitig. Für alle Verträge, welche Leistungen von DIRS21 enthalten, gelten die nachstehen den AGB´S der Firma Touronline AG mit Sitz in 73249 Wernau, Bosigstraße 26, Deutschland. Abweichend ist **§9 Absatz e**, welcher die Einrichtung von DIRS21 durch die ZELO GmbH regelt:

a. Gegenstand: TourOnline betreibt das internetbasierte Buchungs- und Channelmanagementsystem DIRS21, mit dem Zimmer, Pauschalangebote und weitere Leistungsangebote des Kunden zum elektronischen Vertrieb über verschiedene Portale und über die eigene Homepage bereitgestellt werden.

b. Laufzeit: Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende schriftlich gekündigt werden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

c. Datenpflege: Der Kunde stellt die verfügbaren Zimmer, Preise und Zusatzinformationen in DIRS21 über eine internetbasierte Ober-fläche oder die Anbindung seiner Hotelsoftware (PMS) an DIRS21 selbst ein. Diese Angaben kann er jederzeit eigenständig ändern. Zu diesem Zweck erhält er nach Vertragsabschluß einen Login mit Zugangsdaten.

d. Buchungsinformationen: TourOnline stellt die Informationen zu den über DIRS21 getätigten Buchungen online in DIRS21 dar und informiert den Kunden auf den vom Kunden gewählten Weg (E-Mail / Fax / SMS) über neue Buchungen, umgebuchte und stornierte Buchungen. Der Kunde ist nach dem Erhalt seiner DIRS21 Zugangsdaten dafür verantwortlich, welcher seiner Mitarbeiter einen Zugriff auf die personenbezogenen Daten und Kreditkarteninformationen im DIRS21-System erhält.

e. Produkt-Setup und Einrichtungsservices: Im Rahmen des Ersteinrichtungsservices übernimmt die ZELO GmbH die Einstellung der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen in das Buchungs- und Channelmanagementsystem DIRS21, dies betrifft vor allem Angaben zu Zimmern, Preisen/Raten, Zusatzleistungen und Buchungsbedingungen. Der Kunde stellt ZELO alle notwendigen Informationen für das Produkt-Setup bzw. den Ersteinrichtungsservice zeitnah nach Vertragsschluss zur Verfügung. Erfolgt nach zweimaliger Erinnerung durch ZELO und binnen 6 Wochen keine Zuarbeit durch den Kunden, so behält sich ZELO das Recht vor, die bestellte Leistung in Rechnung zu stellen. Der Kunde hat in diesem Fall bis zu 12 Monate nach Vertragsschluss das Recht, die Leistung nachträglich abz-rufen. Erfolgt trotz zweifacher Erinnerung binnen 4 Wochen keine Bestätigung der Korrektheit der Daten durch den Kunden für erfolgte Einrichtungen, gilt die Einrichtung als abgeschlossen und wird berechnet. Eine nachträgliche kostenfreie Änderung der erfolgten Ein-richtung ist lediglich innerhalb der 4-Wochenlrist möglich. Die Berechnung der Leistung erfolgt nach Ablauf dieser Frist.

f. Haftung: TourOnline trifft aus seiner Tätigkeit keine Haftung, außer bei Schadensverursachung durch vorsätzliches oder grob fahrläs-siges Handeln. Der Kunde haftet gegenüber dem Buchungsportal und Gast, insbesondere wenn die bestätigten Leistungen nicht recht-zeitig, nicht vollständig oder dem Gast überhaupt nicht zur Verfügung stehen. Dies gilt insbesondere im Hinblick darauf, dass der Kunde dafür Sorge zu tragen hat, dass die freigemeldeten Zimmer tatsächlich zur Verfügung stehen.

g. Storno und No Show: Bei Stornierung oder No Show berechnet TourOnline keine Buchungsgebühren und/oder Provisionen, voraus-gesetzt, der Kunde hat Stornierungen oder No Shows in DIRS21 online selbst gemeldet. Die Meldefrist ist für den Kunden in DIRS21 ersichtlich und beträgt mindestens 2 Werktage im auf das Abreisedatum folgenden Monat.

§ 10. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht

a. Erfüllungsort und Gerichtsstand für Lieferungen und Zahlungen sowie sämtliche sich zwischen dem Verkäufer und dem Käufer ergebenden Streitigkeiten aus den zwischen den Parteien geschlossenen Kaufverträgen ist der Firmensitz des Verkäufers. Der Verkäufer ist jedoch berechtigt, den Käufer auch an seinem Sitz zu verklagen.

b. Die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien regeln sich ausschließlich nach dem in der Bundesrepublik Deutschland geltendem Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

Stand 09/2025 – Version 3.1