

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Visitate GmbH & Co. KG

Stand 31. Mai 2018

I. Geltungsbereich

1. Geltungsbereich.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln die Bedingungen, zu denen die Visitate GmbH & Co. KG („Visitate“) ihren Vertragspartnern die Nutzung der lizenzierten Module des eigenen Besuchermanagement-Systems („BMS“) ermöglicht. Von den verfügbaren BMS-Modulen gelten nur die als „Lizenzierte BMS-Module“, die zwischen den Parteien als solche vereinbart wurden

2. Keine Geltung der AGB des Vertragspartners.

Für das Vertragsverhältnis gelten ausschließlich diese AGB.

II. Vertragsgegenstand

ist (i) die funktionsfähige Bereitstellung durch Visitate als Application Service Provider (ASP) der lizenzierten BMS-Module zur Nutzung durch den Vertragspartner für das Besuchermanagement des vertraglich festgelegten Objektes („Lizenziertes Objekt“) sowie ggf. der (ii) Verkauf und/oder die Vermietung durch Visitate von zur Nutzung der lizenzierten BMS-Module erforderlichen Hardware.

III. Nutzung der lizenzierten BMS-Module

1. Internetverbindung.

Der Vertragspartner wird auf eigene Kosten eine geeignete Internetverbindung zwischen der vom Vertragspartner betriebenen Hardware und dem von Visitate oder einem von Visitate beauftragten Dienstleister betriebenen BMS während der Vertragsdauer bereitstellen. Über diese Internetverbindung ermöglicht Visitate dem Vertragspartner die Nutzung der lizenzierten BMS-Module des bei Visitate bzw. einem von Visitate beauftragten Dienstleisters installierten BMS als Application Service Provider nach Maßgabe dieses Vertrages. Für die Internetverbindung zu dem von Visitate betriebenen BMS-Server stellt Visitate einen gesicherten Zugang zur Verfügung.

2. Recht zur Nutzung der lizenzierten BMS-Module:

Visitate räumt dem Vertragspartner für die Laufzeit des Vertrages das nichtausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der lizenzierten BMS-Module mittels Datenverbindung zur Durchführung des Besuchermanagements des lizenzierten Objektes ein. Der Vertragspartner erhält keine Kopie der auf Hardware von Visitate bzw. einem von Visitate beauftragten Dienstleister installierten Software, mittels der das BMS gesteuert wird. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die lizenzierten BMS-Module zu anderen Zwecken als zu den in diesem Vertrag ausdrücklich erlaubten Zwecken zu benutzen.

3. Bereitstellung.

Visitate wird das BMS zum festgelegten Bereitstellungsplan zur Verfügung stellen.

4. Logins.

Visitate stellt dem Vertragspartner die vertraglich festgelegte Anzahl von Logins zur Nutzung der lizenzierten BMS-Module zur Verfügung.

5. Weiterentwicklung des BMS.

Visitate wird das BMS fortlaufend weiterentwickeln und dem Vertragspartner jeweils die neueste Version zur Nutzung zur Verfügung stellen. Über Änderungen im BMS wird der Vertragspartner in geeigneter Weise informiert.

6. Lizenzierung weiterer BMS-Module oder Funktionalitäten.

Visitate wird dem Vertragspartner weitere BMS-Module oder -Funktionalitäten aufgrund gesonderter Verträge und ggf. gegen zusätzliche Vergütung zur Verfügung stellen.

7. Buchungsbestätigungen, Ticketrohlinge.

Visitate liefert dem Vertragspartner auf Wunsch nach gesondertem Angebot und Bestellung Ticketrohlinge. Nach Bestellung ist mit einer Regellieferzeit von 20 Werktagen zu rechnen. Wenn sich der Vertragspartner die Ticketrohlinge selber beschafft, ist allein der Vertragspartner für Qualität, Funktionalität und Beschaffenheit des Ticketmaterials verantwortlich. Das Ticketmaterial ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Auf von Visitate gelieferten Ticketrohlingen ist der Hinweis „Softwarepartner Visitate - www.visitate.de“ (Schriftgröße: mindestens 8 Px) aufgedruckt. Soweit der Vertragspartner die Ticketrohlinge selbst beschafft, hat der Vertragspartner sicher zu stellen, dass auf diesen Ticketrohlingen der Hinweis „Softwarepartner Visitate - www.visitate.de“ (Schriftgröße: mindestens 8 Px) aufgedruckt ist.

IV. Nutzung der BMS-Kassensoftware

1. Nutzungsrecht.

Soweit zu den lizenzierten BMS-Modulen die BMS-Kassensoftware gehört, räumt Visitate dem Vertragspartner für die Laufzeit des Vertrages das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die für die vertragsgemäße Nutzung der lizenzierten BMS-Module erforderlichen Teile der BMS-Kassensoftware für das Besuchermanagement des lizenzierten Objektes im Objektcode zu benutzen. Dies gilt auch für weitere Kassenhardware, die der Vertragspartner während der Vertragslaufzeit für das Besuchermanagement des lizenzierten Objektes mittels der lizenzierten BMS-Module installiert und nutzt. Der Vertragspartner erhält keinen Zugang zum Quellcode der BMS-Kassensoftware. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die BMS-Kassensoftware zu anderen Zwecken als zu den in diesem Vertrag ausdrücklich erlaubten Zwecken zu benutzen.

2. Vervielfältigung.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die BMS-Kassensoftware außer zur Nutzung der lizenzierten BMS-Module nach diesem Vertrag zu vervielfältigen.

3. Reengineering, Dekompilierung.

Der Vertragspartner ist zur Dekompilierung und zum Reengineering nicht berechtigt, es sei denn, dies ist durch §§ 69 d Abs. 3 oder 69e UrhG gestattet.

4. **Löschung am Vertragsende.**

Nach Vertragsende ist der Vertragspartner verpflichtet, alle ihm überlassenen oder ggf. von ihm erstellten Kopien der BMS-Kassensoftware (Miet-Variante) unwiederherstellbar zu löschen und dies Visitate nachzuweisen.

V. **Verfügbarkeit, Wartung, Support und Fehlerbeseitigung**

1. **Verfügbarkeit.**

Das BMS von Visitate ist grundsätzlich an 24 Stunden/Tag, 7 Tagen/Woche und 365 Tagen/Jahr verfügbar. Werktags im Zeitraum von 09:00 Uhr bis 21:00 Uhr („Betriebszeiten“) garantiert Visitate dem Vertragspartner eine Verfügbarkeit der lizenzierten BMS-Module von 98% pro Monat (Nachweise auf Anforderung über Dienstleister von Visitate). Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden keine Zeitabschnitte berücksichtigt, in denen das BMS durch Störungen der Internetverbindung oder andere außerhalb des Verantwortungsbereichs von Visitate liegende Umstände bedingt ausfällt oder beeinträchtigt ist. Diese Störungen hat Visitate nicht zu verantworten.

2. **Wartung des BMS.**

Visitate wartet das BMS in angemessenen Abständen und bei Bedarf. Soweit möglich, wird Visitate Wartungsarbeiten außerhalb der Betriebszeiten seiner Vertragspartner nach rechtzeitiger Vorankündigung und Abstimmung durchführen.

3. **Wartung der BMS-Kassensoftware.**

Visitate wird die BMS-Kassensoftware vorzugsweise per Fernwartung warten. Der Vertragspartner wird die zur Fernwartung erforderlichen oder nützlichen Mitwirkungshandlungen erbringen und insbesondere die Herstellung der hierfür erforderlichen Datenverbindung ermöglichen.

4. **Updates und Weiterentwicklung der BMS-Kassensoftware.**

Visitate wird in kontinuierlichen Abständen neue Versionen der BMS-Kassensoftware entwickeln. Visitate verpflichtet sich, neue Versionen auf der vom Vertragspartner benutzten Kassenhardware, einschließlich aller während der Vertragslaufzeit vom Vertragspartner zusätzlich in Betrieb genommener Kassen, zu installieren; dies kann per Fernzugriff geschehen.

5. **Fehlerbeseitigung.**

Bei Fehlfunktionen der lizenzierten BMS-Module gelten die folgenden Reaktionszeiten innerhalb der Betriebszeiten:

a) Mängelkategorien. Für Mängel gilt folgende Einstufung:

Klasse 1: Praktisch stehen die lizenzierten BMS-Module nicht zur Verfügung, ist also ein ordnungsgemäßes Arbeiten insgesamt nicht möglich.

Klasse 2: Es liegt ein schwerwiegender Mangel vor, der das Weiterarbeiten im Übrigen riskant macht, nicht zuletzt wegen Zurücksetzen, wegen Folgefehlern o.ä. Ein Arbeiten mit der Software ist nicht zumutbar.

Klasse 3: Es ist ein gravierender, aber lokaler Mangel, der nur eine Funktion betrifft, mit der der jeweilige Nutzer momentan nicht ständig arbeiten muss. Die Arbeit mit dem System im Übrigen ist unbeeinträchtigt, jedenfalls nicht wesentlich verlangsamt.

Klasse 4: Es liegt ein Fehler vor, der sich aber nicht gravierend auswirkt.

b) Fehlerbeseitigungszeiten. Mit der Beseitigung von Fehlern der Klassen 1 und 2 wird Visitate während der Betriebszeiten schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 1 Stunde nach Meldung beginnen. Mit der Behebung von Fehlern der Klasse 3 wird

Visitate ebenfalls schnellstmöglich, während der Betriebszeiten spätestens innerhalb von 6 Stunden beginnen. Mit der Behebung von Fehlern der Klasse 4 wird Visitate innerhalb von 10 Tagen beginnen.

6. Fehlermeldungen.

Der Vertragspartner hat Fehler per E-Mail in der vereinbarten Form an die vereinbarte Adresse melden.

7. Notsystem.

Soweit das Modul Kassensystem zu den lizenzierten BMS-Modulen zählt, hat der Vertragspartner ein ausreichendes Kontingent (mindestens der Bedarf für 24 Stunden) an vorbereiteten und terminneutralen Tickets vorrätig zu halten, um im Falle eines teilweisen oder vollständigen Ausfalls des BMS-Moduls Kassensoftware den weiteren Verkauf von Tickets ohne Unterbrechung aufrecht erhalten zu können.

8. Support-Hotline.

Visitate stellt während der Betriebszeiten eine Telefon-Hotline bereit. Hierbei gibt es zwei verschiedene Support-Level, den Standard-Support (werktags von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr) und den Premium-Support (jeden Tag von 09:00 Uhr bis 21:00 Uhr). Über die Hotline können die Benutzer des Vertragspartners Hilfe bei der Bedienung der lizenzierten BMS-Module erhalten. Sie dient der Hilfe bei Problemen mit der lizenzierten Software und eingesetzten Hardware und nicht zu Schulungszwecken.

VI. Verkauf bzw. Vermietung, Lieferung und Installation der Hardware

1. Verkauf bzw. Vermietung der Hardware.

Soweit Visitate dem Vertragspartner zum Betrieb der lizenzierten BMS-Module erforderliche Hardware („Hardware“) vermietet oder verkauft, liefert und installiert Visitate die Hardware beim Vertragspartner bzw. an dem vom Vertragspartner bestimmten Ort im lizenzierten Objekt zu dem im Bereitstellungsplan bestimmten Zeitpunkt. Visitate überprüft alle Geräte vor Auslieferung sorgfältig. Es obliegt dem Vertragspartner, die richtige Funktionalität und den Zustand der Technik beim Empfang bzw. bei Inbetriebnahme zu prüfen. Beanstandungen müssen Visitate umgehend mitgeteilt werden.

2. Konditionen.

Die konkreten Bedingungen betreffend Laufzeit, Mietzins bzw. Kaufpreis und Gerätespezifikationen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.

3. Vollständigkeit.

Es obliegt dem Vertragspartner, die gelieferte Hardware auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Beanstandungen müssen Visitate umgehend mitgeteilt werden.

4. Handhabung und Pflege.

Visitate weist den Vertragspartner in die sachgemäße Handhabung und Pflege ein, insbesondere bei der Reinigung von Oberflächen bei Touchscreen-Geräten, beim Umgang mit dem Druckerkopf bei Ticketdruckern und bei der Lagerung der Geräte. Den Anweisungen und Hinweisen zur Handhabung der Mitarbeiter von Visitate ist nachzukommen. Bei vermieteter Hardware ist der Vertragspartner generell zur pfleglichen Behandlung der Hardware verpflichtet. Er hat dabei hinreichend qualifiziertes Personal einsetzen.

5. Wartung der Hardware.

Der Vertragspartner wird im Rahmen einer üblichen Hardwarewartung die vom Produkthersteller und von Visitate für die verkaufte Hardware vorgegebenen regelmäßigen Pflegeleistungen eigenverantwortlich und auf eigene Kosten vornehmen.

6. Störungen.

Technische Störungen der vermieteten Hardware im laufenden Betrieb werden von Visitate überprüft. Bei Bedarf werden die Systeme auf den Geräten nach Wahl von Visitate entweder neu installiert oder die Geräte ausgetauscht. Reparaturen, die auf die übliche Abnutzung der Geräte oder eine fehlerhafte Installation der Software zurückzuführen sind, übernimmt Visitate. Für Reparatur- oder Ersatzkosten, die auf eine falsche Handhabung zurückzuführen sind, haftet der Vertragspartner.

7. Fehlermeldung.

Stellt sich bei einer Fehlermeldung seitens des Vertragspartners heraus, dass es sich nicht um einen technischen Fehler, sondern um eine falsche Handhabung des Geräts handelt, obwohl Visitate ihn in die richtige Handhabung eingewiesen hat, ist Visitate berechtigt, die mit der Ursachenprüfung einhergehende Arbeitszeit in Rechnung zu stellen. Es gelten die aktuellen Stundensätze, die Visitate auf Anfrage mitteilt.

8. Sicherung.

Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Hardware hinreichend vor Diebstahl oder Beschädigungen zu sichern. Im Falle einer Beschädigung durch eine unsachgemäße Handhabung, insbesondere durch Einfluss von Wasser, Stößen oder Verschmutzung, liegt die Haftung beim Vertragspartner. Der Nachweis, dass ein Schaden schon vorab bestand, ist vom Vertragspartner zu erbringen.

9. Wiederholte unsachgemäße Handhabung.

Bei wiederholter unsachgemäßer Handhabung der vermieteten Hardware seitens des Vertragspartners und nach erfolgloser Mahnung von Visitate, die Handhabung zu ändern, ist Visitate berechtigt, die Hardware wieder zurückzunehmen. Bereits in Rechnung gestellte Gebühren sind davon nicht berührt.

10. Einsatzort.

Die Gebrauchsüberlassung der vermieteten Hardware erfolgt für den vereinbarten Aufstellungsort. Will der Vertragspartner die Hardware an einem anderen Ort einsetzen, so hat er die vorherige schriftliche Zustimmung von Visitate einzuholen.

11. Zugriff.

Die vermietete Hardware verbleibt im Eigentum von Visitate. Visitate ist insbesondere zu Wartungszwecken uneingeschränkter Zugang zu und Zugriff auf die Geräte einzuräumen.

12. Haftung.

Bei Diebstahl oder Verlust der vermieteten Hardware haftet der Vertragspartner in voller Höhe des aktuellen Listenpreises von Visitate, der dem Vertragspartner auf Anfrage mitgeteilt wird.

13. Eigentumsvorbehalt.

Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises für verkaufte Hardware bleibt die Hardware im alleinigen Eigentum von Visitate. Nach vollständiger Zahlung geht das Eigentum an der verkauften Hardware auf den Vertragspartner über.

14. Verjährung.

Alle Ansprüche wegen eines Mangels an der Hardware verjähren innerhalb von 24 Monaten nach Gefahrenübergang, sofern Visitate den Mangel nicht arglistig verschwiegen hat.

15. Kosten für Material und Austausch bzw. Reparatur von Hardware.

Der Vertragspartner trägt die Kosten für Verbrauchsmaterial und Wartung sowie die Kosten für Reparaturen bzw. Austausch der Hardware nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

VII. Vergütung

1. Nutzungsgebühren, Kauf- und Mietpreis.

Der Vertragspartner zahlt an Visitate die vereinbarte Vergütung für die Nutzung der lizenzierten BMS-Module und der BMS-Kassensoftware sowie den Verkauf und/oder die Vermietung von Hardware. Die Vergütung von Dienstleistungen (Hosting, Installation, Schulung, Support) regelt der zugrundeliegende Auftrag.

2. Vertragsverlängerung.

Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Vertragsdauer automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der Vertragsdauer vom Vertragspartner schriftlich gekündigt wurde.

3. Abrechnung der Gebühr für die Zahlungsfunktion.

Soweit der Vertragspartner die Zahlungsfunktion nutzt, wird Visitate einen Nachunternehmer für das Clearing des elektronischen Zahlungsverkehrs einbinden.

4. Rechnung.

Der Vertragspartner hat die von Visitate gestellten Rechnungen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt ohne Abzug zu bezahlen. Der Vertragspartner wird die nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen auf folgendes Konto von Visitate überweisen:

Bankinstitut:	Commerzbank
IBAN:	DE51 1004 0000 0135 0875 00
BIC:	COBADEFFXXX

5. Steuern.

Alle Gebühren und Preise sind rein netto. Anfallende Mehrwertsteuer ist nicht enthalten und zusätzlich vom Vertragspartner zu zahlen.

VIII. Haftung

Visitate haftet gegenüber dem Vertragspartner uneingeschränkt bei Vorsatz, bei grober Fahrlässigkeit, bei Verletzungen an Leib, Gesundheit und Leben und nach dem Produkthaftungsgesetz. Im Übrigen ist die Schadensersatzhaftung von Visitate auf typischerweise vorhersehbare Schäden begrenzt sowie auf maximal € 5.000 pro Schadensfall und maximal € 25.000 pro Jahr.

IX. Datenschutz

Die Visitate GmbH & Co. KG möchte sicherstellen, dass Ihre Privatsphäre als Kunde der Visitate und auch als Nutzer der Websites von Visitate geschützt wird. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur, wenn Sie eingewilligt haben oder eine Rechtsvorschrift die Verarbeitung erlaubt. Es werden nur solche Daten verarbeitet, die

für die Durchführung unserer Dienste und die Nutzung der Websites erforderlich sind oder Daten, die Sie uns freiwillig mitteilen.

Unsere komplette Datenschutzerklärung finden Sie unter:

<https://www.visitate.de/datenschutz>

X. Verschiedenes

1. Geheimhaltung (1).

Die Parteien verpflichten sich, während der Laufzeit dieses Vertrages sowie für zehn Jahre nach seiner Beendigung sämtliche von der jeweils anderen Partei erhaltenen Informationen über deren Angelegenheiten sowie sämtliche Informationen, die ihnen in Bezug auf die Angelegenheiten der jeweils anderen Partei im Zusammenhang mit der Durchführung dieser Vereinbarung bekannt werden sollten, insbesondere Kunden- und Produktdaten, technische Daten wie Computerprogramme und Schnittstellen sowie Finanzdaten wie Umsätze, Margen und Einkaufsbedingungen der jeweils anderen Partei („Vertrauliche Informationen“), strikt vertraulich zu behandeln und nicht gegenüber Dritten zu offenbaren oder zu anderen Zwecken als der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden. Auch der Inhalt dieser Vereinbarung ist vertraulich zu behandeln. Jede Partei ist verpflichtet, mit der anderen Partei Rücksprache zu halten, wenn irgendwelche Zweifel aufkommen sollten, ob eine konkrete Information als vertraulich zu behandeln ist. Jede Partei ist berechtigt, vertrauliche Informationen der anderen Partei an ihre Mitarbeiter und ihre Subunternehmer weiterzugeben, soweit deren Kenntnis der vertraulichen Informationen für die Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist und die Mitarbeiter und die Subunternehmer im Umfang dieser Ziffer 6 zur Geheimhaltung der vertraulichen Informationen verpflichtet sind. Die empfangende Partei wird hinsichtlich der Geheimhaltung der vertraulichen Informationen zumindest diejenige Sorgfalt aufwenden und diejenigen Schutzmaßnahmen treffen, welche sie zum Schutz eigener vertraulicher Informationen gleicher Art aufzuwenden pflegt und mindestens die im Verkehr übliche Sorgfalt. Hierbei wird sie insbesondere adäquate Maßnahmen zum Schutz der vertraulichen Informationen gegen unbefugte Offenlegung, Vervielfältigung und Nutzung treffen.

2. Geheimhaltung (2).

Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für Informationen, (a) die der empfangenden Partei bei Vertragsabschluss bereits bekannt waren oder (b) die in diesem Zeitpunkt bereits offenkundig waren, sowie für Informationen, (c) von denen die empfangende Partei nachweist, dass sie diese Informationen nach Abschluss dieses Vertrages ohne eine Verpflichtung zur Vertraulichkeit von einer dritten Partei erhalten hat, vorausgesetzt, dass diese dritte Partei durch die Weitergabe der Informationen nicht ihrerseits eine gegenüber der bekannt gebenden Partei bestehende Verpflichtung zur Vertraulichkeit verletzt hat, (d) bezüglich derer die empfangende Partei nachweist, dass diese Informationen nach Abschluss des Vertrages ohne ihr Verschulden offenkundig wurden, oder (e) die auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen, rechtskräftiger gerichtlicher Entscheidung oder behördlicher Anordnung bekannt gegeben werden müssen.

3. Hinweis auf das BMS auf der Internetseite des Vertragspartners.

Der Vertragspartner wird im Rahmen des Online-Bestellvorgangs an prominenter Stelle auf das BMS als verwendetes Besuchermanagement-System unter Nennung der Domain www.visitate.de hinweisen. Die Details werden die Parteien abstimmen.

4. Vermarktung.

Visitate darf bei der Vermarktung des BMS bzw. BMS-gestützter Dienstleistungen angeben, dass das BMS vom Vertragspartner im lizenzierten Objekt eingesetzt wird.

5. Einschaltung Dritter.

Visitate ist uneingeschränkt berechtigt, Dritte zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen zu beauftragen.

6. Rechtswahl.

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht mit der Ausnahme von UN-Kaufrecht.

7. Gerichtsstand.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Berlin.

8. Salvatorische Klausel.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine andere, wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Lücken des Vertrages.

9. Schriftform.

Änderungen und/oder Ergänzungen dieser Vereinbarungen sind nur dann wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Klausel.