

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) www.lucerna.it/AGB

## Art. 1. Definitionen

- \* Kunde: Die Person und/oder Firma und/oder Körperschaft, welche die Aktivierung bzw. Lieferung einer Dienstleistung bzw. eines Programms der Firma Lucerna beauftragt;
- \* Nutzer: Die Person und/oder Firma und/oder Körperschaft, welche mittels einer Dienstleistung und/oder Programms der Firma Lucerna über den Kunden kontaktiert werden und dessen auch personenbezogenen Daten somit der Firma Lucerna zur Verfügung stehen;
- \* Anmeldeformular: Die Anfrage des Kunden, mit welcher die Aktivierung und/oder Lieferung einer Dienstleistung bzw. eines Programms der Firma Lucerna beauftragt wird zu Bedingungen gemäß Anmeldeformular und zugehörigen AGB's;
- \* Vertrag: Die Vereinbarung zwischen der Firma Lucerna und dem Kunden über die Aktivierung und/oder Lieferung einer Dienstleistung bzw. eines Programms der Firma Lucerna, geregelt gemäß Anmeldeformular und zugehörigen AGB's;
- \* Firma Lucerna: LUCERNA GmbH, mit Sitz in 39040 Natz/Schabs, Raas Nr. 1/14/B MwSt.Nr. 00767510217, in Person des gesetzlichen Vertreters.

## Art. 2. Dienstleistungen bzw. Programme: Die Firma Lucerna bietet zur Zeit folgende Dienstleistungen bzw. Programme, genauer beschrieben, erklärt und aktualisiert auf der Webseite www.lucerna.it, an:

Mare ist ein Strategieentwicklungsprogramm der Firma Lucerna für seine Kunden und steht für Markenkonzept und Rentabilität. Ziel ist es, dem Unternehmen im Markt eine einzigartige Position zu verschaffen und damit die Wertschöpfung als solche zu optimieren. Die Werkzeuge von MARE, mit denen die Firma Lucerna arbeitet, sind abgeleitet von den Prinzipien der Markttechnik international und weltweit operierender Marken. Das Programm besteht aus 4 Säulen: Säule 1 – Die Markensubstanz: Je nach Größe und Komplexität eines Unternehmens werden 10 bis 35 Ebenen analysiert, um die Besonderheiten und Eigenheiten des Unternehmens offen zu legen. Dabei werden die differenzierenden Werte, die so genannte Markensubstanz, mit der sich das Unternehmen von der Konkurrenz abhebt oder in Zukunft abheben kann, identifiziert. Säule 2 – Positioning: Im Vergleich zur Konkurrenz wird der Ort (=Position) gesucht, an dem sich das Unternehmen im Wettbewerb „aufstellt“. Die Position wird derart gewählt, dass der Wettbewerb mit anderen minimiert und somit eine Monopolstellung ermöglicht wird. Säule 3 – Targeting: Das Targeting, die Zielgruppenbestimmung, hängt unter anderem von der Positionierung des Unternehmens ab. Es zählt zu den schwierigsten Aufgaben bei der Formung einer Marke, vor allem, da die üblichen Zielgruppenmerkmale wie Alter, Sprache/Nation oder Branche nicht mehr ausreichen. Die Firma Lucerna bietet spezifische Methoden des Targetings, um Zielgruppen kreativ und raffinierter zu definieren. Säule 4 – Corporate: Das Corporate, das einheitliche Erscheinungsbild des Unternehmens, hat bei der Firma Lucerna 4 Ebenen: Ebene 1 – Das Unternehmensgebäude: Die Firma Lucerna arbeitet dabei mit Architekten zusammen, um ausgehend von Positioning und Targeting das Unternehmensgebäude den inneren Werten entsprechend zu gestalten; Ebene 2 – Das Logo mit den 3 Basisteilen Markenname, Sublinie und Markensymbol; Ebene 3 – Grafische Linie und C.I. Handbuch; Ebene 4 – Markenstory: Unternehmen brauchen Geschichten, um auf sich neugierig zu machen. Die Säulen 1 bis 4 werden durch eine Best-Of-Rentabilitätsrechnung bewertet. Parallel zur Entwicklung von MARE werden – je nach Bedarf – Architekten und Banken in das Projekt miteinbezogen.

2.2. JPM (JahresPlanMarketing): Der jährlich von der Firma Lucerna für seine Kunden ausgearbeitete JPM beinhaltet 3 Bereiche: a) Die einjährige Meplandplanung samt den hier angeführten spezifischen markttechnischen Instrumenten von der Firma Lucerna (AKA(LANCHE®, EVALANCHE, Aka®), SMO, OPERA und DESTORY®); b) Das Projektmanagement für die Markenentwicklung: Der Kunde wird auf der Basis des JPM das ganze Jahr hindurch von der Firma Lucerna betreut und positioniert. Die JPM enthält unter anderem den strategischen Gedächtnisbogen zur OSterkung und zum Wachstum der Marke. Zentraler Baustein ist dabei das Absichern bestehender und das Finden neuer Vertriebskanäle samt Akquisitionskonzept; c) Human Resource Development: Trainings mit der Unternehmensführung und mit den Mitarbeitern sichern das Unternehmen darüber hinaus in seinem Humankapital ab. JPM wird von der Firma Lucerna tendenziell kostenlos seinen Kunden zur Verfügung gestellt. Sollten die laut JPM notwendigen Dienstleistungen und/oder Programme und/oder Produkte bzw. jede/dere Art von darauffolgender beruflicher Leistung – auch nur teilweise – vom Kunden an Dritte übergeben werden und somit vom Kunden nicht direkt an die Firma Lucerna, so verläßt rückwirkend die tendenzielle Kostlosigkeit des JPM und der Kunde muss einen Betrag von Euro 3.500,00 – zurückzahlen an die Firma Lucerna bezuhen.

2.3. AKA(LANCHE®): Ein innovatives Suchmaschinen- und System- und Positionierungskonzept, das die neuesten technischen Entwicklungen in die mit Aka gekoppelte innovative Email Marketing Solution von der Firma Lucerna. Zu den modernsten E-Marketing-Technologien Europas zählend, bietet die innovative Komplettlösung EVALANCHE die Möglichkeit, neue Kunden zu gewinnen und Bestehende effizienter zu betreuen. Mittels flexibler, vordefinierter Vorlagen werden hochwertige und individuelle Email-Kampagnen erstellt, die dank der zentralen Adresse-Generierung und –Verwaltung zielgruppenspezifisch versendet und zudem medienübergreifend verwendet werden können. Modernste Reporting-, Statistik- und Analyseverfahren ermöglichen eine exakte und übersichtliche Erfolgskontrolle der Marketingaktivitäten, wodurch die tatsächliche Werbewirksamkeit und die Umsatzsteigerung des eingesetzten Budgets transparent und gut nachvollziehbar wird. Aka steht für AdressKapitalisierung und stellt die Adresse in den Mittelpunkt aller Marketingaktivitäten. Adressen von Kunden oder potentiellen Kunden werden durch hoch entwickelte Techniken im Datenbankprogramm ganz individuell abgespeichert. Damit können die Adressdaten über Postmailings so persönlich angesprochen werden, als wäre das Mailing individuell für den Kunden gestaltet worden. So werden Kunden schrittweise an die Marke gebunden und die Kaufrequenz der Marke wird erhöht. Durch den werbetechisch ausgefeilten Umgang mit den Adressen erarbeitet sich die Marke eine Monopolstellung bei ihren Kunden und Neukunden; der Kunde wird gebunden, der durchschnittliche Umsatz je Adresse (=AdressKapitalisierung) gesteigert. Für Alkalanche fällt neben einer Einrichtunggebühr auch eine Monatsgebühr zu Lasten des Kunden an, welche spezifisch im Anmeldeformular bzw. im Vertrag durch die Firma Lucerna und dem Kunden in dessen Ausmaß vereinbart werden. Bei Alkalanche ist die Zusammenarbeit des Kunden mit der Firma Lucerna zum guten Ende im Mittelpunkt aller Marketingaktivitäten. Keyword-Advertising ist ein eingetragenes Schlagwort in der Suchmaschine, welches die Firma Lucerna so stellt, dass eine Entschädigung im Ausmaß bis zu 20% der Auftragssumme gemäß Anmeldeformular und/oder Vertrag zu und die Firma Lucerna ist allenfalls von jedweder Verantwortung befreit. Die Newsletter wird je nach vertraglicher Vereinbarung entweder von der Firma Lucerna oder vom Kunden verschickt.

2.4. SMO (SuchMaschinenOptimierung im Internetbereich): Damit eine Internetseite für ein Unternehmen von Nutzen sein kann, muss sie schnell und ohne Umstände sowie von möglichst vielen potentiellen Kunden in den Suchmaschinen – allen voran in Google – gefunden werden können.

Dies kann zu 2 Ebenen erreicht werden: 1. On-Site-Optimierung – Die On-Site-Optimierung erfolgt bei der Firma Lucerna mit einer langjährig erprobten Methode, nämlich, indem der Kunde oder potentiellen Kunden über die Positionierung des Suchbegriffen in der Suchmaschine, sowie in den Keyword-Datenbanken (Listen mit Keywords und deren Häufigkeit der Anwendung) ermittelt, mit welchen Suchbegriffen in den betroffenen Bereichen hauptsächlich nachgeschaut wird. Diese bilden die Basis für die Suchmaschinenstrategie und für den Inhalt der Web-Seite. Dies ist keine einmalige Tätigkeit, sondern ein kontinuierlicher Prozess. 2. Off-Site-Optimierung – Die Off-Site-Optimierung umfasst die Optimierung aller Bereiche außerhalb einer Website. So wird bspw. Durch den Ausbau der externen Verlinkung (Erhöhung der sog. LinkPopularität) die Relevanz einer Website gesteigert. Hierbei wird auf die quantitative sowie auf die qualitative Link-Popularität geachtet. Auf der Basis einer Ist-Analyse der Internetseite des Unternehmens werden die Off-Site-Aktionen geplant, wie z. B. Sponsored Listing (vorteilhafte Platzierung eines Eintrags in der Ergebnisliste einer Suchmaschine), Keyword-Advertising (ein eingetragenes Schlagwort in der Suchmaschine, welches die Firma Lucerna so stellt, dass eine Entschädigung im Ausmaß bis zu 20% der Auftragssumme gemäß Anmeldeformular und/oder Vertrag zu und die Firma Lucerna ist allenfalls von jedweder Verantwortung befreit. Die Newsletter wird je nach vertraglicher Vereinbarung entweder von der Firma Lucerna oder vom Kunden verschickt.

2.5. OPERA (Online Marketing Operation) OPERA umfasst alle Marketingaktionen, die mit Hilfe des Internets erfolgen können. Da immer mehr Unternehmen ihre Produkte und Dienstleistungen über das Internet anbieten, ist es für die Firma Lucerna von großer Bedeutung, die Online-Marketings in etwa das Sechsfache anderer Werbemedien betrags, setzt die Firma Lucerna bei der Vermarktung seiner Kunden stark auf das Online-Marketing, bei dem es hauptsächlich darum geht, die Platzierung einer Werbefläche auf ein zielgruppenspezifisches Themenportal zu erreichen. Hierfür gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie z. B. Skyscraper (hochformatige Werbeflächen, die in der Regel rechts neben dem Text platziert sind und vertikal über den gesamten Bildschirm laufen können). Cost per Click Kampagnen (für jeden Klick eines Besuchers einer Internetseite auf die Werbefläche des Unternehmens, wird ein bestimmter Betrag fällig) oder redaktionelle Berichte auf einem Portal. Die zentrale Herausforderung dabei ist es, passende Themenportale für das jeweilige Unternehmen zu finden. Ein großer Vorteil von Online-Marketing Kampagnen ist die Möglichkeit, die Erfolg jeder einzelnen Werbefläche (z.B. sog. Tracking) zu verfolgen. So kann unter anderem ermittelt werden, wie viele Visits auf der Web-Seite waren und wie viele Anfragen generiert worden sind.

2.6. DESTORY (Design-Sprache-Story) Die Gestaltung des Erscheinungsbildes in den Bereichen Web und Grafik ist bei der Firma Lucerna eine Frage des Designs, der Sprache und der Story. Die Firma Lucerna entwickelt für ihre Kunden eine authentische Story, die das Unternehmen mit einem unausausbarlichen emotionalen Mehrwert bestückt. Ob es sich um einen Schmetterling für ein Hotel handelt, der Schönheit, Reinheit und Geschwindigkeit verkörpert oder um die Geschichte einer Unternehmerfamilie; die Story bildet den Rahmen für die Sprache des Unternehmens, die von der täglichen Korrespondenz bis zur Sprachartikulation sämtlicher Werbeträger durchgezogen wird. Die Selbstähnlichkeit der Teile erfährt bei der Firma Lucerna den Fachcharakter im Internet.

2.7. MARCON: Es handelt sich dabei um ein ganzheitliches Controllingssystem für Hotels sowie klein- und mittelständische Unternehmen. Zentrales Hilfsmittel ist dabei eine Software, die den gesamten Controllingkreislauf (Planung-Information-Analyse-Steuering) abdeckt und flexibel an die Anforderung des Unternehmens angepasst werden kann. Im Tourismusbereich dienen dabei der internationale Abrechnungsstandard USALL und der österreichische Abrechnungsstandard STAHR als Grundlage für den Aufbau des Controllingsystems. Integrativer Bestandteil dieses Produktes ist eine detaillierte betriebswirtschaftliche Analyse der Ist-Situation des Unternehmens sowie eine Benchmarkanalyse. Das Hauptziel von MARCON ist die Steigerung der Rendite durch die Aufdeckung von Rationalisierungspotentialen und die Optimierung der Kostenstruktur sowie die Bereitstellung einer Analyse und der Maßnahmen zum Erfolg. Ab diesem Zeitpunkt arbeitet die durchdachte, Serverlösung intelligent und semiautomatisch. 2.8. CCT (Cost Control Tracking in Hotels) Um den Erfolg einzelner Marketingaktionen genau nachvollziehen zu können und so die Werbeeffizienz zu steigern und wenig wirksame Aktionen zu vermeiden, ist es unerlässlich im Unternehmen ein operatives Werberichting zu implementieren. Nach eingehender Forschungsarbeit gibt es bei der Firma Lucerna ein effizientes und modernes Kontrollsystem auf ASP-Basis für die Messung der Werbeeffizienz. Mit diesem System wird es möglich, bei jeder Online-Werbeanzeige zu ermitteln, wie viele Klicks bzw. Anfragen generiert wurden. Mittels exakter Berechnung kann im Besonderen festgestellt werden, wie viele Buchungen und wie viel Umsatz pro Buchung aus der einzelnen Aktion entstanden sind. So erhält der Unternehmer eine umfassende Kosten-Nutzenkontrolle über die verschiedenen Online-Werbeanzeigen. Vorteile: Integration des Systems mit allen online-Marketing-Verlinkungen des CCT-Systems mit den entsprechenden Systemen (z.B. Anfrageformular, 2.0. CRM (Customer Relationship Management) Buchhaltungs- und Abrechnungsprogramme bzw. alle CRM-, (Customer Relationship Management) Datenbanken, Berechnung der effektiven Werbeeffizienz von einzelnen Aktionen, Berechnung des exakten Umsatzes von einzelnen Aktionen, Berechnung der erzielten Umsätze pro Buchung samt Zusatzkonsumationen.

2.9. EHOTELIER: eHotelier, welches in Zusammenarbeit mit ASAJ entwickelt worden ist, bietet eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten für die Bewältigung der speziellen Aufgaben an der Rezeption an und gewährleistet so einen Zeit- und Kosten sparenden Ablauf des Anfragemanagements. Nach dem Eintreffen der Anfrage im Hotel wird diese vom Hotelverwaltungsprogramm bearbeitet, welches die wichtigsten Daten der Anfrage bündelt und sodann dem eHotelier weiterleitet. Ab diesem Zeitpunkt arbeitet die durchdachte, Serverlösung intelligent und semiautomatisch und versendet zu vorher genau definierten Zeitpunkten die personalisierte Korrespondenz an den potentiellen Kunden. So wird eine kurze Zeitspanne zur Beantwortung der Anfrage gewährleistet und der Dialog mit dem möglichen Kunden aufrechterhalten. Dadurch erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, aus einer Anfrage eine Buchung zu generieren um ein Vielfaches, während sich der Arbeitsaufwand deutlich reduziert. eHotelier ist somit ein Verwaltungsverprogramm mittels welchem der Inhaber des Programms, die Firma Lucerna, die Nutzerbetreuung der Kunden durchführt. Was das Programm kann: Automatischer Import von jeglichem Webformular an ASAJ; Korrekte Anfragenbeantwortung, Nachbehandlung der Anfrage, Vermittlung von Vorfreude für eine Reservierung, Würdevolle Absage, Gästefragenportal, Top – Darstellung der Gästefrageergebnisse, Gutscheinmanagement, 2.0. CRM (Customer Relationship Management) Buchhaltungs- und Abrechnungsprogramme bzw. alle CRM-, (Customer Relationship Management) Datenbanken, Berechnung der effektiven Werbeeffizienz von einzelnen Aktionen, Berechnung des exakten Umsatzes von einzelnen Aktionen, Berechnung der erzielten Umsätze pro Buchung samt Zusatzkonsumationen.

2.10. OCM (Operational Channel Management) OCM ist ein innovatives Onlinevermarkter, United Internet Media, wird dank der langjährigen Erfahrung der Agentur im Bereich der Markenberatung eine individuell an die Hotelmarke und Positionierung angepasste Vermarktung auf den durch-zugangstärksten Portalen in ganz Europa ermöglicht. Damit bieten Ihnen die Full Service Agentur der Firma Lucerna als erste Agentur in Südtirol ein neues Jahres-Online-Marketingprogramm, bei welchem ausschließlich der erzielte Erfolg zählt und auch nur dieser bezahlt wird. Gewählt wird dabei die effizienteste Abrechnungsmethode: Cost per Click. Die gezielte Einbringung und die Auswahl zielgruppenspezifischer Special Interest Medien minimieren Streuverluste und erhöhen die Effektivität der einzelnen Aktionen, die darüber hinaus durch die Bündelung und die direkte Steuerung des Budgets die Reichweiten maximal ausnützen können. So erreichen Sie die Zielgruppe, die zu Ihrem Unternehmen passt, ohne lange suchen zu müssen. Denn das übernimmt die Firma Lucerna für Sie. Kontinuierliche Kontrolle der Kampagnen, optimale Sicherheitsvorkehrungen und regelmäßiges Reporting sind dabei nur einige der Vorteile der Opera/MultiChannel Kampagnen von der Firma Lucerna. Die Abrechnung erfolgt gemäß vertraglichen Bestimmungen je cost-per-click und je cost-per-impression. Es entsteht gemäß Vertrag bzw. Anmeldeformular ein Fixpreis für die Einrichtung und ein zusätzlicher variabler Preis je Click. Dabei wird auch dem Budget des Kunden Rechnung getragen.

2.11. Web Design: Für die Entwicklung eines Konzeptes für eine Webseite und die Erstellung derselben, wird die Firma Lucerna dem Kunden eine gebrauchtspezifische Webseite zur Verfügung stellen und diese dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger übergeben oder einem System bereitstellen, welches die Website erstellt. Nach Annahme des Konzeptes durch den Kunden wird die Firma Lucerna eine Basisversion der Webseite erstellen, wobei die Grafiken und die Texte eingetragener werden. Nach Freigabe der Website, werden die Daten der Website, die Grafiken und die Texte in die Online-Webseite übertragen. Für die Inhalte der Webseite ist allein der Kunde verantwortlich, welcher sich verpflichtet die Firma Lucerna allenfalls auch gegenüber Dritten schadlos zu halten. 2.12. Domainbeschaffung und –Verwaltung: Sollte die Domainbeschaffung und –Verwaltung Gegenstand der Vertraglichen Leistungen sein, so überprüft die Firma Lucerna vorab ob diese bereits an Dritte vergeben sind. Sollte die vom Kunden gewünschte Domain noch nicht vergeben sein, so wird die Firma Lucerna die Registrierung bei den zuständigen Registrierungsstellen beantragen. Die Firma Lucerna übernimmt bezüglich dieser Tätigkeit und allen Nachfolgetätigkeiten keine Verantwortung. Diese bleibt ausschließlich beim Kunden. Der Kunde verpflichtet sich weiters die

Bestimmungen und Vorgaben der Registrierungsstellen anzunehmen. Für die Abwicklung und Organisation dieser Tätigkeiten wird dem Kunden durch die Firma Lucerna eine Rechnung gestellt. Für die anfallenden Drittleistungen, werden diese vom Kunden unverzüglich an die Drittleistende oder die Firma Lucerna bezahlt.

2.13. Pflege: Die Firma Lucerna aktualisiert und wartet Internetseiten bzw. deren Inhalte nach den Vorgaben der Kunden für Internet Explorer und Mozilla basierende Browser, in den jeweils aktuellen Versionen, sowie auf einer minimalen Bildschirmauflösung von 1024x768 zu optimieren. Die Inhalte der Webseiten werden vom Kunden zur Verfügung gestellt, welcher diebezüglich jedweder Verantwortung trägt und die Firma Lucerna auf alle Fälle schadlos hält. Die Firma Lucerna zusetzend jedwede Verantwortung ist vertraglich festgehalten.

2.14. Bannerwerbung: Die Vermittlung, Herstellung und Pflege von Banner-Werbeträgern wird von der Firma Lucerna ausschließlich vermittelt. Die Bonität und Erfüllung der Verträge durch den Dritten obliegt ausschließlich dem Kunden. Die Inhalte werden vom Kunden zur Verfügung gestellt, welche hierfür die Verantwortung trägt. Für die Erstellung und Pflege von Bannerwerbung des Kunden finden die Bestimmungen.

2.15. Up-load von Webseiten: Wenn der Up-load nicht auf einem Server der Firma Lucerna erfolgt, erfolgt der Up-load lediglich nach Abschluss der Verträge mit dem Provider und insofern dieser seinen Verpflichtungen nachkommt. Der Kunde muss der Firma Lucerna den Zugang zum Server gewährleisten, widrigenfalls ist die Firma Lucerna von dessen vertraglichen Verpflichtungen befreit, kann aber vom Kunden den vereinbarten Preis verlangen. 2.16. Allgemeines: Die Firma Lucerna, Eigentümerin der vorher angeführten Dienstleistungen und Programme, erarbeitet bei der Bereitstellung deren Leistungen vorerst ein Kommunikationskonzept für den Kunden, welches sich aus folgenden Einzelteilen zusammensetzt: a) Konzept samt grafischer Gestaltung, welche dem Kunden vorgestellt wird; b) Feedbackschleife mit dem Kunden; aufgrund eventueller Änderungsvorschläge durch den Kunden, werden Korrekturen eingebracht; c) Einarbeitung des Feedbacks des Kunden; d) Detailausarbeitung von grafischer Gestaltung, Bildern und Texten; e) Präsentation und Einholung des Einverständnisses des Kunden; f) Fertigstellung. Insofern dies für die Dienstleistung bzw. Programm notwendig ist, verarbeitet die Firma Lucerna im Auftrag des Kunden die Daten (auch personenbezogene Daten) des Nutzers welche der Firma Lucerna durch den Kunden bereitgestellt werden, wobei die Verantwortung für die ordnungsgemäße Datenverarbeitung und das Einholen des Einverständnisses des Nutzers ausschließlich beim Kunden bleibt. Sollte dies für die Dienstleistung bzw. Programm notwendig sein, stellt die Firma Lucerna dem Kunden eine gebrauchtspezifische Web-Seite auf einem geeigneten Datenträger oder System zur Verfügung.

## Art. 3. Gegenstand, Abschluss und Vertragsdauer

3.1. Gegenstand: Gegenstand des Vertrages ist die Lieferung der in Art. 2 angeführten Dienstleistungen und Programme, welche durch nachstehende Allgemeinen Vertragsbedingungen, dem Auftragsformular und dem Vertrag geregelt sind. 3.2. Vertragsabschluss: Der Vertrag wird schriftlich oder telematisch mittels eines Anmeldeformulars abgeschlossen. Ab Unterzeichnung des Anmeldeformulars oder des Vertrages hat der Kunde 5 Tage Zeit, schriftlich per Einschreiben mit Rückantwortbogen, im Anmeldeformular bzw. Vertrag zurückzutreten. Eventuell bereits geleistete Anzahlungen durch den Kunden werden in diesem Fall vom Auftragnehmer als Vergütung für die bereits erbrachten Leistungen oder allenfalls als Spesenpauschale einbehalten. Sollte der Kunde mit der Firma Lucerna mündlich einen Vertrag abschließen, so wird die Firma Lucerna den zurückzufällig mittels e-mail oder Fax an den Kunden übermitteln. Wenn der Kunde das e-mail oder Fax nicht innerhalb von 12 Stunden ab versandt nicht zurückwirkt, so gilt der Vertrag als abgeschlossen. 3.3. Vertragsdauer: Der Vertrag hat Gültigkeit für ein Jahr; ab Vertragsabschluss, und erneuert sich stillschweigend von Jahr zu Jahr, wenn der Kunde diesen nicht ausdrücklich mit Einschreiben mit Rückantwort mindestens 30 Tage vor Fälligkeit kündigt.

## Art. 4. Lieferung der Dienstleistung bzw. Programm (Art. 2) und Zahlung

4.1. Hardware und Software: Der Kunde erklärt die Hard- und Softwarevoraussetzungen welche für die korrekte Durchführung und Funktions-tüchtigkeit der Dienstleistung bzw. Programm nötig sind, zu kennen, damit diese einwandfrei geliefert werden können und verpflichtet sich, die notwendigen Komponenten anzukaufen bzw. zu installieren und zu konfigurieren. 4.2. Verbindung: Der Kunde muss über eine Internetverbindung verfügen. Die Internetverbindung muss vom Kunden mit einem Telekommunikationsdienstleister abgeschlossen und installiert werden. Der Kunde übernimmt somit jede Verantwortung bezüglich eventueller Missifikationen oder der Nichtumsetzung der Dienstleistungen und Programme aufgrund dieser Missifikationen. Der Kunde erklärt über etwaige Verzögerungen der elektronischen Post (E-mail) in Kenntnis zu sein, und befreit sich von jeglichen Ansprüchen auf Entschädigung. Die Firma Lucerna ist nicht verpflichtet, die Dienstleistungen und Programme (Art. 2) nicht von Kunden der Firma Lucerna zu liefern. Der Kunde verpflichtet sich, ist im Anmeldeformular bzw. im Vertrag festgehalten. Die vereinbarten Zahlungen sind durch den Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Rechnung zu tätigen. Eventuelle zusätzlich monatlich anfallende Pauschalen werden von der Firma Lucerna monatlich an den Kunden in Rechnung gestellt. Zusätzliche Spesen für Drittleistungen werden von der Firma Lucerna oder von der Drittleistenden dem Kunden in Rechnung gestellt. Preisänderungen welche auf den Ankauf von Fremdleistungen zurückzuführen sind, werden vom Auftragnehmer im voraus angenommen. Wird auch nur eine Teilzahlung nicht fristgerecht geleistet, bringt dies die sofortige Auflösung des Vertrages mit sich, sofern die Firma Lucerna nicht darauf verzichtet. Bei Zahlungsverzug fallen die Zinsen gemäß Eurobar Einbuhr erhöht um 5% an. Die Firma Lucerna behält sich das Recht vor die Zahlungsverbindlichkeiten zu ändern.

## Art. 5. Sicherheit und Privacy - Datenschutz

5.1. Zugang zum System: Der Zugang zum System ist mittels persönlichem Kennwort und Passwort des Kunden möglich. Da mittels Kennwort und Passwort direkt Personen Zugang zum System haben können, verpflichtet sich der Kunde diese Zugangsdaten unter strenger Sicherheit und Sorgfalt zu verwahren und diese nicht an Dritte direkt oder indirekt weiterzugeben. Die Firma Lucerna kann nicht für etwaige vom Kunden erlittene direkte oder indirekte Schäden zu Verantwortung gezogen werden, wenn diese ganz oder teilweise durch Missachtung der obigen Bestimmungen entstehen. 5.2. Privacy - Datenschutz: Die Firma Lucerna verpflichtet sich zur Diskretion im Umgang mit Daten und Informationen, welche ihm vom Kunden zur Verfügung gestellt werden und der Kunde ermächtigt die Firma Lucerna, die Daten für den Geschäftszweck zu bearbeiten. Der Kunde verpflichtet sich seinerseits, alle Gesetze und Bestimmungen über den Datenschutz, insbesondere laut Art. 10 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und nachfolgende Änderungen, Schutz der Privatphäre sowie Post- und Fernmeldewesen einzuhalten. Er bestätigt, über die Verarbeitungsmodalitäten, sowie über seine Rechte gemäß Art. 13 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und nachfolgende Änderungen informiert worden zu sein. Mit Zeichnung der gegenständlichen Vertragsbedingungen bestätigt der Kunde, die oben angeführten Bestimmungen zu akzeptieren und sich zu verpflichten, diese zu befolgen. Die Firma Lucerna ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden zu löschen. Die Firma Lucerna wird vom Kunden in diebezüglichlichen Streitfällen auf jeden Fall schadlos gehalten. In Bezug auf die Verarbeitung der Daten kann der Kunde von den in Art. 13 des Datenschutzgesetzes vorgesehenen Rechten Gebrauch machen, soweit besagte Bestimmungen anwendbar sind. Eine Kopie besagte Bestimmungen liegt, bei der Firma Lucerna, zur Verfügung. Der Kunde kann jederzeit seine Rechte geltend machen, indem er die Firma Lucerna schriftlich benachrichtigt.

5.2. Privacy - Datenschutz: Die Firma Lucerna verpflichtet sich zur Diskretion im Umgang mit Daten und Informationen, welche ihm vom Kunden zur Verfügung gestellt werden und der Kunde ermächtigt die Firma Lucerna, die Daten für den Geschäftszweck zu bearbeiten. Der Kunde verpflichtet sich seinerseits, alle Gesetze und Bestimmungen über den Datenschutz, insbesondere laut Art. 10 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und nachfolgende Änderungen, Schutz der Privatphäre sowie Post- und Fernmeldewesen einzuhalten. Er bestätigt, über die Verarbeitungsmodalitäten, sowie über seine Rechte gemäß Art. 13 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und nachfolgende Änderungen informiert worden zu sein. Mit Zeichnung der gegenständlichen Vertragsbedingungen bestätigt der Kunde, die oben angeführten Bestimmungen zu akzeptieren und sich zu verpflichten, diese zu befolgen. Die Firma Lucerna ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden zu löschen. Die Firma Lucerna wird vom Kunden in diebezüglichlichen Streitfällen auf jeden Fall schadlos gehalten. In Bezug auf die Verarbeitung der Daten kann der Kunde von den in Art. 13 des Datenschutzgesetzes vorgesehenen Rechten Gebrauch machen, soweit besagte Bestimmungen anwendbar sind. Eine Kopie besagte Bestimmungen liegt, bei der Firma Lucerna, zur Verfügung. Der Kunde kann jederzeit seine Rechte geltend machen, indem er die Firma Lucerna schriftlich benachrichtigt. 5.3. Haftung: Der Kunde erklärt, dass er die Firma Lucerna für die Verarbeitung der Daten, welche ihm vom Kunden zur Verfügung gestellt werden und der Kunde ermächtigt die Firma Lucerna, die Daten für den Geschäftszweck zu bearbeiten, die Firma Lucerna haftet mit, dass Inhaber und Verantwortlicher für die Verarbeitung der Daten bei der Firma Lucerna Herr Hannes Gasser ist.

## Art. 6. Verantwortung - Haftung

6.1. Verantwortung für Inhalte und Daten: Der Kunde verpflichtet sich, alle Gesetze zum Patent- und Urheberrecht einzuhalten und entlastet die Firma Lucerna von jeglicher Haftung für den Inhalt des von ihm gelieferten Materials frei und sicher, zu kein Material zu übermitteln, welches Dritte in ihren Rechten verletzt (insbesondere im Bereich des Datenschutzes, Urheber- und Wettbewerbsrechts) oder gegen Bestimmungen der italienischen Rechtsordnung (insbesondere jene der öffentlichen Ordnung und der Strafrechtsordnung) verstößt. Eine Verpflichtung der Firma Lucerna zur Überprüfung etwaiger immaterieller Rechte Dritter an dem vom Kunden zur Verfügung gestellten Material besteht, außer im Falle eines offensichtlich Verstoßes, nicht. Ebenfalls übernimmt die Firma Lucerna keine Haftung für die vom Kunden gewünschten Links. Der Kunde hält sie in allen diesen Fällen schadlos und entlastet die Firma Lucerna. Im Falle von Unterlassungsansprüchen Dritter oder falls der Kunde nicht zweifelsfrei Rechtsinhaber der veröffentlichten Daten ist, ist die Firma Lucerna nicht verpflichtet, diese zu entfernen, sondern die Firma Lucerna ist verpflichtet, die Firma Lucerna wird vom Kunden in diebezüglichlichen Streitfällen auf jeden Fall schadlos gehalten. In Bezug auf die Verarbeitung der Daten kann der Kunde von den in Art. 13 des Datenschutzgesetzes vorgesehenen Rechten Gebrauch machen, soweit besagte Bestimmungen anwendbar sind. Eine Kopie besagte Bestimmungen liegt, bei der Firma Lucerna, zur Verfügung. Der Kunde kann jederzeit seine Rechte geltend machen, indem er die Firma Lucerna schriftlich benachrichtigt. 6.2. Verantwortung der Firma Lucerna: Die Firma Lucerna verpflichtet sich die Dienstleistungen und Programme gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des Anmeldeformulars zu erbringen und übernimmt keine Verantwortung auf dem Gebiet der Entschädigung im Ausmaß bis zu 20% der Auftragssumme gemäß Anmeldeformular und/oder Vertrag zu und die Firma Lucerna ist allenfalls von jedweder Verantwortung befreit. Sollte der Kunde der Firma Lucerna nicht innerhalb der vereinbarten Frist angeforderte Daten, Unterlagen oder Dokumente übermitteln, so ist die Firma Lucerna für etwaige Verzögerungen bei der Durchführung und Fertigstellung ihrer Dienstleistungen und Programme durch den Kunden befreit. Der Firma Lucerna stellt in diesem Fall die dreifache Zeitspanne der Verzögerung des Kunden zur Durchführung der vertraglichen Tätigkeit zu. 6.4. Urheberrecht: Für alle vertragsgegenständlichen Tätigkeiten und Leistungen (Dienstleistungen und Programme ex Art. 2) bleiben sämtliche Urheberrechte bei der Firma Lucerna. Nutzungsgerechte an den vertragsgegenständlichen Tätigkeiten und Leistungen können nur mit Zustimmung der Firma Lucerna an Dritte übertragen werden. Der Kunde darf den von der Firma Lucerna zur Verfügung gestellten Service lediglich für dessen internen Gebrauch verwenden. Der Kunde verpflichtet sich, alle üblichen Sicherheitsmaßnahmen zu treffen und anzuwenden, damit die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen und Programme (Art. 2) nicht von Dritten kopiert, verändert, gelöscht oder anderweitig missbräuchlich verwendet werden können. Wenn der Kunde nicht jene Sicherheitsvorkehrungen trifft und anwendet, welche die vorbezeichneten Zugriffe Dritter unterbinden, unterliegt er einer Vertragsstrafe, welche die unverzügliche Auflösung des Vertrages zur Folge hat sowie einer Vertragsstrafe, welche mit dem Fünffachen des Vertragsvolumens beziffert wird. Zudem gilt der Vertrag in diesem Fall aufgelöst. 6.4. Eigentumsvorbehalt: Die Firma Lucerna behält sich neben dem Urheberrecht auch das Eigentumsrecht an dem von ihr erstellten Dienstleistungen und Programme (Art. 2) vor.

## Art. 7. Auflösungsklausel – Erlöschen der Dienstleistungen und Programme (Art. 2)

7.1. Auflösung des Vertrages: Die Nichterfüllung des Kunden und/oder des Nutzers auch nur einer Bestimmung welche in den Klauseln gemäß Art. 2, (Dienstleistungen bzw. Programme), Art. 3. Gegenstand, Abschluss und Vertragsdauer, Art. 4. Lieferung der Dienstleistung bzw. Programm (Art. 2) und Zahlung, Art. 5. Sicherheit und Privacy – Datenschutz, Art. 6. Verantwortung – Rechte, enthalten sind, stellt eine wesentliche Nichterfüllung gemäß Art. 1455 ZGB dar und berechtigt die Firma Lucerna den Vertrag als aufgelöst zu betrachten. Die Vertragsaufhebung – unter Anführung der Gründe – ist mit dem Erhalt der Kündigung, welche mittels Einschreiben mit Rückantwort oder Telefax verschickt werden kann, durch den Kunden unverzüglich wirksam. 7.2. Erlöschen der Dienstleistungen und Programme: Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Falle einer Vertragsaufhebung die Dienstleistungen und Programme (Art. 2) nicht mehr zur Verfügung stehen. 7.3. Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Erfüllungsort ist Brno – Italien. Für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Vertragsparteien gilt ausschließlich italienisches Recht. Gerichtsstandort ist Brno. 7.4. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auch der vorliegenden Klausel, sind nur in schriftlicher Form zulässig. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam bzw. nicht durchführbar sein oder werden, so sind die übrigen Bestimmungen davon nicht betroffen. An die Stelle der ungültigen oder unwirksamen Bestimmung tritt die dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung am nächsten kommende Bestimmung, die von den Parteien vereinbart worden wäre, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.