

## AGB zur Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend Service GmbH

### 1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend Service GmbH („AGB“) gelten für alle zwischen der HotelFriend Service GmbH, Friedrichstr. 171, 10117 Berlin, Deutschland („HotelFriend“) und Hotels und sonstige Beherbergungsunternehmen (nachfolgend „Kunde“); zusammen mit HotelFriend die „Parteien“ und jeweils einzeln „Partei“) geschlossene Verträge über die Bereitstellung und Betrieb der unter [www.hotelfriend.de](http://www.hotelfriend.de) abrufbaren internetbasierten Softwareplattform zur Verwaltung und Abruf der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) genannten Dienste.

HotelFriend hat eine modular aufgebaute Hotelmanagement-Software entwickelt. Bei dieser urheberrechtlich zu Gunsten der HotelFriend Service GmbH geschützten Software handelt es sich um eine internetbasierte Softwarelösung, welche wichtige Funktionen in der Hotel-Arbeitsorganisation wie Zimmerbuchung und Gästeumsatz umfasst. HotelFriend stellt diese Software zur Nutzung über das Internet als Software-as-a-Service (SaaS) - Lösung bereit.

Der Kunde möchte die Hotelmanagement-Software auf Mietbasis nutzen. Die Nutzung des HotelFriend-System erfolgt auf Grundlage der nachgenannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“).

Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil als HotelFriend ihrer Einbeziehung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn HotelFriend in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden vorbehaltlos Leistungen erbringt. Für die Einbeziehung abweichender, entgegenstehender oder ergänzender Bedingungen ist ein schriftlicher Vertrag beziehungsweise die schriftliche Bestätigung von HotelFriend maßgeblich.

### 2. Vertragsschluss; Vertragsgegenstand; Leistungspflichten von HotelFriend

2.1 Vertragsgegenstand ist die von HotelFriend entwickelte Hotelmanagement-Software. Die Hotelmanagement-Software wird in 2 Paketen angeboten, die sich im Leistungsumfang und Preis unterscheiden. Der Leistungsumfang ist der Leistungsbeschreibung Anlage 2) zu entnehmen und bestimmt sich nach der vom Kunden getroffenen Festlegung im

Bestellformular. Der konkrete Funktionsumfang der Software sowie die kundenseitig notwendigen Hard- und Softwareeinsatzbedingungen der Software ergeben sich, sofern nicht abweichend schriftlich festgehalten, aus der Benutzerdokumentation, welche auf [www.hotelfriend.de](http://www.hotelfriend.de) heruntergeladen werden kann und Vertragsgegenstand wird. Sowohl die Hotelmanagement-Software als auch die in der Leistungsbeschreibung genannten Programmmodule werden nachfolgend als „Vertragssoftware“ bezeichnet.

2.2 Eine verbindliche Bestellung und damit der Vertragsschluss erfolgt durch Übersendung des von berechtigten Vertretern des Kunden unterzeichneten Bestellformulars an HotelFriend und Annahme des Angebots des Kunden durch HotelFriend.

2.3 HotelFriend stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit die in der Leistungsbeschreibung abschließend beschriebene Vertragssoftware zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Der Kunde erhält somit die technische Möglichkeit und Berechtigung auf die Vertragssoftware, welche auf einer zentralen Cloud-Infrastruktur gehostet wird, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Vertragssoftware im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.

2.4 Leistungsort für die vertraglichen Leistungen von HotelFriend ist der Routerausgang des von HotelFriend genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2.5 Die Vertragssoftware steht an sieben Tagen die Woche zur Verfügung, wobei es in der Zeit von 02:00 bis 6:00 Uhr zu teilweisen oder vollständigen Verfügbarkeitseinschränkungen durch Wartungsarbeiten an der Software kommen kann („Betriebszeit“). Die durchschnittliche Verfügbarkeit während der Betriebszeiten beträgt über 99,8 % im Jahresmittel. Während der übrigen Zeiten („Wartungszeiten“) kann die Anwendung dennoch, ggf. mit Unterbrechungen und Einschränkungen, verfügbar sein; es besteht jedoch während der Wartungszeiten kein Anspruch auf Nutzung. Falls in den Betriebszeiten Wartungsarbeiten erforderlich werden und die Anwendung deshalb nicht zur Verfügung stehen kann, wird HotelFriend den Kunden hierüber nach Möglichkeit rechtzeitig vorab informieren, sofern die Wartung an sich nicht aufschiebbar ist und diese HotelFriend nicht zuvor bekannt war.

2.6 HotelFriend stellt eine deutschsprachige Benutzerdokumentation ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung. Diese enthält nähere Hinweise und Bestimmungen zur Nutzung der Vertragssoftware. Soweit HotelFriend zusätzlich fremdsprachige, von Dritten hergestellte Softwareapplikationen bereitstellt und von dem Dritthersteller keine deutsche Fassung der Benutzerdokumentation allgemein erhältlich ist, kann HotelFriend die Benutzerdokumentation auch in englischer Sprache zur Verfügung stellen.

2.8 HotelFriend sichert seine Server einmal täglich im Wartungszeitraum und hält die Datensicherungen mindestens 7 Werktagen vor. Weiterhin sichert HotelFriend mit zumutbarem und dem Stand der Technik entsprechenden und wirtschaftlich angemessenem Aufwand die Daten gegen Zugriffe Unbefugter. Im Falle eines dennoch eintretenden Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Daten unentgeltlich auf den Server von HotelFriend übertragen.

2.9 HotelFriend übernimmt die Pflege der Vertragssoftware, insbesondere die Diagnose und Beseitigung von Mängeln innerhalb angemessener Zeit. Mängel sind wesentliche Abweichungen von der vertraglich festgelegten Spezifikation. Zusätzliche Pflegeleistungen, die nicht der Mängelbeseitigung dienen, können nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung durch HotelFriend erbracht werden.

2.10 HotelFriend stellt dem Kunden je nach Art des vom Kunden gewählten Leistungsumfangs diverse Supportleistungen zur Verfügung. Die Einzelheiten sind in der Leistungsspezifikation geregelt. Telefonisch in Anspruch genomener Produktsupport (Mängelbeseitigung ausgenommen) wird ab der vierten Stunde im Abrechnungsmonat mit 70 Euro pro Stunde zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer von HotelFriend dem Kunden in Rechnung gestellt. Mit Vertragsabschluss erhält der Kunde hierüber hinaus ein kostenloses Kontingent von zehn Stunden.

2.11 HotelFriend stellt dem Kunden kostenlosen Produktsupport per E-Mail zur Verfügung. Erhaltene Anfragen werden von HotelFriend innerhalb von 48 Stunden beantwortet (ausgenommen sind Wochenenden und gesetzliche sowie regionale Feiertage).

2.12 Soweit nicht ausdrücklich vorstehend bzw. im Leistungsverzeichnis erwähnt, schuldet HotelFriend keine weiteren Leistungen. Insbesondere ist HotelFriend nicht zur Erbringung von Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder über die ggf. im Leistungspaket

enthaltenen Schulungsleistungen sowie zur Erstellung und Überlassung von Individualprogrammierungen bzw. von Zusatzprogrammen verpflichtet.

### 3. Nutzungsrechte

3.1 HotelFriend räumt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrages das entgeltliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Vertragssoftware auf dem System im Rechenzentrum von HotelFriend zu nutzen. Eine Überlassung der Vertragssoftware an den Kunden erfolgt nicht. Soweit HotelFriend während der Laufzeit dieses Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Vertragssoftware bereitstellt, gilt das vorstehende Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise. HotelFriend ist zur Bereitstellung neuer Versionen, Upgrades oder Updates jedoch nicht verpflichtet, soweit dies nicht zur Mängelbeseitigung zwingend erforderlich ist oder an anderer Stelle in diesem Vertrag abweichend vereinbart wurde. Über die Zwecke dieses Vertrages hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Vertragssoftware oder andere als seine eigenen Daten zu nutzen, zu vervielfältigen, herunterzuladen oder Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzerkreises zugänglich zu machen.

3.2 Für jeden einzelnen Fall, in welchem der Kunde die Nutzung der Vertragssoftware durch Dritte schuldhaft ermöglicht oder Dritten unberechtigt Nutzungsrechte einräumt, hat der Kunde jeweils pauschalen Schadensersatz in Höhe des doppelten der vertraglich hierfür geschuldeten Vergütung zu leisten. Der Nachweis, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Alle weitergehenden Rechte von HotelFriend bleiben durch die vorstehende Regelung unberührt.

3.3 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung oder Nutzungsrechteinräumung hat der Kunde HotelFriend auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Name und Anschrift und die Dauer des Nutzungszeitraums mitzuteilen und eine zukünftige Nutzungsüberlassung zu unterbinden.

3.5 Der Kunde räumt HotelFriend zum Betrieb der Vertragssoftware das Recht ein, die von ihm oder durch seine Berechtigten bei der Durchführung des Vertrages erhaltene Informationen zu nutzen. HotelFriend ist auch berechtigt, Back-Ups der Informationen in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.

3.6 Wird die vertragsgemäße Nutzung der Services ohne Verschulden von HotelFriend durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist HotelFriend berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu

verweigern. HotelFriend wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist während der Zeit einer Nutzungsbeeinträchtigung zu einer angemessenen Minderung der Vergütung berechtigt. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird alle zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages notwendigen Pflichten rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erfüllen.

4.2 Der Kunde benennt nach Abschluss des Vertrages einen Ansprechpartner für HotelFriend. Dieser wird insbesondere die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und gilt als berechtigt, Entscheidungen rechtsverbindlich zu treffen. Der Kunde kann einen anderen oder weitere Ansprechpartner benennen. Änderungen in der Person des Ansprechpartners sind HotelFriend unverzüglich mitzuteilen.

4.3 Der Kunde wird darüber hinaus in alleiniger Verantwortung dafür Sorge tragen, dass die Nutzer über einen Internetanschluss und eine geeignete Soft- und Hardwareausstattung bzw. -konfiguration gemäß den „Systemvoraussetzungen“ von HotelFriend verfügen. Die Bedienung und Aufrechterhaltung dieser technischen Voraussetzungen liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

4.4 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordnete Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Sobald der Nutzer Anzeichen dafür vorliegen hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde wegen Schadensminderungszwecken verpflichtet, HotelFriend umgehend hiervon zu informieren.

4.5 Der Kunde wird HotelFriend die von ihm für die Nutzung der Vertragssoftware vorgesehenen Berechtigten mitteilen.

4.6 Der Kunde wird darüber hinaus die erforderliche Einwilligung des jeweiligen Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung der Vertragssoftware personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und hierzu kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift. Ferner wird der Kunde sämtliche datenschutzrechtlichen und sonstigen gesetzlichen Anforderungen beachten.

4.7 Der Kunde wird die Vertragssoftware in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere

keine Inhalte mit rechtswidrigen Inhalten übermitteln. Der Kunde wird auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von HotelFriend betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von HotelFriend unbefugt einzudringen.

4.8 Der Kunde wird Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen HotelFriend unverzüglich zumindest in Textform melden und dabei angeben, wie und unter welchen Umständen der Fehler bzw. der Mangel auftritt und HotelFriend bei der Fehlersuche aktiv unterstützen. Stellt sich nach Prüfung einer Mangelmitteilung des Kunden durch HotelFriend heraus, dass der Mangel nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs von HotelFriend aufgetreten ist, kann HotelFriend dem Kunden die Kosten der Prüfung für die Fehlermeldung zu den jeweils geltenden Preisen in Rechnung stellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde auch bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs von HotelFriend aufgetreten ist.

4.9 Bei der Nutzung der Vertragssoftware sowie der vertragsgegenständlichen Leistungen wird der Kunde alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften der Bundesrepublik Deutschland beachten. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, Daten oder Inhalte einzustellen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen, die fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen. Der Kunde trägt für die von ihm bereitgestellten Daten und Inhalte selbst die Verantwortung. HotelFriend überprüft die Inhalte weder auf ihre Richtigkeit, noch auf Virenfreiheit oder auf virentechnische Verarbeitbarkeit hin.

4.10 Zur eigenen Datensicherung gilt Ziffer 2.8 dieses Vertrages.

4.11 HotelFriend wird dem Kunden zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages sämtlicher Daten des Hotels auf einem Datenträger in üblichem, von Standardprogrammen lesbarem Format innerhalb von 30 Tagen herausgeben. Für die Herausgabe der Daten an den Kunden fällt die im Bestellformular geregelte Aufwandspauschale an. Die Aufwandspauschale ist niedriger anzusetzen, wenn der Kunde einen geringeren Aufwand nachweist.

4.12 Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Kunden bereitgestellten Daten oder Inhalte geltend, ist HotelFriend berechtigt, die Inhalte ganz oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte besteht. HotelFriend wird den Kunden in diesem Fall auffordern, binnen einer angemessenen Frist

den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, ist HotelFriend unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Aufwendungen, die HotelFriend durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann HotelFriend dem Kunden zu den jeweils bei HotelFriend gültigen Preisen in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, wird er HotelFriend den daraus entstehenden Schaden ersetzen und HotelFriend von etwaigen Ansprüchen Dritter freistellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

4.13 Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, alle sachdienlichen Mitwirkungsleistungen unverzüglich und kostenlos vorzunehmen, insbesondere dann, wenn HotelFriend ihn dazu auffordert und die erforderlichen Maßnahmen einen angemessenen Aufwand nicht übersteigen.

4.14 Bei einem schwerwiegendem oder anderem Verstoß des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag sowie bei wiederholten Verstößen, ist HotelFriend berechtigt, nach ihrer Wahl die vertragsgegenständlichen Leistungen ganz oder teilweise vorübergehend einzustellen oder das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Kosten, die HotelFriend durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann HotelFriend dem Kunden zu den jeweils bei HotelFriend gültigen Preisen in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, so ist er HotelFriend gegenüber zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

## 5. Vergütung

5.1 Für die Nutzung der Vertragssoftware zahlt der Kunde den im Bestellformular vereinbarten Preis. Im Bestellformular ist der Preis pro Zimmer angegeben. Der vom Kunden zu zahlenden Preise richtet sich nach der Anzahl der über die Vertragssoftware verwalteten Hotelzimmer des Kunden. Berechnungsbeispiel: sind im Bestellformular vereinbart und pro Nutzungszeitraum angegeben. Soweit HotelFriend weitere in diesem Vertrag nicht ausdrücklich genannte Leistungen erbringt, gelten hierfür die jeweils bei HotelFriend gültigen Preise. Die Preislisten können jederzeit bei HotelFriend angefordert werden.

5.2 Der Kunde hat die Nutzung der Vertragssoftware unter den ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten auch dann zu vergüten, wenn sie durch unbefugte Dritte erfolgt. Voraussetzung für den Anspruch von HotelFriend auf die Vergütung ist der Nachweis, dass der Kunde die Nutzung durch den Dritten zu

vertreten hat. Die Vergütungspflicht besteht auch dann, wenn der Kunde einen begründeten Verdacht hatte, dass die Zugangsdaten Dritten bekannt geworden sind und HotelFriend nicht unverzüglich informiert hat. Den Kunden trifft jedoch keine Pflicht zur Vergütung der Nutzung durch Unbefugte, wenn die Nutzungshandlung erfolgt ist, nachdem der Kunde HotelFriend über das Bekanntwerden der Zugangsdaten an Dritte informiert hat.

5.3 Die vereinbarte Vergütung wird monatlich im Voraus jeweils zum 1. Bankarbeitstag eines jeden Monats zur Zahlung fällig. Andere Leistungen werden nach Erbringung der Leistung und Zugang der Rechnung bei dem Kunden fällig.

5.4 Alle genannten Vergütungen und Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Diese wird zusätzlich zu der Vergütung getrennt in Rechnung gestellt.

5.5 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, sofern die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind und auf demselben Vertragsverhältnis beruhen. Der Kunde kann seine Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von HotelFriend an Dritte abtreten.

## 6. Verzug

6.1 Während eines Zahlungsverzugs des Kunden von mehr als zwei aufeinanderfolgenden Monatsvergütungen ist HotelFriend berechtigt, den Zugang zu der Vertragssoftware während des Zahlungsverzugs zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise und Vergütungen zu zahlen.

6.2 Kommt der Kunde

6.2.1 für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vertraglich geschuldeten Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise / Vergütung; oder

6.2.2 in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug,

ist HotelFriend berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und Schadensersatz in Höhe der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit vereinbarten Vergütung zu verlangen.

6.3 Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger zu setzen, wenn HotelFriend einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.

6.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt

HotelFriend vorbehalten.

6.5 Gerät HotelFriend mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Vertragssoftware in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziffer 8. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn HotelFriend eine von dem Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, die mindestens 2 Wochen betragen muss, nicht einhält.

## 7. Leistungsänderungen

7.1 HotelFriend kann die Leistung jederzeit in einer für den Kunden zumutbaren Weise ändern. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie aus wichtigem Grund erforderlich wird, wie z. B. durch Störung der Leistungserbringung durch Subunternehmer und die Leistungsmerkmale, wie in der Leistungsbeschreibung und der Benutzerdokumentation beschrieben, weiterhin im Wesentlichen erfüllt sind. HotelFriend wird den Kunden über die Änderung mindestens sechs Wochen vor dem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail hinweisen.

7.2 Unabhängig hiervon ist HotelFriend jederzeit berechtigt, ihr Leistungsangebot oder Teile desselben zu ändern oder zu ergänzen. HotelFriend wird dem Kunden die Änderung oder Ergänzung spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder per E-Mail ankündigen. Der Kunde kann den Änderungen mit einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per Email widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, so werden die Änderungen und Ergänzungen Vertragsbestandteil. HotelFriend wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Folgen seines Verhaltens hinweisen. Widerspricht der Kunde der Änderung fristgerecht, kann HotelFriend den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich kündigen.

## 8. Haftung für Mängel

8.1 Abweichungen von den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen gelten als mangelhafte Leistung, nicht als Nichtleistung. Die entsprechenden Mängelrechte des Kunden sind in dieser Ziffer 8 und in Ziffer 3.6 dieser AGB (Minderung wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter) abschließend geregelt. Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres nach ihrer Entstehung. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche. Für Mängel der vertragsgegenständlichen Leistungen haftet HotelFriend nach Maßgabe dieser Ziffer 8, soweit Beeinträchtigungen nicht auf Einschränkungen der Verfügbarkeit beruhen.

8.2 HotelFriend erbringt die Services mit angemessener Sorgfalt und Sachkunde sowie in Einklang mit branchenüblichen Standards. HotelFriend übernimmt jedoch

keine Gewährleistung dafür, dass die Services frei von jeglichen Fehlern sind und/oder ohne jegliche Unterbrechungen arbeitet. Das Service Level Agreement (Anlage 4) beschreibt die messbaren Standards der Services und die Rechte des Kunden in Fällen, in denen diese Standards nicht erfüllt werden.

8.3 Sind die von HotelFriend nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird HotelFriend innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer Mängelrüge die Leistungen nach ihrer Wahl nachbessern oder erneut erbringen. Beim Einsatz von Software Dritter, die HotelFriend zur Nutzung durch den Kunden lizenziert hat, besteht die Mängelhaftung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs.

8.4 Schlägt die mangelhafte Erbringung aus Gründen, die HotelFriend zu vertreten hat, auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist fehl, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag mindern. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf den mangelhaften Leistungsteil entfallene monatliche Vergütung beschränkt.

8.5 Erreicht die Minderung nach vorstehender Ziffer 8.4 in zwei Monaten eines Quartals den in Ziffer 8.3 aufgeführten Höchstbetrag, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

8.6 Der Kunde wird HotelFriend unverzüglich von aufgetretenen Mängeln schriftlich oder per E-Mail unterrichten.

8.7 Der Kunde wird HotelFriend bei der Beseitigung der Mängel im zumutbaren Umfang unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die HotelFriend zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt.

8.8 Weitergehende und andere als in dieser Ziffer 8 ausdrücklich genannten Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Mängeln der vertraglichen Leistungen bestehen nicht, soweit HotelFriend nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Regelungen weitergehend haftet.

## 9. Schutzrechte Dritter

9.1 Soweit der Kunde wegen der vertragsgemäßen Nutzung der von HotelFriend erbrachten Leistungen wegen einer Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter gerichtlich verurteilt wird, stellt HotelFriend den Kunden von diesen Ansprüchen unter folgenden Voraussetzungen frei:

9.1.1 Der Kunde benachrichtigt HotelFriend unverzüglich zumindest in Textform, sobald er von den gegen ihn geltend gemachten Ansprüchen Kenntnis

erlangt hat, und

9.1.2 der Kunde räumt HotelFriend die Kontrolle über alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen ein. Insbesondere wird der Kunde kein gerichtliches oder außergerichtliches Anerkenntnis über Ansprüche des Dritten abgeben, und

9.1.3 der Kunde unterstützt HotelFriend bei der Abwehr oder Beilegung der Ansprüche in angemessener Weise.

9.2 Über die Freistellungsverpflichtung nach vorstehender Ziffer 9.1 hinaus ist HotelFriend dem Kunden nur dann zum Schadensersatz wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter verpflichtet, wenn HotelFriend an der Verletzung ein Verschulden trifft.

9.3 Die Rechte des Kunden gemäß dieser Ziffer 9 bestehen nicht, soweit die Verletzung von Schutzrechten Dritter daraus resultiert, dass der Kunde

9.3.1 eine Änderung an den vertraglichen Leistungen durchgeführt hat, die von HotelFriend nicht im Rahmen dieses Vertrages oder in sonstiger Weise schriftlich genehmigt wurde, oder

9.3.2 die vertraglichen Leistungen in anderer Weise als zum Zwecke dieses Vertrages benutzt hat, oder

9.3.3 sie mit Hard- oder Software kombiniert hat, die nicht den in der Beschreibung „Systemvoraussetzungen“ genannten Erfordernissen entspricht.

## 10. Haftung

10.1 HotelFriend haftet dem Kunden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet HotelFriend im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit nach den gesetzlichen Vorschriften.

10.2 Für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen Im Übrigen haftet HotelFriend nur, soweit HotelFriend eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung sowohl der Art als auch der Höhe nach auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Kardinalpflichten im Sinne dieser Regelung umfassen neben den vertraglichen Hauptleistungspflichten auch Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Hierzu zählen insbesondere die Bereitstellung und Verfügbarkeit der Dienste sowie der sorgfältige Umgang mit den Daten des Kunden durch HotelFriend.

10.3 Für einen einzelnen Schadensfall nach Ziffer 10.2 ist die Haftung auf die Höhe der gezahlten Vergütung pro Vertragsjahr begrenzt. Im ersten Vertragsjahr wird die Jahresvergütung anhand des Angebots berechnet.

10.4 Die verschuldensunabhängige Haftung von HotelFriend auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Ziffern 10.2 und 10.3 bleiben unberührt.

10.5 Die Haftung von HotelFriend nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften wie des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

10.6 Im Übrigen ist eine Haftung von HotelFriend ausgeschlossen.

10.7 HotelFriend ist von der Verpflichtung zur Leistung aus dem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

## 11. Datenschutz und Datensicherheit

11.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, insofern diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

11.2 Die Parteien werden darüber hinaus die Bestimmungen, welche für die Auftragsdatenverarbeitung und für das Rechenzentrum anwendbar sind, beachten und werden die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten im Sinne von § 9 BDSG treffen.

11.3 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch HotelFriend personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes HotelFriend von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

11.4 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis, als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (§ 11 BDSG). Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) allein berechtigt. HotelFriend nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung obliegt ausschließlich dem Kunden.

HotelFriend ist lediglich berechtigt die

kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen. HotelFriend ist es insbesondere ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden verboten, die kundenspezifischen Daten Dritter auf jedwede Art zugänglich zu machen.

Dies gilt auch in dem Falle, wenn eine Änderung oder Ergänzung der kundenspezifischen Daten erfolgt. HotelFriend ist hingegen im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden berechtigt.

11.5 Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Vertragssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von HotelFriend mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs der Vertragssoftware nach diesem Vertrag.

11.6 Die Parteien werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung dieses Vertrages erhalten und die ihnen als vertraulich bezeichnet werden, nur zur Durchführung dieses Vertrages verwenden und diese, solange und soweit sie nicht allgemein bekannt geworden sind, vertraulich behandeln. Die Parteien sind verpflichtet, ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG zu verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Diese Verpflichtungen bleiben auch nach Kündigung dieses Vertrages für weitere zwei Jahre, gerechnet ab Vertragsende, bestehen.

11.7 HotelFriend kann Unteraufträge vergeben, hat aber den Unterauftragnehmer eine entsprechende Verpflichtung aufzuerlegen.

## 12. Vertragslaufzeit, Kündigung

12.1 Wurde im Bestellformular eine feste Vertragslaufzeit („Mindestlaufzeit“) vereinbart, kann der Vertrag von jeder Partei frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von sechs (6) Monaten gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht wie in Satz 1 angegeben gekündigt, verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Jahr („Verlängerungszeitraum“) und kann dann mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes („Verlängerung“) gekündigt werden. Die Verlängerung

wiederholt sich so lange, bis der Vertrag gekündigt wird. Wurde im Bestellformular keine Mindestlaufzeit vereinbart, kann der Vertrag von jeder Partei mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

12.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung besteht insbesondere dann, wenn:

12.2.1 eine Partei gegen wesentliche Verpflichtungen oder wiederholt gegen nicht wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verstößt und den Verstoß auch nach Aufforderung durch den anderen Kunden nicht binnen angemessener Frist beseitigt, oder

12.2.2 einer Partei das Festhalten am Vertrag infolge von – mehr als einer Woche andauernder – höherer Gewalt nicht zumutbar ist, oder

12.2.3 über das Vermögen des anderen Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahren gestellt worden ist.

12.3 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben, um wirksam zu sein, schriftlich zu erfolgen.

12.4 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Grund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde keinen Zugriff auf die Vertragssoftware und dort enthaltene Informationen. HotelFriend wird insbesondere

12.4.1 dem Kunden auf dessen schriftliche Anforderung und gegen Zahlung der entsprechenden Vergütung entsprechend der dann geltenden Preisliste die Daten des Kunden aus der Vertragssoftware in einem gängigen Dateiformat auf einem mobilen Datenträger oder zum Download zur Verfügung. Nicht erfasst hiervon sind Daten, die nicht allein und ausschließlich dem Kunden zustehen.

12.4.2 die Daten des Kunden nach schriftlicher Bestätigung der erfolgreichen Übertragung unverzüglich löschen und sämtliche angefertigte Kopien vernichten.

## 13. Höhere Gewalt

13.1 HotelFriend ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

13.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten z. B. Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignung, Sturm, Überschwemmung und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von HotelFriend nicht zu vertretende Umstände (insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechung oder Zerstörung datenführender Leitungen).

13.3 Jede Partei hat die andere Partei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen und die andere Partei in gleicher Weise zu informieren, sobald das Ereignis höherer Gewalt nicht mehr besteht.

## 14. Schlussbestimmungen

14.1 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten sowie besondere Zusicherungen, Garantien und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Garantien sind nur dann als Garantien im Rechtssinne zu qualifizieren, wenn sie ausdrücklich als Garantie bezeichnet sind.

14.2 Die Parteien können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von der anderen Partei die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag übertragen.

14.3 Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher aus diesem Vertragsverhältnis resultierender Rechtsbeziehungen die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich unmittelbar oder mittelbar aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien ergebenden Streitigkeiten ist Berlin.

14.5 Sollte eine Regelung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit dieses Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Parteien sind im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende, zulässige Regelung zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung des Vertragsinhalts herbeigeführt wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in diesen AGB vorhanden sein sollten.

## 15. Vertragsbestandteile

15.1 Bestandteile des Vertrages über die Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend Service GmbH sind:

- Bestellformular
- diese AGB (Anlage 1)
- Leistungsbeschreibung (Anlage 2)
- Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung (Anlage 3)
- Service Level Agreement (Anlage 4)

15.2 Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen in den Vertragsbestandteilen gelten die Bestandteile in der vorstehenden Reihenfolge.