



# Lieferungs- und Leistungsbedingungen für Electronic Banking Soft- und Hardwareprodukte der Commerzbank AG

Stand: Juni 2018, Commerzbank AG Niederlassung Wien, Österreich

## 1. Softwareüberlassung

### 1.1. Nutzungsrechte/Urheberrechte

Mit Zahlung der vereinbarten Lizenzgebühr bzw. Zahlung des Kaufpreises erwirbt der Kunde (Kontoinhaber, der Nicht-Verbraucher im Sinne des ZaDiG 2018 ist) ein nicht ausschließliches Recht, die im Vertrag über die Zusammenarbeit im Bereich Commerzbank Transaction Services genannten Electronic Banking Soft- und Hardwareprodukte („EB-Softwareprodukte“) in den folgenden Ländern der Europäischen Union zu nutzen:

Belgien, Bundesrepublik Deutschland, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Italien, Irland, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Portugal, Spanien, Schweden und Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland (solange das Vereinigte Königreich von Großbritannien und Nordirland Mitglieder der Europäischen Union sind). Die Nutzung umfasst das vollständige oder teilweise Einspeichern der überlassenen Programme in einen stromunabhängigen Speicher, die Ausführung der Programme, die Verarbeitung von Datenbeständen und die Herstellung weiterer Kopien der Programme in stromabhängigen Speichern, soweit dies für die vertragsgemäße Nutzung erforderlich ist. Bei einer Nutzung der EB-Softwareprodukte in anderen Ländern ist der Kunde verpflichtet, die Vereinbarkeit der EB-Softwareprodukte mit den nationalen und internationalen Regeln zu überprüfen.

Der Kunde hat die für die Nutzung erforderlichen Maßnahmen zu treffen, insbesondere durch Einholung etwaiger Genehmigungen und die Erfüllung von Anzeigepflichten. In Ländern, in denen Nutzungs- oder Einfuhr- oder Ausfuhrbeschränkungen für Verschlüsselungstechniken bestehen, dürfen die EB-Softwareprodukte nicht genutzt werden.

Die Urheberrechte für die EB-Softwareprodukte verbleiben bei den jeweiligen Urhebern. Die Bank wird die bei Vertragsabschluss aktuelle Version liefern. Die Lieferung kann ggf. auch durch die Bereitstellung zum Download durch den Kunden erfolgen.

### 1.2. Umfang der Nutzung, Datensicherung, Netzwerklizenz

Der Kunde ist zur vertragsgemäßen Nutzung der EB-Softwareprodukte nur auf einer einzelnen Datenverarbeitungsanlage (PC/Arbeitsplatz) berechtigt. Programmkopien zur Datensicherung darf der Kunde erstellen. Eine Nutzung auf einem Netzwerk mit mehreren Arbeitsplätzen ist nur dann gestattet, wenn dies vertraglich ausdrücklich vereinbart ist (Netzwerklizenz).

Wurde eine Netzwerklizenz vereinbart, dürfen die EB-Softwareprodukte nur an der im Bestellformular ausgewiesenen Anzahl von Arbeitsplätzen genutzt werden.

### 1.3. Vervielfältigungs- und Weitergabeverbote

Die Vervielfältigung der Programme zum Zweck der Vermietung, Veräußerung oder aus sonstigem Grund ist nicht zulässig. Zu diesen Zwecken dürfen die Programme Dritten weder ganz noch zum Teil zugänglich gemacht oder zur Nutzung überlassen werden. Die Weitergabe der Programme im Zuge einer Veräußerung ist zulässig, wenn der Kunde sein Nutzungsrecht ganz aufgibt, er sämtliche Kopien der Software aus seinen Datenspeichern löscht und eventuelle Sicherungskopien zerstört. Er hat dies der Bank anzuzeigen und dabei auch anzugeben, an wen die Veräußerung erfolgt ist. Der Kunde ist verpflichtet, die mit der Bank vertraglich vereinbarten Pflichten bei einer Veräußerung dem Erwerber aufzuerlegen.

### 1.4. Nutzung, Überarbeitung, Veränderung

Die überlassenen Module dürfen mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle (§§ 40d, 40e und 40f UrhG) weder überarbeitet noch zu anderen Zwecken als dem Electronic Banking mit der Bank genutzt werden. Einzelne Komponenten eines überlassenen Moduls dürfen nur in Verbindung mit dem jeweiligen Hauptprogramm genutzt werden. Die innerhalb der Programme und Dokumentation angebrachten Copyright-Vermerke, die auf die Urheberrechte der Softwarelieferanten an den verschiedenen EB-Softwareprodukten hinweisen, dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

### 1.5. Sorgfaltspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, vorgegebene Codewörter und sonstige variable Sicherheitsmaßnahmen unmittelbar nach erstmaliger Herstellung der Einsatzfähigkeit der EB-Softwareprodukte zu ändern und fortan geheim zu halten. Der Kunde wird seine Mitarbeiter, welche die EB-Softwareprodukte nutzen, zur Einhaltung der Vertragsbedingungen verpflichten.

### 1.6. Schutzrechte Dritter

Werden von dritter Seite Schutzrechte an der Software behauptet, so hat der Kunde die Bank unverzüglich zu informieren und der Bank die alleinige Abwehr der Ansprüche zu überlassen. Soweit der Dritte Ansprüche gegen den Kunden selbst richtet, ist die Rechtsverfolgung in Abstimmung mit der Bank vorzunehmen.

## 2. Installation/Serviceeinsatz

### 2.1. Anforderungen an die Hardware

Die vom Kunden bereitgestellte Hardware hat den Maßgaben des Merkblatts „Technische Voraussetzungen Electronic Banking Softwareprodukte der Commerzbank AG“ zu entsprechen. Sofern dazu Abweichungen bestehen, ist der Kunde verpflichtet, die Bank vor der Installation auf die Abweichungen hinzuweisen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Hardware

in einem betriebsbereiten Zustand ist und die technischen Voraussetzungen für den Betrieb der EB-Softwareprodukte gegeben sind.

## 2.2. Installation; Installationsvoraussetzungen

Die Bank installiert die Software auf der Hardware (PC-Arbeitsplatz). Hierfür kann sich die Bank Dritter bedienen, die als Subdienstleister tätig werden. Der Kunde hat in seinem Bereich die für die Installation notwendigen Voraussetzungen zu schaffen.

## 2.3. Serviceeinsatz

Über die Installation der Softwareprodukte hinaus kann die Bank auch weitere Dienstleistungen erbringen, die zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der EB-Softwareprodukte erforderlich sind (Serviceeinsätze). Derartige Serviceeinsätze werden vom Kunden zu den im Bestellformular angegebenen Konditionen separat beauftragt.

## 2.4. Veränderungen an bestehenden Computersystemen

Zum Zwecke der Installation oder bei Serviceeinsätzen können Veränderungen an der bereits vorhandenen Hard-/Software des Kunden erforderlich werden. Die Bank wird dem Kunden die zur Installation notwendigen Veränderungen vor der Durchführung erläutern. Erklärt sich der Kunde mit diesen Veränderungen einverstanden, so sichert er der Bank zu, dass diesen rechtliche Hindernisse nicht entgegenstehen (z. B. Beschränkungen durch Leasinggeber), andere Programme oder die Hardware selbst durch diese Veränderungen nicht beeinträchtigt werden und wegen eventuell auftretender Schäden keine Haftungsansprüche gegen die Bank geltend gemacht werden.

## 2.5. Freistellung/ Schad- und Klagloshaltung

Für den Fall, dass von Seiten Dritter Ansprüche gegen die Bank aufgrund derartiger Veränderungen geltend gemacht werden, hält der Kunde die Bank davon schad- und klaglos, wenn er schuldhaft eine Pflicht gegenüber der Bank verletzt hat.

# 3. Softwarepflege

## 3.1. Leistungsumfang

Soweit im Bestellformular eine Softwarepflege vereinbart ist, erbringt die Bank im Rahmen der Softwarepflege die folgenden Leistungen:

- Lieferung von Updates, das heißt Anpassungen und Verbesserungen der Software,
- Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung gemäß Ziffern 3.3. und 3.4.,
- Hotline-Service gemäß Ziffer 4.

## 3.2. Dokumentationspflicht des Kunden

Die Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung setzt voraus, dass der Kunde Informationen und Datenmaterial bereitstellt, aus denen sich der Fehler nachvollziehen und/oder reproduzieren lässt.

## 3.3. Fehleranalyse bei EB-Software-Fremdprodukten

Enthalten die von der Bank gelieferten EB-Softwareprodukte Fehler, so kann die Bank die Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Fehlerbehebung oder Nachlieferung leisten. Bei EB-Softwareprodukten, die die Bank entsprechend der Angabe im Bestellformular nur als Lizenznehmer vertreibt, ist die Bank auf die Unterstützung des Herstellers angewiesen, der festgestellte Fehler i.d.R. durch die Ausgabe von Updates oder Korrektur-Patches beseitigt. In Ansehung solcher Produkte wird die Bank Programmfehler, soweit sie sich aus der Software selbst erge-

ben, an den Hersteller/Lizenzgeber weitergeben und sich dafür einsetzen, dass die aufgetretenen Mängel beim nächsten Update berücksichtigt werden. Soweit dies für den Kunden zumutbar ist, kann dieser auf das nächste Update verwiesen werden.

## 3.4. Fehlerbehebung bei EB-Softwareprodukten der Bank

Bei EB-Softwareprodukten, die nicht Fremdprodukte sind, nimmt die Bank den Fehler auf, fertigt eine Analyse und wird sich um eine Fehlerlösung bemühen. Zu diesem Zweck stellt die Bank nach ihrer Wahl vorläufige Fehlerbehebungsmöglichkeiten, Umgehungslösungen oder eine Fehlerbehebung im Rahmen eines Korrekturprogramms (Patches) oder der nächsten Version (Update) zur Verfügung. Patches oder Updates können auch dadurch geliefert werden, dass der Kunde sich diese von einer von der Bank bezeichneten Website über Datenfernverbindung herunterlädt.

## 3.5. Ende der Wartungsverpflichtung für alte Versionen

Die Verpflichtungen der Bank für vorhergehende Softwareversionen erlöschen spätestens 12 Monate nach Mitteilung der Bank, dass eine neue Version der Software zur Verfügung steht. Dies gilt nicht für die mangelbedingten Rechte, die dem Kunden kraft Gesetzes zustehen.

# 4. Hotline-Service

## 4.1. Hotline-Service

Die Bank erbringt für den Kunden im Rahmen des Hotline-Service telefonisch oder per E-Mail Unterstützung beim Einsatz der EB-Softwareprodukte. Treten bei der Verwendung der EB-Softwareprodukte Störungen oder sonstige Probleme auf, kann sich der Kunde über die Hotline zu den gesondert mitgeteilten Zeiten mit Fragen an die Bank wenden. Die Kontaktaufnahme durch den Kunden kann telefonisch, per Telefax oder per E-Mail über die gesondert mitgeteilten Nummern/E-Mail-Adressen erfolgen.

## 4.2. Prüfungs- und Mitwirkungspflicht bei Hotline-Service

Soweit die Bank im Rahmen des Hotline-Service Vorschläge zur Behebung von Störungen und sonstigen Problemen übermittelt, hat der Kunde vor deren Durchführung zu prüfen, welche Auswirkungen die Handlungsvorschläge auf andere Hardware- und Softwarekomponenten haben könnten. Ggf. hat sich der Kunde vor Durchführung von Maßnahmen mit dem Hersteller der jeweiligen Hardware oder Software in Verbindung zu setzen.

# 5. Fernwartung

Soweit dies im Vertrag über die Zusammenarbeit im Bereich Commerzbank Transaction Services vereinbart ist, kann die Bank eine entsprechende Fehleranalyse bzw. Fehlerlösung auch im Wege der Datenfernübertragung durch eine direkte Kommunikationsverbindung zum Rechner des Kunden (z. B. über Modem) vornehmen.

Im Rahmen der Fernwartung kann ein Techniker der Bank über eine Telekommunikationsverbindung Zugriff auf den Rechner des Kunden nehmen und eine Fehleranalyse durchführen. Dies setzt voraus, dass der Kunde die in seinem Bereich notwendigen Voraussetzungen für einen solchen Zugang geschaffen hat. Die Einzelheiten werden gesondert vereinbart.

Soweit die Bank nicht nach den gesetzlichen Vorschriften Mängel beheben muss, schuldet sie nicht die Fehlerbehebung, sondern nur die Analyse des gemeldeten Fehlers. Der Kunde

ist verpflichtet, vor einer Analyse im Rahmen der Fernwartung eine Sicherung seiner Daten vorzunehmen und die Bank auf eventuelle Konflikte mit anderen Systemen und Datenbeständen hinzuweisen.

## 6. Schulung

Soweit im Vertrag über die Zusammenarbeit im Bereich Commerzbank Transaction Services vereinbart, weist die Bank Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Schulungen in dem im Bestellformular festgelegten Umfang in den Gebrauch der EB-Softwareprodukte ein. Die Einzelheiten über Gruppenstärke, Anzahl der von der Bank eingesetzten Trainer, Reisekosten, Spesen und Schulungsunterlagen werden im Bestellformular vereinbart.

## 7. Allgemeine Regeln

### 7.1. Vergütung

Die Vergütung für die einzelnen Leistungen der Bank wird im Vertrag über die Zusammenarbeit im Bereich Commerzbank Transaction Services vereinbart. In der jährlich zu zahlenden Vergütung für die Softwarepflege je Installationseinheit sind Material- und Versandkosten (z. B. für die Updates) sowie Service-Arbeiten vor Ort nicht enthalten.

Die Bank ist berechtigt, die jährliche Vergütung für den Softwarepflege- und den Hotline-Service durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 8 Wochen zum Monatsende zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Vertrags zulässig.

Der Kunde ist in diesem Falle berechtigt, den Vertrag schriftlich mit einer Frist von 6 Wochen zum Erhöhungszeitpunkt zu kündigen.

### 7.2. Kündigungsregelungen für Softwarepflege, Hotline-Service und Fernwartung

Der Vertrag für Softwarepflege, Hotline und Fernwartung wird ab Beginn der erfolgten Installation bzw., falls keine Installation durch die Bank erfolgt, ab Vertragsunterzeichnung auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Vertrag kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende gekündigt werden, erstmals jedoch nach Ablauf des ersten Vertragsjahres.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund steht beiden Parteien zu. Insbesondere ist die Bank berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug gerät und eine von der Bank gesetzte Nachfrist von zwei Wochen nicht eingehalten wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

### 7.3. Gewährleistung

Eine 12-monatige Gewährleistungsfrist für EB-Softwareprodukte beginnt mit der Übergabe des Datenträgers durch die Bank beziehungsweise bei Installation mit der Abnahme der Installation.

Treten Mängel auf, so kann der Kunde von der Bank kostenlose Nacherfüllung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Mängel selbst zu vertreten. Werden die mitgeteilten Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang des Nacherfüllungsverlangens durch die Bank beseitigt, kann der Kunde wahlweise Preisminderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

Der Kunde ist nicht berechtigt, im Rahmen der Gewährleistung andere Personen mit der Fehleranalyse und -beseitigung im Rahmen des Softwarepflege-Vertrags zu beauftragen und die dadurch entstehenden Kosten in Rechnung zu stellen.

Der Kunde ist über die oben genannten Rechte hinaus zur Kündigung des Softwarepflege-Vertrags berechtigt, wenn die Bank ihrer sich daraus ergebenden Verpflichtungen innerhalb angemessener Zeit und trotz schriftlicher Aufforderung nicht nachkommt. In diesem Fall wird der auf die Zeit nach der Kündigung entfallende Anteil der jährlichen Vergütung zurückerstattet.

### 7.4. Hardwarekomponenten

Soweit der Kunde von der Bank auch Hardwarekomponenten (wie z. B. Chipkartenleser, Chipkarte bzw. Signaturkarte und Signaturstick) erwirbt, hat der Kunde für einen Zeitraum von einem Jahr ab Ablieferung der jeweiligen Hardware das Recht, bei einem Sachmangel Nacherfüllung zu verlangen, die nach Wahl der Bank durch Nachbesserung oder Neulieferung erfüllt werden kann. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder ist sie dem Kunden unzumutbar, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

### 7.5. Haftung der Bank

Für Schäden aus Vertragsverletzungen haftet die Bank nicht, es sei denn, dass sie den Schaden, wenn ein anderer als Personenschaden, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht oder eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, auf die der Kunde in besonderem Maße vertrauen darf (Kardinalpflicht). Die Bank haftet nicht für Verluste oder sonstige Schäden einschließlich Folgeschäden, die durch nicht dem Benutzerhandbuch entsprechende Handlungen oder Unterlassungen des Kunden verursacht worden sind oder die durch Nichtbeachtung zumutbarer Sicherheitsmaßnahmen verursacht oder begünstigt wurden, sofern sie nicht durch die Bank grob fahrlässig oder vorsätzlich verschuldet wurden.

Bei Schäden, die durch abgeänderte oder bearbeitete Fassungen der überlassenen EB-Softwareprodukte verursacht worden sind, haftet die Bank nur, wenn sie ein Verschulden trifft und der Kunde nachweist, dass der Schaden auch bei Einsatz der unveränderten Grundversion verursacht worden wäre.

Für die Wiederherstellung von vernichteten Daten haftet die Bank nur, wenn sie deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat und nur wenn der Kunde zusätzlich sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

### 7.6. Österreichisches Recht; Abbedingung von §§ 9, 10 ECG und der dispositiven Bestimmungen des ZaDiG 2018

Das gesamte Vertragsverhältnis untersteht dem österreichischen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

Die Vorschriften der §§ 9, 10 ECG (E-Commerce-Gesetz) werden hiermit abbedungen.

Gegenüber dem Kunden werden folgende Bestimmungen des Zahlungsdienstegesetzes 2018 (ZaDiG 2018) nicht Vertragsbestandteil: die Bestimmungen des 3 Hauptstückes des ZaDiG 2018 (Zahlungsdienstegesetzes 2018), somit §§ 33-54 (Informationspflichten), § 56 (1) [Entgeltverbot für die Erfüllung der Informationspflichten oder für Berichtigungs- und Schutzmaßnahmen], § 58 (3) [Widerruf der Autorisierung], § 66 (1) und (3)

[Nachweis der Authentifizierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen], § 68 (2),(5) und (6) [Haftung für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge], § 70 (1) und (3) [Erstattung eines vom Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges], § 80 [Haftung der Zahlungsdienstleister für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsvorgängen]. In § 68 (1) ZaDiG 2018 entfällt gegenüber Unternehmern die Wortfolge „bis zu einem Betrag von 50 Euro“.