

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Präambel

1.1 Die Straiv GmbH (nachfolgend Straiv), Industriestraße 23, 70565 Stuttgart, bietet Unternehmen und Unternehmern aus dem Beherbergungsgewerbe, wie Hotels, Pensionen etc. (nachfolgend Hotel oder Kunde) verschiedene Lösungen (nachfolgend zusammengefasst auch Lösungen), die dem Hotel die Erbringung der eigenen Leistungen gegenüber dem Hotelgast (nachfolgend Gast) erleichtern oder verbessern.

1.2 Derzeit werden von Straiv folgende Lösungen angeboten:

- Online Check-in & -out
- Guest Messaging
- Digital Concierge
- Upselling

1.3 In der Regel werden die Dienste von Straiv über die Bereitstellung einer Software-as-a-Service Plattform oder einer Software (nachfolgend Software) zur Nutzung über das Internet erbracht.

1.4 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Straiv und dem jeweiligen Kunden, der die Lösungen oder andere Leistungen von Straiv in Anspruch nimmt. Ergänzend gelten die Produktspezifischen Vertragsbedingungen (nachfolgend PVB) der jeweiligen Lösung.

1.5 Allgemeine Vertrags- bzw. Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen etc. beigefügt sind, nicht Vertragsinhalt, selbst wenn Straiv diesen Bedingungen nicht widersprochen hat.

1.6 Bezüglich der verschiedenen Vertragsdokumente (vgl. Ziff. 1.4) gilt folgende Geltungsreihenfolge:

- etwaige schriftliche oder von Straiv zumindest in Textform bestätigte Individualvereinbarungen
- ein etwaig vereinbarter Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- die für die jeweilige Lösung geltenden produktspezifischen Vertragsbedingungen (PVB)
- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

1.7 Soweit Straiv mit einer Hotelgruppe oder -verband eine Rahmenvereinbarung geschlossen hat, gehen die Regelungen der Rahmenvereinbarung für die Hotels jener Hotelgruppe oder -verbandes als Individualvereinbarung im Sinne der Ziff. 1.6 den weiteren Vertragsbedingungen

vor. Endet die Rahmenvereinbarung, so gelten nachfolgend die Allgemeinen und die Produktspezifischen Vertragsbedingungen fort.

## **2. Vertragsgegenstand**

2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen richten sich nach dem jeweils gewählten Leistungsgegenstand. Die verfügbaren Pakete, Add-Ons und Services sowie deren konkreter Leistungsumfang, Preise und mögliche Mindestlaufzeiten sind in der aktuell gültigen Paketübersicht geregelt.

2.2 Die Bestellungen oder Änderungen von Leistungen, welche der Kunde in oder über die Paketübersicht vornimmt, geltend nach entsprechender Bestätigung durch Straiv als wirksam vereinbart.

2.3 Für die verschiedenen Softwarelösungen gelten darüber hinaus die jeweiligen Produktspezifischen Vertragsbedingungen (PVB). Die Produktspezifischen Vertragsbedingungen gehen bezüglich der jeweiligen Lösung diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

2.4. Im Falle einer Rahmenvereinbarung gemäß Ziffer 1.7 gilt, sofern Einzelverträge zwischen Straiv und dem jeweiligen Hotel eine längere Mindestlaufzeit für Pakete vorsehen, als die Gültigkeit der Rahmenvereinbarung, so gewährt Straiv dem jeweiligen Hotel bis zum Erreichen der vereinbarten Mindestlaufzeit etwaig vereinbarte Sonderkonditionen.

## **3. Vertragsabschluss**

3.1 An einem Vertragsabschluss interessierte Unternehmen können über verschiedene Wege ein Angebot abgeben. Die Abgabe des Angebots erfolgt über die Webseite oder per E-Mail bzw. ein entsprechendes Online- oder Offline-Formular ("Bestellformular"). Das Angebot wird von Straiv spätestens mit dem Versand der Zugangsdaten zur Software ("Freischaltung") oder der Vereinbarung eines Startdatums angenommen, womit der Vertrag als wirksam gilt. Soweit Straiv ein individuelles Angebot unterbreitet, kommt die Vereinbarung mit der Annahme des Unternehmens zustande.

3.2. Mit der etwaigen Vereinbarung eines Startdatums beginnen das Onboarding und die Einrichtung der Software durch Straiv unter Mitwirkung des Kunden. Sofern kein Startdatum vereinbart wird, gilt der Vertragsabschluss als Startdatum.

3.3. Straiv behält sich vor, phasenweise kostenlose Testzugänge zur Software einzurichten. Diese können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch Straiv gesperrt werden. Kostenlose Testzugänge werden nach Ablauf des vereinbarten

Testzeitraums in eine kostenlose Nutzungsvariante umgewandelt. Es gelten 8.4 und 11.5 entsprechend.

## 4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird alle zur Erfüllung des Vertragszwecks erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß vornehmen, insbesondere dann, wenn Straiv ihn mit konkreten Handlungsanweisungen zur Mitwirkung auffordert.

4.2 Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung,

- die Inhalte der Software bereitzustellen und zu pflegen, bspw. die Textvorlagen für die Nachrichten des Guest Messaging oder die Informationen für die digitale Gästemappe.
- mögliche Integrationen bzw. Schnittstellenverbindungen in Auftrag zu geben oder bei Bedarf im Straiv Backend mittels von Straiv zur Verfügung gestellten Anleitungen selbst zu verbinden.
- bei der Integration von Partner- oder Drittanbieter-Lösungen diese auf Kompatibilität und Funktionalität im Zusammenspiel mit Straiv zu prüfen.
- Datenschutzhinweise bereitzustellen, insbesondere dann, wenn Partner- oder Drittanbieter-Lösungen in das System integriert werden, bei denen personenbezogene Daten übermittelt werden.
- die ordnungsgemäße Datenverarbeitung zu garantieren bzw. die rechtlichen und regulatorischen Anforderungen an die Nutzung, Aufbewahrung, Archivierung von personenbezogenen Daten einzuhalten.
- die lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren oder ähnlicher Schadsoftware bestenfalls durch den Einsatz entsprechender Software zu schützen.
- dafür zu sorgen, dass die für die Software erforderlichen technischen Mindestanforderungen an die eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind.

4.3 Der Kunde wird Straiv umgehend mitteilen, wenn die Anzahl seiner Zimmer die bei Vertragsabschluss vereinbarte Anzahl von Zimmern im Sinne der Ziffer 2.2 dieser AGB überschreitet. Übersteigt die Anzahl der neu hinzugekommenen Zimmer die bis dahin gebuchte Zimmeranzahl, so findet die Anpassung der Vergütung mit Wirkung zum darauffolgenden Monat statt bei gleichbleibender Mindestlaufzeit. Eine Rückerstattung bei eventuell sinkender Zimmeranzahl ist bei einer Mindestlaufzeit ausgeschlossen.

4.4. Der Kunde ist verpflichtet, die mit dem Vertragsabschluss vereinbarte Vergütung zu bezahlen. Straiv ist zur Aussetzung der vertraglichen Leistungen berechtigt, wenn sich der Kunde im Zahlungsrückstand befindet und trotz

ausdrücklicher Fristsetzung zur Ausgleichung der offenen Forderungen nicht zahlt.

4.5 Der Kunde sorgt dafür, dass die vertragsgemäße Nutzung und Bereitstellung von Inhalten keine Rechte Dritter verletzt. Er ist verpflichtet, vor einer Überlassung dieser Inhalte an Straiv zu prüfen, ob er diese wie vorgesehen nutzen darf, sich eventuell notwendiger Nutzungsrechte zu versichern bzw. erforderliche Einwilligungen Dritter einzuholen. Der Kunde stellt Straiv von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung der hiervon genannten Pflichten entstehen. Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die von dem Kunden bereitgestellten Inhalte geltend, ist Straiv berechtigt, die Inhalte dauerhaft oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte besteht. Straiv wird den Kunden in diesem Fall auffordern, binnen einer angemessenen Frist den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen.

4.6 Gerät der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, ist Straiv berechtigt, den dadurch entstehenden Schaden - einschließlich etwaiger Mehraufwendungen - ersetzt zu verlangen. Straiv ist weiterhin berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen, wenn sich der Kunde weiterhin im Annahmeverzug befindet. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, wenn der Kunde die Erfüllung des Vertrages endgültig verweigert.

4.7 Bei einem schwerwiegenden Verstoß des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesen AGB bzw. die jeweils geltenden PVB oder bei Verstoß gegen gesetzliche Regelungen ist Straiv berechtigt die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise einzuschränken oder das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Hat der Kunde den Verstoß zu vertreten, so ist er Straiv gegenüber zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

## **5. Supportleistungen**

5.1 Der Support zur Nutzung von Straiv beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur richtigen Anwendung und Einstellung sowie Hilfestellungen zu technischen Problemen der Software.

5.2. Supportanfragen können je nach dem im Rahmen des Vertragsabschlusses geregelt oder danach bestellten Service per Ticketsystem oder Telefon gestellt werden. Der konkrete Leistungsumfang des Services ist in der aktuell gültigen Paketübersicht aufrufbar.

5.3 Die Bearbeitung der Anfragen findet während der aktuell gültigen Geschäftszeiten statt. Es gelten die gesetzlichen Feiertage der Bundesrepublik Deutschland und des Landes Baden-Württemberg.

## **6. Zugänge und Zugangsdaten**

6.1 Der Kunde kann im Straiv Backend beliebig viele Zugänge ("Accounts") zur Software mit unterschiedlichen Berechtigungen anlegen. Ebenfalls können beliebig viele Hotelgäste die Software nutzen.

6.2 Persönliche Zugangsdaten des Kunden zur Software dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit beim ersten Login geändert werden.

6.3 Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten zur Software Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde Straiv hierüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen und die Zugangsdaten unverzüglich zu ändern.

## **7. Vergütung**

7.1 Der Kunde zahlt für die Nutzung der Software einen einmaligen und/oder wiederkehrenden Betrag in Abhängigkeit vom gewählten Paket und dem vereinbarten Zahlungssturnus. Soweit nicht abweichend vereinbart, zahlt der Kunde die jeweilige Vergütung jährlich im Voraus.

7.2. Mit einem etwaig vereinbarten Startdatum stellt Straiv dem Kunden mögliche einmalige Gebühren für das Onboarding und die Einrichtung der Software in Rechnung. Die Höhe der einmaligen Gebühren ist in der aktuell gültigen Paketübersicht aufrufbar.

7.3 Soweit mit dem Kunden für Leistungen eine transaktionsbasierte Vergütung ("Transaktionsgebühren") vereinbart worden ist, zahlt der Kunde die jeweils vereinbarte prozentuale Provision pro Transaktion. Straiv wird die Provision jeweils zum Monatsende gegenüber dem Kunden abrechnen.

7.4 Dem Kunden stehen als Zahlungsmethoden mindestens das Lastschriftverfahren oder die Zahlung auf Rechnung zur Auswahl. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum fällig, es sei denn, es wurde ein individuelles Zahlungsziel vereinbart. Straiv behält sich vor, dem Kunden im Falle einer zurückgegebenen Lastschrift einen pauschalen Betrag in Höhe von 10,00 EUR in Rechnung zu stellen. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

7.5 Zahlungen werden auch bei anderslautenden Bestimmungen des Kunden nach Wahl von Straiv auf bestehende Forderungen angerechnet. Eine Aufrechnung mit nicht anerkannten oder nicht rechtskräftig festgestellten

Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden.

7.6 Straiv ist berechtigt, die Bonität des Kunden mit den allgemein üblichen Mitteln zu überprüfen. Ergeben sich dabei Zweifel an der Bonität des Kunden oder tritt sonst eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden ein, ist Straiv berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen.

7.7 Straiv ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung der Leistungen mit einer Ankündigung per E-Mail von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen. Der Kunde hat bei einer Anpassung der Vergütung das Recht, den jeweiligen Einzelauftrag innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Preisanpassung zu kündigen. Im Fall einer gewählten Mindestlaufzeit sind Preiserhöhungen erst 12 Monate nach Vertragsbeginn möglich und weitere Erhöhungen der jeweils angepassten Vergütung können frühestens zum Ablauf von 12 Monaten nach der letzten Preisanpassung verlangt werden.

7.8. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Straiv Forderungen aus der Geschäftsbeziehung an Dritte, insbesondere Factoring-Gesellschaften, abtreten kann. Der Kunde wird in diesem Fall rechtzeitig über die Abtretung informiert und verpflichtet sich, Zahlungen ausschließlich an den neuen Forderungsinhaber zu leisten.

## **8. Nutzungsrechte**

8.1 Die von Straiv bereitgestellte Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen des Vertrags stehen ausschließlich Straiv zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat Straiv entsprechende Nutzungsrechte.

8.2 Bei Buchung der Pakete räumt Straiv dem Kunden ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der jeweiligen Software in dem in diesen AGB bzw. den jeweiligen PVB eingeräumten Umfang ein.

8.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software oder Teile hiervon zu vervielfältigen, zu veräußern, zu übersetzen, zu bearbeiten, zu ändern, zu dekompileieren, zu reverse-engineerieren oder zu disassemblieren oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.

8.4 Falls der Kunde ein Testnutzer ist, gewährt Straiv eine einfache, auf die Testlaufzeit beschränkte Lizenz zu Testzwecken, die nicht übertragen, nicht abgetreten und nicht unterlizenziert werden darf.

## **9. Gewährleistung**

9.1 Die Software steht an sieben Tagen die Woche jeweils 24 Stunden zur Verfügung („Betriebszeit“). Die durchschnittliche Verfügbarkeit während der Betriebszeit beträgt mindestens 99 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionalitäten der Software zu nutzen. Zur Verfügbarkeit zählen Wartungszeiten sowie Einschränkungen oder Ausfälle der Software aufgrund von Umständen, die nicht im Einfluss- und Verantwortungsbereich von Straiv liegen (Verschulden Dritter, Störung von Telekommunikationsleitungen, höhere Gewalt, etc.).

9.2 Straiv weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der Software entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von Straiv liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von Straiv handeln, von Straiv nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internet oder die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software sowie höhere Gewalt.

9.3 Der Kunde kann bei etwaigen Mängeln der Software die Vergütung nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Vergütung bleibt unberührt.

9.4 Eine Kündigung des Kunden aus wichtigem Grund wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Straiv ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Straiv verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

## **10. Haftung**

10.1 Straiv haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

10.2. Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß Ziff. 10.1 haftet Straiv bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher

Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

10.3 Zudem wird die verschuldensunabhängige Haftung von Straiv für anfängliche Sachmängel an der Software ausgeschlossen.

10.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommener Garantien.

10.5 Die vorstehenden Regelungen der Ziff. 10 gelten auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

10.6 Straiv übernimmt keine Haftung für sich ändernde Eigenschaften der Funktionalitäten von Drittanbieter-Lösungen, wie beispielsweise PMS-Integrationen. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von Straiv erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

## **11. Kündigung**

11.1 Pakete mit einer jährlichen Mindestlaufzeit oder länger können mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung innerhalb der genannten Fristen, verlängert sich der Vertrag um die jeweils vereinbarte Mindestlaufzeit. Die Laufzeit wird ab einem etwaig vereinbarten Startdatum, ansonsten ab Vertragsabschluss berechnet.

11.2 Pakete mit einer monatlichen Mindestlaufzeit können grundsätzlich mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Die Mindestlaufzeit wird ab einem etwaig vereinbarten Startdatum, ansonsten ab Vertragsabschluss berechnet.

11.3 Kündigungen können per Textform bspw. E-Mail erfolgen.

11.4 Bei Kündigung hat der Kunde mindestens vier Wochen nach Ende der Mindestlaufzeit die Möglichkeit, die Daten zu exportieren. Straiv behält sich vor, nach Ablauf dieser Frist alle Daten unwiderruflich zu löschen.

11.5 Im Falle einer kostenlosen Nutzungsvariante kann der Kunde jederzeit den Zugang ("Account") zur Software deaktivieren oder löschen. Straiv behält sich vor, Zugänge mit einer kostenlosen Nutzungsvariante bei anhaltender Inaktivität zu deaktivieren und/oder zu löschen. Gegebenenfalls werden alle Daten unwiderruflich gelöscht.

11.6 Straiv kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, die Software jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Straiv wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.

11.7 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 12. Nebenabreden und Schriftformerfordernisse

12.1 Die nach den vertraglichen Regelungen vorgesehenen sowie im sonstigen Geschäftsverlauf notwendig werdenden Mitteilungen und Erklärungen einer Vertragspartei dieser AGB können grundsätzlich auch an die mitgeteilte E-Mailadresse der anderen Vertragspartei wirksam übermittelt werden.

12.2 Einseitige Änderungen dieser AGB durch Straiv werden dann Vertragsinhalt, wenn sie dem Kunden von Straiv in Textform bekannt gegeben worden sind, der Kunde nicht binnen vier Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausdrücklich widersprochen hat und in der Änderungsmitteilung auf diese Folge hingewiesen worden ist. Soweit der Kunde der Änderung widerspricht, hat Straiv das Recht, den betroffenen Einzelauftrag oder den gesamten Auftrag innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum jeweils nächsten Quartalsende zu kündigen.

## 13. Datenschutz

13.1 Soweit Straiv personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (Art. 28 DSGVO) verarbeitet, gilt ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen der im Straiv Legal Portal abrufbare [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) (AVV) als vereinbart.

13.2 Weitere Informationen zum Datenschutz sind in der [Datenschutzerklärung](#) abrufbar. Die entsprechenden Dokumente sind ebenfalls im Straiv Legal Portal abrufbar.

13.3 Der Kunde weist darauf hin, wenn Straiv besondere personenbezogene Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO im Auftrag verarbeiten soll. Gegebenenfalls verständigen sich die Parteien über die Umsetzung weiterer Maßnahmen.

13.4 Soweit Straiv dem Kunden für oder im Zusammenhang mit einzelnen Produkten vorformulierte Datenschutzerklärungen zur Verfügung stellt, prüft der Kunde selbständig, ob die jeweilige Datenschutzerklärung bezüglich der Datenverarbeitung, für die der Kunde verantwortlich ist, den Anforderungen der

Art. 13 ff. DSGVO genügt. Nötigenfalls ändert der Kunde die Datenschutzerklärung ab bzw. weist Straiv auf die notwendigen Änderungen hin.

#### **14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

14.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.2 Gerichtsstand ist Stuttgart, wenn der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört oder der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat und wenn kein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. Straiv ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen. Bei Nicht-Kaufleuten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

14.3 Für die Auslegung dieser Vereinbarung ist die Version in der deutschen Sprache maßgeblich.

#### **15. Salvatorische Klausel**

Bei Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen des mit Straiv geschlossenen Vertrages wird die Gültigkeit der übrigen Regelungen hiervon nicht berührt. Eine ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine solche ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg der unwirksamen Regelung und der Intention der Parteien möglichst nahekommt. Dasselbe gilt im Falle einer Regelungslücke.

## **Produktspezifische Vertragsbedingungen (PVB)**

Die nachfolgenden Produktspezifischen Vertragsbedingungen (nachfolgend PVB) gelten für alle Leistungen der Straiv GmbH (nachfolgend Straiv) bei Nutzung der jeweils genannten Softwarelösung. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) von Straiv.

### **A. Online Check-in & -out**

Diese Produktspezifischen Vertragsbedingungen regeln die Nutzung des Produktes "Online Check-in & Out", einschließlich aller Satelliten Funktionen wie bspw. dem Reservierungsmanager und aller damit verbundenen Integrationen mit bspw. PMS, Türanbietern, Zahlungsanbietern und Identifikationsmethoden. Mit der Nutzung des Check-in und Check-out Produkts erklären Sie sich mit der Geltung dieser zusätzlichen Bedingungen einverstanden.

Dieses Produkt bietet verschiedene Funktionen zur Türöffnung und lässt sich mit Türlösungen von Drittanbietern integrieren, um die Türöffnung und die Codierung von Schlüsselkarten zu ermöglichen. Der Kunde ist dafür verantwortlich und stellt sicher, dass seine Türsysteme mit unseren Integrationen kompatibel sind. Das Produkt sammelt Türöffnungsinformationen zu Sicherheits- und Verwaltungszwecken und ermöglicht den Zugriff auf diese Informationen.

Unser Produkt enthält zahlungsbezogene Funktionen und ist mit Drittanbietern von Zahlungen integriert, um sichere und effiziente Zahlungstransaktionen zu ermöglichen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle Zahlungstransaktionen korrekt und sicher abgewickelt werden. Alle Probleme, die bei Zahlungstransaktionen auftreten, sind gegebenenfalls direkt mit dem Zahlungsanbieter zu klären.

Unser Produkt enthält Funktionen zur Gäste-Identifizierung und lässt sich mit externen Methoden zur Identifizierung und zum Scannen von Gästedokumenten integrieren. Diese Methoden helfen, die Identität der Gäste zu verifizieren und den Check-in-Prozess zu optimieren. Jegliche Probleme, die während des Identifikationsprozesses oder nach der Identifikation auftreten, liegen nicht in der Verantwortung von Straiv und sollten direkt mit dem Identifikationsanbieter geklärt werden.

Der Kunde muss alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Nutzung des Produkts einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutz, Privatsphäre und Finanzvorschriften.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der in das Produkt eingegebenen Daten verantwortlich. Jegliche Fehler oder Auslassungen können zu Betriebsunterbrechungen oder Ungenauigkeiten des Produkts führen. Einige Funktionen und Dienste werden als Add-on zum Produkt angeboten. Wenn der Kunde eine Funktion oder einen Dienst hinzufügt, für den eine zusätzliche Gebühr anfällt, wird der zusätzliche Betrag bei jedem Abrechnungszyklus in Rechnung gestellt, solange das Add-on aktiv ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Verfügbarkeit der Dienste Dritter, die Bestandteil unseres Produkts sind, gewährleistet ist. Sollte eine der Dienstleistungen nicht den Erwartungen des Gastes entsprechen oder der Vorrat nicht ausreichen, um das Angebot abzudecken, ist der Kunde für eine eventuelle Rückgabe oder Erstattung verantwortlich.

## **B. Guest Messaging**

Diese Produktspezifischen Vertragsbedingungen regeln die Nutzung des Produktes "Guest Messaging" einschließlich aller damit angebotenen Funktionen und aller damit verbundenen Integrationen mit bspw. PMS, Türanbietern, Zahlungsanbietern und Identifikationsmethoden. Mit der Nutzung des Guest Messaging Produkts erklären Sie sich mit der Geltung dieser zusätzlichen Bedingungen einverstanden.

Das Produkt ermöglicht es dem Kunden, die Kommunikation mit dem Gast auf verschiedenen Kanälen zu organisieren. Es zielt darauf ab, die Kommunikation mit dem Gast zu automatisieren und somit zu vereinfachen.

Das Produkt lässt sich mit Kommunikationsdienstleistungen von Drittanbietern integrieren. Alle Probleme, die bei der Kommunikation mit dem Gast auftreten, sind gegebenenfalls direkt mit dem Anbieter der Kommunikationsdienstleistung zu klären.

Der Kunde muss alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Nutzung des Produkts einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutz, Privatsphäre und Finanzvorschriften.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der in das Produkt eingegebenen Daten verantwortlich. Jegliche Fehler oder Auslassungen können zu Betriebsunterbrechungen oder Ungenauigkeiten des Produkts führen.

Einige Funktionen und Dienste werden als Add-on zum Produkt angeboten. Wenn der Kunde eine Funktion oder einen Dienst hinzufügt, für den eine zusätzliche

Gebühr anfällt, wird der zusätzliche Betrag bei jedem Abrechnungszyklus in Rechnung gestellt, solange das Add-on aktiv ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Verfügbarkeit der Dienste Dritter, die Bestandteil unseres Produkts sind, gewährleistet ist. Sollte eine der Dienstleistungen nicht den Erwartungen des Gastes entsprechen oder der Vorrat nicht ausreichen, um das Angebot abzudecken, ist der Kunde für eine eventuelle Rückgabe oder Erstattung verantwortlich.

### **C. Digital Concierge**

Diese produktspezifischen Vertragsbedingungen regeln die Nutzung des Produktes "Digital Concierge" einschließlich aller damit angebotenen Funktionen und aller damit verbundenen Integrationen mit bspw. PMS, Türanbietern, Zahlungsanbietern und Identifikationsmethoden. Mit der Nutzung des Digital Concierge Produkts erklären Sie sich mit der Geltung dieser zusätzlichen Bedingungen einverstanden.

Das Produkt ermöglicht es dem Kunden, relevante Informationen und Services vor, während und nach dem Aufenthalt dem Gast zur Verfügung zu stellen.

Das Produkt lässt sich mit Drittanbietern wie bspw. Content-Provider integrieren. Alle Probleme, die bei der Bereitstellung der Informationen und Services auftreten, sind gegebenenfalls direkt mit dem Drittanbieter zu klären.

Der Kunde muss alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Nutzung des Produkts einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutz, Privatsphäre und Finanzvorschriften.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der in das Produkt eingegebenen Daten verantwortlich. Jegliche Fehler oder Auslassungen können zu Betriebsunterbrechungen oder Ungenauigkeiten des Produkts führen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Verfügbarkeit der Dienste Dritter, die Bestandteil unseres Produkts sind, gewährleistet ist. Sollte eine der Dienstleistungen nicht den Erwartungen des Gastes entsprechen oder der Vorrat nicht ausreichen, um das Angebot abzudecken, ist der Kunde für eine eventuelle Rückgabe oder Erstattung verantwortlich.

### **D. Upselling**

Diese produktspezifischen Vertragsbedingungen regeln die Nutzung des Produktes "Upselling" einschließlich aller damit angebotenen Funktionen und aller damit verbundenen Integrationen mit bspw. PMS, Türanbietern, Zahlungsanbietern und Identifikationsmethoden. Mit der Nutzung des Upselling

Produkts erklären Sie sich mit der Geltung diesen zusätzlichen Bedingungen einverstanden.

Das Produkt ermöglicht es dem Kunden, zusätzliche Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, die den Aufenthalt eines Gastes ergänzen, und so den Gesamtumsatz zu steigern. Das Produkt hilft Kunden, Gäste zum Kauf höherwertiger Produkte oder Dienstleistungen zu bewegen, als sie ursprünglich beabsichtigt hatten, und so den Umsatz zu steigern.

Der Kunde ist verantwortlich für die Werbeaktionen und die Produkte, die in den Angeboten für seine Gäste verwendet werden, einschließlich möglicher negativer Auswirkungen oder nachteiliger Folgen der Angebote oder des Erwerbs der Produkte selbst. Das Produkt zielt mithin darauf ab, die Einnahmequellen und das Gesamteinkommen des Kunden zu erweitern, indem zusätzliche Verkäufe gefördert werden. Dazu gehört die Umsetzung von Cross- und Upselling-Angeboten und -Strategien zur Maximierung der Einnahmen aus jedem Gast. Der Kunde ist für die Umsetzung der Cross-Selling- und Upselling-Strategien verantwortlich, die das Produkt bietet. Dazu gehören die Schulung des Personals, die Aktualisierung des Werbematerials und die Sicherstellung genauer Produktinformationen.

Der Kunde ist verantwortlich für die Gewährleistung des Vorrats und der rechtmäßigen Ausgestaltung der Werbung für die in seinen Angeboten verwendeten Produkte. Für den Fall, dass ein Produkt oder ein Angebot nicht den Erwartungen des Gastes entspricht oder der Vorrat nicht ausreicht, um das Angebot abzudecken, ist der Kunde für eine eventuelle Rückgabe oder Erstattung verantwortlich.

Straiv erhält für die Einrichtung und Bereitstellung des Produktes „Upselling“ möglicherweise eine Gebühr und für die über das Produkt entstehenden bzw. vermittelten Umsätze des Kunden eine Provision. Der Kunde erklärt sich mit der in der aktuell gültigen Paketübersicht dargelegten Provisions- oder Gebührenstruktur einverstanden. Straiv behält sich das Recht vor, die entsprechenden Gebühren oder Provisionen zu ändern. Straiv wird den Kunden über die jeweiligen Änderungen mindestens 3 Monate vor der Geltung der Änderung informieren. Der Kunde hat bei einer Anpassung der Vergütung die Möglichkeit, das Produkt zu deaktivieren und das Recht, den Vertrag über die Nutzung des Produktes „Upselling“ innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Preisanpassung zu kündigen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle Zahlungstransaktionen korrekt und sicher abgewickelt werden. Fragen, die sich aus dem Zahlungsverkehr ergeben, sind direkt mit dem etwaig vom Kunden beauftragten Zahlungsanbieter zu klären.

Soweit ein Produkt und/oder eine Dienstleistung über das Produkt „Upselling“ von einem Gast bestellt oder beauftragt worden ist, ist es dem Kunden untersagt, dieses Produkt und/oder diese Dienstleistung nachträglich zu stornieren und im

PMS oder anderweitig wieder einzubuchen, so kann Straiv die Zahlung einer angemessen festzusetzenden und gegebenenfalls vom zuständigen Gericht zu überprüfenden Vertragsstrafe vom Kunden verlangen und/oder die Nutzung des Produkts „Upselling“ und/oder den gesamten Vertrag mit dem Kunden fristlos kündigen.

Der Kunde muss alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Bewerbung bzw. Verwendung des Produkts einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Verkaufs-, Steuer- und Finanzvorschriften.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Wahrhaftigkeit der den Gästen zur Verfügung gestellten Werbe- und Produktinformationen verantwortlich. Irreführende oder falsche Werbung kann zu rechtlichen Konsequenzen und zur Schädigung des Rufs des Kunden führen.

Einige Funktionen und Dienste werden als Add-on zum Produkt angeboten. Wenn der Kunde eine Funktion oder einen Dienst hinzufügt, für den eine zusätzliche Gebühr anfällt, wird der zusätzliche Betrag bei jedem Abrechnungszyklus in Rechnung gestellt, solange das Add-on aktiv ist.

Stand: 01.04.2025

Version: 1.1