

ANLAGE „HOSPITALITY-SOFTWAREDIENSTLEISTUNGEN“

1. Begriffsbestimmungen

In dieser Anlage gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

Zusätzliche Dienstleistungen: zusätzliche Dienstleistungen von Planet wie beispielsweise Installations- und Schulungsdienstleistungen gemäß Bestellformular und dieser Website: <https://www.weareplanet.com/hospitality-support>.

Zugelassene Hardware: Hardware, für die die Software gemäß diesem Vertrag zugelassen ist, wie im Bestellformular angegeben.

Dokumentation: Ausführliche, von Planet mit gelegentlichen Ergänzungen bereitgestellte technische Beschreibung des Softwareprodukts und seiner Verwendung. Die Dokumentation kann direkt von der Software aus aufgerufen werden. Unabhängig davon kann die Dokumentation auch über die im Bestellformular enthaltenen Links sowie unter diesem Link erreicht werden: www.weareplanet.com/hospitality-support. Planet stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages die aktuelle Version der Software entweder über das Internet oder durch entgeltliche Überlassung der Software zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet Planet die Software auf einem Server ein, auf den der Kunde über das Internet zugreifen kann, oder liefert die Software zur Installation auf dem Server des Kunden oder einem für den Kunden bestimmten Server aus. Softwareinstallationsarbeiten werden von Planet zu den geltenden, im Bestellformular und auf dieser Website <https://www.weareplanet.com/hospitality-support> angegebenen Preisen in Rechnung gestellt. Der Kunde bestätigt und ist einverstanden, dass die unter www.weareplanet.com/hospitality-support abrufbaren Konditionen integraler Bestandteil dieses Vertrages sind und im Fall eines Widerspruchs Vorrang vor den Konditionen dieses Vertrages haben. Der Kunde erkennt an, dass Planet jederzeit zur Änderung der auf dieser Website abrufbaren Konditionen berechtigt ist, ohne den Kunden davon in Kenntnis setzen zu müssen. Dieser verpflichtet sich zur regelmäßigen Einsichtnahme in die Website und erklärt sich ausdrücklich einverstanden, dass die jederzeit unter dem Link www.weareplanet.com/hospitality-support abrufbaren Konditionen die jeweils aktuell geltenden Konditionen sind.

Preferred Integration Partner: Jedes auf der Website <https://store.protel.io/#/service-store/filtered?vendorId=&tag=&sort=rating&sort=DESC> als bevorzugter Partner aufgeführte Unternehmen

Dienstleistungen: von Planet im Rahmen dieses Vertrages erbrachte Dienstleistungen einschließlich der Bereitstellung der Software und ihrer Updates, Wartungs- und Supportdienstleistungen, wie im Bestellformular und auf dieser Website <https://www.weareplanet.com/hospitality-support> angegeben.

Software: Die im Bestellformular angegebene, von Planet dem Kunden von Zeit zu Zeit gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellte Software einschließlich des gesamten Materials in maschinenlesbarer oder gedruckter Form.

Updates: Aktualisierte, die Beseitigung früherer Fehler oder eine verbesserte Funktionalität der Software in Übereinstimmung mit der für die jeweilige Software erstellten Dokumentation beinhaltende Version der Software. Updates werden im Ermessen von Planet bereitgestellt [Satz im Original unvollständig]

2. Lizenz

Planet gewährt dem diese akzeptierende Kunden eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, widerrufbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung der Software für die im Bestellformular angegebene Dauer, den Standort und die Anzahl von Kunden („Lizenz“). Das aufgrund dieser Lizenz gewährte eingeschränkte Nutzungsrecht bedeutet, dass der Kunde lediglich berechtigt ist,

- (a) die Software zu nutzen, soweit dies dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software gemäß ihrer aktuellen, im Bestellformular enthaltenen Leistungsbeschreibung entspricht.
- (b) die Software nur zu vervielfältigen, wenn dies von Planet im Bestellformular ausdrücklich gestattet wird. Eine notwendige Vervielfältigung beinhaltet keine vorübergehende Installation oder Speicherung der Software auf Datenträgern (beispielsweise Festplatten oder dergleichen) der vom Kunden genutzten Hardware.

Der Kunde verpflichtet sich, unter keinen Umständen

- a) die Software oder Teile davon oder Dienstleistungen (beispielsweise Bilder, Text, Code und Funktionalität) ohne ausdrückliche vorherige vertragliche Genehmigung zu kopieren, zu reproduzieren, zu vervielfältigen, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu vertreiben oder anderweitig kommerziell zu nutzen,
- b) das Passwort des Kundenkontos an Dritte weiterzugeben, offenzulegen oder zugänglich zu machen oder einen anderen Kundennamen und ein anderes Passwort für das Konto zu verwenden,
- c) die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder zu modifizieren,
- d) irgendwelche von Planet oder anderen Dritten zum Schutz der Software eingesetzten Technologien zu umgehen,
- e) diese Dienstleistungen oder die von Planet und/oder von Dritten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen bereitgestellten Informationen an Dritte weiterzuverkaufen,
- f) die Software auf vertragswidrige Weise zu nutzen.

Planet kann die Lizenz jederzeit und aus jedem billigen Grund ohne Vorankündigung aussetzen oder kündigen. Gründe für eine Aussetzung und Kündigung sind unter anderem a) missbräuchliche oder einschüchternde Kommunikation oder Aufforderung dazu und/oder b) Nutzung der Software für kriminelle und/oder gesetzeswidrige Aktivitäten und/oder c) Verletzung der Lizenz und/oder des Vertrages.

Der Kunde bestätigt und ist einverstanden, dass die Software

- (a) „wie besehen“ zur Verfügung gestellt wird. Planet lehnt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Zusicherungen, Garantien und Bedingungen welcher Art auch immer ab, einschließlich unter anderem aller Zusicherungen, Garantien oder Bedingungen in Bezug auf zufriedenstellende Qualität, Performance, Marktgängigkeit, handelsübliche Qualität, Beständigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck, Nichtverletzung von Rechten und Eigentumsrechten (unabhängig davon, ob sich diese aus dem Gesetz oder anderweitig aus Handel oder Handelsbrauch ergeben) für im Rahmen des Vertrages bereitgestellte Software, Dienstleistungen und/oder Zusatzgeräte. Für die Auswahl und Nutzung der Software sowie die erzielten Ergebnisse ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Fehlfunktionen der Software auch bei größter Sorgfalt nicht vollständig ausgeschlossen werden können und dass ein unterbrechungsfreier Betrieb nicht garantiert werden kann.
- (b) ein Geschäftsgeheimnis von Planet ist. Der Kunde verpflichtet zur Sicherung und zum Schutz der Software und aller zuvor genehmigten Kopien davon auf eine mit der Wahrung der Rechte von Planet an der Software zu vereinbarende Weise sowie zur Umsetzung geeigneter Maßnahmen durch Anweisungen an seine Mitarbeiter oder Vereinbarungen mit diesen, um seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen. Ein Verstoß gegen diese Bestimmungen führt zur sofortigen Kündigung dieser Lizenz und des Vertrages. Eine Kündigung der Lizenz und/oder des Vertrages erfolgt ergänzend zu allen anderen Planet zur Verfügung stehenden gesetzlichen oder billigen Ansprüchen und nicht an deren Stelle.

Planet ist zur Umsetzung geeigneter technischer Maßnahmen zum Schutz vor lizenz- und/oder vertragswidriger Nutzung berechtigt. Eine Deaktivierung der Software und/oder der Dienstleistungen durch Planet gilt nicht als Kündigung durch Planet.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er die Software nicht nutzen und/oder die Dienstleistungen nicht in Anspruch nehmen kann, weil (a) an dem Standort, an dem der Kunde versucht, auf die Software zuzugreifen und/oder die Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ein allgemeiner Stromausfall vorliegt, (b) an dem Standort Wartungsarbeiten durchgeführt werden, (c) die Dienstleistungen aufgrund eines Fehlers oder Grundes jenseits der zumutbaren Kontrolle von Planet ausgesetzt wurden, (d) das Funktionieren der Software und/oder die Dienstleistungen aufgrund von Softwarewartungsarbeiten im Ermessen von Planet ausgesetzt werden oder (e) ein übliches Ereignis beim uneingeschränkten Betrieb der Software eintritt, da die Software nicht fehlerfrei ist, was der Kunde ausdrücklich anerkennt und akzeptiert. Insbesondere übernimmt Planet unter anderem keine Verantwortung für das nicht unmittelbar Planet zuzurechnende ordnungsgemäße Funktionieren der Software aufgrund des Internetzugangs, des Ergebnisses von Fehlern in der Software und/oder einer teilweisen Fehlfunktion.

3. Gebührenerhöhung

Mit Abschluss dieses Vertrages erkennt der Kunde das Recht von Planet an, die Gebühren nach den ersten zwölf (12) Monaten ab dem Anfangsdatum einmal pro Jahr zu erhöhen. Planet wird den Kunden sechzig (60) Tage vor der automatisch zu dem von Planet

in der entsprechenden Mitteilung an den Kunden angegebenen Datum wirksam werdenden Einführung einer Gebührenerhöhung schriftlich informieren.

Nur wenn die Gebühren um mehr als 7,5 % der für den vorangegangenen Zeitraum von zwölf (12) Monaten geltenden Gebühren steigen, ist der Kunde zur Kündigung dieses Vertrages berechtigt, wobei der Kunde Planet innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Mitteilung von Planet über die Gebührenerhöhung schriftlich von seiner Entscheidung zur Kündigung des Vertrages zu informieren hat; andernfalls gelten die neuen Konditionen als zwischen dem Kunden und Planet im Rahmen dieses Vertrages vereinbart. Planet verpflichtet sich, auf große Erhöhungen weitestgehend zu verzichten.

4. Software-Upgrades und -änderungen

Planet kann die Software von Planet jederzeit aktualisieren oder ändern und haftet nicht für unwesentliche Änderungen der Funktionalität. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Entwicklung.

Planet ist nur dann zur Vornahme von Anpassungen oder Änderungen der Software verpflichtet, wenn diese zur Wartung oder Reparatur der Software oder zur Sicherstellung des in der Produktbeschreibung definierten und im Bestellformular beschriebenen Zwecks (Funktionsübersicht, Systemvoraussetzungen, Systemsicherheit, rechtliche und/oder steuerliche Konformität) erforderlich sind.

Planet behält sich das Recht vor, in dringenden Fällen auch dann proaktiv Informationen per E-Mail zu versenden, wenn sich der Kunde vom Planet-Newsletter abgemeldet hat. Diese Servicemeldungen sind entsprechend gekennzeichnet und dienen ausschließlich der Weitergabe geschäftskritischer Informationen, die der Kunde benötigt, um handlungsfähig zu bleiben. (Beispiele: geänderte technische Anforderungen, notwendige Anpassungen der Softwarekonfiguration aufgrund von Gesetzesänderungen, Statusberichte über die vom Kunden genutzte Software, Sicherheitsinformationen etc.) Der Kunde verpflichtet sich, zu diesem Zweck eine aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben und Planet unverzüglich über deren Änderungen zu informieren.

5. Zuteilung von Speicherplatz

Planet kann dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Verfügung stellen, um dessen Daten zu speichern, wie im Bestellformular angegeben. Planet ist ausdrücklich zur Inanspruchnahme von Subunternehmern bei der Zuteilung von Speicherplatz ermächtigt. Planet wird den Kunden benachrichtigen, wenn der Speicherplatz nicht mehr für die Speicherung der Daten ausreicht, sodass der Kunde entsprechende Kapazitäten, sofern verfügbar, nachbestellen kann. Der Kunde ist nicht berechtigt,

- (a) diesen Speicherplatz ganz oder teilweise entgeltlich oder unentgeltlich einem Dritten zur Nutzung zu überlassen,
- (b) auf dem Speicherplatz Inhalte zu speichern, deren Verfügbarkeit, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht, diesen Vertrag und/oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

6. Gewährleistung

6.1. Sachmängel

Planet verpflichtet sich, die Software für die Dauer des Vertrages in einem für die vertragsgemäße Nutzung geeigneten Zustand (d. h. frei von Sachmängeln) zu erhalten. Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Software nicht die in der Dokumentation festgelegten Eigenschaften aufweist. Diese Verpflichtung bezieht sich ausschließlich auf den vertragsgemäßen Zustand der Software zum Zeitpunkt der Bestätigung der Betriebsbereitschaft gemäß dem Bestellformular.

Die Verjährungsfrist für Softwaremängel beträgt ein Jahr ab dem Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist. Sollte geltendes Recht kürzere Verjährungsfristen vorsehen, so gilt dieses Recht.

6.2. Geringfügige Beeinträchtigung der Eignung

Eine nur geringfügige Beeinträchtigung der Eignung für den vertragsgemäßen Gebrauch begründet keine Ansprüche wegen Mängeln der Software. Ebenso sind Ansprüche wegen derartiger Mängel ausgeschlossen, wenn eine Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäße Nutzung der Software oder deren Nutzung unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung oder durch Interaktionen mit einer Integration durch Dritte und/oder mit der Software verbundenen Schnittstelle Dritter beruht. Gleiches gilt für durch spezifische äußere Einflüsse verursachte und vertraglich nicht vorgesehene Abweichungen.

6.3. Haftungsausschluss für anfängliche Mängel

Eine verschuldensunabhängige Haftung seitens Planet ist für bereits bei Vertragsschluss vorliegende Mängel mit Ausnahme einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ausgeschlossen. Ansonsten kann der Kunde Schadensersatz wegen anfänglicher Mängel nur verlangen, wenn Planet deren Vorhandensein oder unterlassene Beseitigung zu vertreten hat.

6.4. Mitteilungspflicht des Kunden

Der Kunde hat Mängel schriftlich mitzuteilen. Der Kunde hat Mängel der Software spätestens innerhalb von 7 (sieben) Kalendertagen nach Feststellung des Mangels in detaillierter und nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Feststellung und Analyse des Mangels erforderlichen Informationen mitzuteilen.

Bei fristgerechter Mitteilung ersetzt oder repariert Planet das mangelhafte Vertragsprodukt. Im Fall des Scheiterns dieser Maßnahmen ist der Kunde berechtigt, nach seiner Wahl die für die Vertragsprodukte gezahlte Vergütung (Lizenzgebühr oder Kaufpreis) zu mindern oder die Bestellung der mangelhaften Vertragsprodukte zu stornieren.

Insbesondere sind die das Auftreten des Mangels auslösenden Arbeitsschritte, die Häufigkeit des Auftretens sowie die Auswirkungen des Mangels anzugeben. Der Kunde hat zu diesem Zweck ein Supportticket unter <https://www.weareplanet.com/support> zu erstellen, wobei der Erhalt einer Ticket-ID als Empfangsbestätigung gilt. Kritische Vorfälle (Priorität 1) sind telefonisch zu melden. Der Kunde hat die seiner Ansicht nach vorliegende Schwere des Mangels anzugeben. Wenn der Mangel einen höheren Schweregrad erreicht, hat der Kunde Planet unverzüglich zu informieren. Die Prioritätseinstufung und weitere für den Support relevante Angaben über die [Serviceangebote](#) von Planet sind auf der Planet-Website aufgeführt.

Der Kunde hat Planet auch in dem für die Beseitigung der Mängel erforderlichen Umfang zu unterstützen. Der Kunde wird sein Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb angemessener Frist, in der Regel zwei Wochen ab dem Zeitpunkt der Kenntniserlangung des Kunden von dem Mangel, ausüben.

Sollte Planet nach Prüfung einer Mängelmitteilung feststellen, dass der Mangel nicht im Verantwortungsbereich von Planet aufgetreten ist, kann Planet dem Kunden die Kosten der Prüfung zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung stellen.

6.5. Mängelbeseitigung

Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Ermessen von Planet, in der Regel durch Aktualisierung der Software. Hierfür ist Planet angemessene Zeit einzuräumen. Angemessene Zeit ist ein Zeitraum, innerhalb dessen Planet unter Berücksichtigung der Auftragslage von Planet und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter die mitgeteilten Mängel unverzüglich analysieren und beseitigen kann.

Sofern im Bestellformular nicht abweichend vereinbart, beinhalten die Dienstleistungen nicht:

- a) Anpassung der Software an von anderen Kunden verwendete oder von Planet vertriebene Versionen.
- b) Anpassung der Software an eine geänderte Hardware- oder Softwareumgebung einschließlich Anpassung an geänderte Betriebssysteme.
- c) Anpassung der Software an gesetzliche oder sonstige staatliche Anforderungen.

- d) Beseitigung von dem Risikobereich des Kunden zuzuordnenden Mängeln, insbesondere von Mängeln aufgrund unsachgemäßer Bedienung oder Veränderung der Software, Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anormaler und nicht den vertraglich vereinbarten Hardware- und Systemvoraussetzungen entsprechender Betriebsbedingungen, fehlerhafter Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder Datenleitungen, Mängeln aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umgebungsbedingungen am Einsatzort der Software oder höherer Gewalt.
- e) Beseitigung von Fehlern aufgrund von Anpassungen der Software oder Teilen davon (insbesondere: Berichte, Kennzahlen, Validierungen) durch den Kunden oder aufgrund jeder Interaktion Dritter mit der Software einschließlich unter anderem Einspeisung und/oder Manipulation von Daten sowie aller auf ein Drittsystem zurückzuführender Probleme mit der Systemperformance.
- f) Installation der Software und/oder von Updates.
- g) Serviceanfragen: Dies bezieht sich insbesondere und unter anderem auf jede Anfrage eines Softwarenutzers in Bezug auf Informationen, Beratung, Schulung zur Änderung eines Standards, Zugang zu einer Dienstleistung und/oder andere vergleichbare Anfragen. Arbeiten von Planet im Zusammenhang mit Serviceanfragen werden von Planet zu den geltenden und im Bestellformular auf der Website www.weareplanet.com/hospitality-support angegebenen Preisen in Rechnung gestellt.
- h) Über eine geschuldete Mängelbeseitigung hinausgehende Beratung.
- i) Einweisung und Schulung von Softwarekunden.

Die Liste ist nicht erschöpfend. Aus der fehlenden Nennung von Dienstleistungen kann nicht gefolgert werden, dass diese Gegenstand der Vertragspflichten von Planet sind.

Der Kunde bestätigt ausdrücklich und ist einverstanden, dass die unter www.weareplanet.com/hospitality-support abrufbaren Konditionen integraler Bestandteil dieses Vertrages sind und im Fall eines Widerspruchs Vorrang vor den Konditionen dieses Vertrages haben. Der Kunde erkennt an, dass Planet jederzeit zur Änderung der auf dieser Website abrufbaren Konditionen berechtigt ist, ohne den Kunden davon in Kenntnis setzen zu müssen. Dieser verpflichtet sich zur regelmäßigen Einsichtnahme in die Website und erklärt sich ausdrücklich einverstanden, dass die jederzeit unter dem Link www.weareplanet.com/hospitality-support abrufbaren Konditionen die jeweils aktuell geltenden Konditionen sind.

7. Weitere Pflichten des Kunden

Der Kunde stellt rechtzeitig und auf eigene Kosten die IT-Infrastruktur (Kundengeräte, Netzwerk, Modem, Internet, Firewall, Antivirensoftware, Datenübertragung etc.) mit der entsprechenden Software und in Übereinstimmung mit den Anweisungen von Planet und Planet sowie den Richtlinien der Hardwarehersteller für den Betrieb der Software zur Verfügung. Darüber hinaus muss der Kunde zu jeder Zeit entsprechend dem neuesten technologischen, sicherheitstechnischen und betrieblichen Fortschritt ausgestattet sein.

Der Kunde ist verpflichtet, Planet zu unterstützen, die für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen und vorhandene Analysegeräte zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck ist gegenüber Planet eine verantwortliche Kontaktperson mit Entscheidungsbefugnis (einschließlich aller erforderlichen Informationen) zu benennen. Ohne diese Komponenten kann Planet die Erfüllung des Vertrages nicht garantieren.

Der Kunde hat alle Anweisungen von Planet zur Installation der Software zu befolgen. Insbesondere hat der Kunde

- a) Planet schriftlich hinsichtlich seiner Bestätigung des von Planet vorgeschlagenen Termins für die Softwareinstallation und/oder (falls zutreffend) des Projektplans für die Softwareinstallation zu benachrichtigen. Der Kunde hat seine Bestätigung innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach der Übermittlung durch Planet per E-Mail an die vom Kunden als zuständige Kontaktperson angegebene Person zu übermitteln.
- b) die von Planet für die Softwareinstallation benötigte Dokumentation mindestens 3 Arbeitstage vor dem Termin für die Softwareinstallation oder (falls zutreffend) gemäß dem Projektplan für die Softwareinstallation bereitzustellen.

Nach Bestätigung des Termins für die Softwareinstallation und/oder (falls zutreffend) des Projektplans für die Softwareinstallation durch den Kunden kann dieser eine (1) Verschiebung der Softwareinstallation ohne zusätzliche Kosten anfragen, indem er dies mindestens (5) fünf Werktage vor dem bestätigten Termin für die Softwareinstallation und/oder dem bestätigten Meilenstein des Projektplans für die Softwareinstallation schriftlich mitteilt. Der Kunde erkennt an, dass Planet für die Softwareinstallation im Voraus Zeit und Ressourcen reservieren muss. Der Kunde verpflichtet sich daher, Planet die entsprechenden zusätzlichen Gebühren für jede ohne die vorgenannte Vorankündigung angefragte Terminverschiebung zu zahlen.

Planet behält sich das Recht vor, die Softwareinstallation auszusetzen und dem Kunden die gesamten im Bestellformular aufgeführten Gebühren in Rechnung zu stellen, wenn innerhalb von vier (4) Wochen nach dem ersten dokumentierten Kontaktversuch von Planet keine Reaktion der zuständigen Kontaktperson des Kunden erfolgt, sofern Planet mindestens fünf (5) dokumentierte Versuche unternommen hat.

Der Umfang der Dokumentation richtet sich nach der vom Kunden im Bestellformular gewählten Software. Planet wird die erforderliche Dokumentation per E-Mail an die vom Kunden als zuständige Kontaktperson angegebene Person übermitteln.

Planet verpflichtet sich, den Kunden bei der Vervollständigung der für die Softwareinstallation erforderlichen Dokumentation durch zusätzliche Besprechungen von bis zu einer (1) Stunde pro ausgewählter Software, Informationsmaterial und E-Mail-Antworten zu unterstützen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für (a) die in der vom Kunden ausgefüllten Dokumentation aufgezeichneten Daten und (b) alle Handlungen von vom Kunden während der Erstellung der Dokumentation und/oder der Softwareinstallation beschäftigten oder beauftragten Dritten.

Planet steht es frei, dem Kunden keine Gebühren für die Installation von Software und/oder Updates in Rechnung zu stellen, sofern der Kunde für eine Dauer von mindestens achtzehn (18) Monaten nach Installation der Software einen Integrations- und entsprechenden kommerziellen Vertrag mit dem vom Kunden gewählten Preferred Integration Partner unterhält. Planet behält sich ausdrücklich das Recht vor, dem Kunden Installationsgebühren für Software und/oder Updates gemäß den Preispaketen von Planet in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde eine der vorgenannten Voraussetzungen nicht erfüllt.

Der Kunde verpflichtet sich,

- (a) Planet unverzüglich nach Kenntniserlangung über jede Störung der vertragsgemäßen Nutzung der Software zu informieren.
- (b) alle aktuellen Versionen/Updates der von Planet zur Verfügung gestellten Programme oder Korrekturen in seine IT-Installationen zu integrieren und die Lizenzcodes entsprechend den Anforderungen aufzubewahren.

Für ein voll funktionsfähiges IT-System gelten strenge Voraussetzungen. Änderungen an der IT-Umgebung und den Schnittstellen müssen im Voraus mit Planet abgestimmt werden.

Der Kunde wird Planet unverzüglich, jedenfalls jedoch innerhalb von 24 Stunden, schriftlich über (a) Änderungen der Softwareimplementierungsumgebung und (b) Störungen aus seinem Verantwortungsbereich (beispielsweise des Netzbetreibers, Zugangsproviders) und deren voraussichtliche Dauer informieren. Im Fall eines erhöhten Aufwands aufseiten von Planet kann Planet unbeschadet anderer Ansprüche eine Vergütung für Planet entstandenen Mehraufwand verlangen.

Der Kunde wird die ihm erteilten Nutzungs- und Zugriffsberechtigungen sowie die vereinbarten Identifikations- und Berechtigungssicherungsmechanismen geheim halten und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter schützen.

Der Kunde wird Planet unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb von 24 Stunden, über einen Verdacht informieren, dass die Zugangsdaten und/oder Passwörter unbefugten Dritten bekannt geworden sind.

Bei der Nutzung der Software zur Übermittlung von Texten und/oder sonstigen Informationen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass alle Rechte Dritter beachtet werden.

Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde die von Planet erhaltenen Datenträger und Sicherungskopien zurückzugeben oder zu vernichten, die Software zu deinstallieren und alle noch erkennbaren Reste der Software aus dem IT-System zu löschen. Auf Verlangen von Planet hat der Kunde die Erfüllung der vorstehenden Verpflichtungen schriftlich zu bestätigen.

Unabhängig von der Vertragsdauer ist der Kunde verpflichtet, die Rechte am geistigen Eigentum der Software, wie von Planet im Vertrag festgelegt, auch nach Beendigung des Vertrages zu wahren und zu respektieren.

8. Rechtsmängel

8.1. Mitteilungspflicht

Erhebt ein Dritter Ansprüche gegenüber dem Kunden des Inhalts, dass eine Leistung von Planet seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet, Planet unverzüglich nach Kenntniserlangung hiervon zu unterrichten. Soweit zulässig, ist Planet berechtigt, aber nicht verpflichtet, die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

8.2. Abhilfemaßnahmen

Werden durch eine Dienstleistung von Planet Rechte Dritter verletzt, wird Planet nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten

- (a) Verhandlungen zur Beilegung der Streitigkeit führen. Der Kunde wird Planet in einem derartigen Verfahren unterstützen, soweit dies sinnvoll und angemessen ist, um die Abwehr und Vergleichsgespräche zu erleichtern, oder
- (b) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Dienstleistung verschaffen oder
- (c) das Produkt so umgestalten, dass es keine Rechte verletzt, oder,
- (d) sofern Planet nicht in der Lage ist, mit vertretbarem Aufwand Abhilfe zu schaffen, die Teilleistung aus dem Leistungsgegenstand herausnehmen und die vom Kunden für diesen Teil der Software gezahlte Vergütung mindern. In diesem Fall ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages insgesamt aus wichtigem Grund berechtigt.

Planet wird bei der Wahl der Maßnahme die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

8.3. Datenschutz und IT-Sicherheit

Planet behandelt die Kundendaten mit der gebotenen Sorgfalt und schützt sie mit den gesetzlich vorgesehenen Mitteln vor Missbrauch und Verlust. Zu diesem Zweck setzt Planet technische und organisatorische Maßnahmen gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) um. Gegebenenfalls sind die Produkte so konzipiert, dass sie gemäß PCI-Anforderungen betrieben werden können. Ungeachtet dessen liegt die Verantwortung für die Einhaltung aller Unternehmensanforderungen immer beim Kunden. Planet übernimmt keine Haftung für die missbräuchliche Verwendung von nicht für die Eingabe von Kreditkartendaten vorgesehenen Datenbankfeldern, insbesondere im Hinblick auf die sich daraus ergebenden Konsequenzen wie beispielsweise Verlust der PCI-Zertifizierung, Bußgelder/Strafen wegen Regelverstößen oder zivilrechtliche Haftung und Schadensersatzansprüche bei Missbrauch.

Der Kunde wird eine dem Stand der Technik entsprechende Antivirensoftware installieren und Daten und Informationen vor einer Übermittlung an Planet auf Viren überprüfen.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit der Daten (Backup) auf seinen Systemen und die seiner Programme mit Ausnahme von Anwendungen mit Cloud-Technologie, bei denen die Datensicherheit außerhalb des Verantwortungsbereichs des Kunden liegt. Ebenso ist der Kunde verpflichtet, den Zugriff Unbefugter (einschließlich „Hackern“) auf Daten und Anwendungen zu verhindern. Darüber hinaus ist der Kunde zum angemessenen Schutz seines Systems vor Computerviren verpflichtet.

Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenübermittlung an Planet und die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung im Rahmen von Supportleistungen.

8.4. Risikoübergang, Eigentumsvorbehalt.

Die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung geht mit der Übergabe der Zusatzgeräte und/oder sonstiger Vertragsprodukte auf den Kunden über. Planet behält sich bis zur vollständigen Bezahlung das Eigentum an Zusatzgeräten und/oder anderen an den Kunden gelieferten Vertragsprodukten vor.

8.5. Export

Im Fall einer Ausfuhr der Vertragsprodukte oder technischer Produkte, auch im Wege der Datenfernübertragung, wird der Kunde alle einschlägigen Ausfuhrbestimmungen seines Heimatlandes und der Vereinigten Staaten von Amerika einhalten.

9. Wartungs- und Supportleistungen

9.1. Updates

Eine Korrektur von Fehlern der Software erfolgt dergestalt, dass Planet dem Kunden nach eigenem Ermessen Updates zur Verfügung stellt.

Updates werden dem Kunden als Teil der Softwarelizenz ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt. Die für die Implementierung der Updates erforderlichen Arbeiten werden zusätzlich zum Preis der Softwarelizenz zu den von Planet veröffentlichten Stundensätzen in Rechnung gestellt, sofern nicht ausdrücklich abweichend zwischen dem Kunden und Planet vereinbart.

9.2. Schriftliche Fehlermitteilung

Der Kunde muss Planet schriftlich benachrichtigen, wenn Fehler im Softwareprodukt, Fehler in der Dokumentation oder Probleme bei der Verwendung der Software gemäß der Dokumentation auftreten.

9.3. Wartungsvoraussetzungen

Die vertraglichen Verpflichtungen von Planet bestehen unter der Voraussetzung, dass der Kunde (1) Planet pünktlich alle im Bestellformular aufgeführten Gebühren und Vergütungen zahlt, (2) die von Planet in Mitteilungen an den Kunden aufgeführten Änderungen und Modifikationen an der Software vornimmt und (3) die Softwareprodukte auf genehmigter Hardware einsetzt.

Für Fernwartung und Notfalleinsätze nutzt Planet grundsätzlich unter anderem die Tools Beyond Trust und TeamViewer. Es obliegt dem Kunden, sicherzustellen, dass ein entsprechend geschulter Vertreter oder Mitarbeiter mit den erforderlichen Nutzerrechten und Systemzugriff jederzeit für Notfälle zur Verfügung steht und Planet für den Support Zugang zum Server, zur Workstation und/oder zur Schnittstelle, auf denen die Software installiert wurde, gewähren kann. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Unmöglichkeit, ein Problem aufgrund einer Verzögerung und/oder Nichtverfügbarkeit der genannten Ressourcen und/oder des Zugangs zum Tool zu lösen.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Erstellung und Verwaltung von System-Backups und die Fähigkeit, darauf zuzugreifen und/oder diese wiederherzustellen.

Die Installations- und Schulungszeiten basieren auf Erfahrungswerten. Da es aufgrund unvorhersehbarer Umstände zu Abweichungen kommen kann, erfolgt die Abrechnung nach tatsächlichem Zeitaufwand gemäß dem vom Kunden unterzeichneten Installationsprotokoll.

Das Protokoll/der Leistungsnachweis gilt auch ohne Unterschrift als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt widerspricht.

Planet haftet nicht für die Funktionalität und Performance von von Drittanbietern bereitgestellten Softwareprodukten und Dienstleistungen. Für verbindliche Angaben zum Funktions- und Leistungsumfang der Drittsoftware hat sich der Kunde direkt an den jeweiligen Drittanbieter zu wenden.

9.4. Genehmigung von Updates

Technischen Änderungen der Software sind vorbehalten. Planet wird den Kunden schriftlich über aktuelle Updates der Software informieren. Updates der Software werden dem Kunden gestellt, sofern der Kunde Planet nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Nachricht von Planet schriftlich mitteilt, dass kein Update gewünscht wird.

Mit Auslieferung des Updates an den Kunden endet die Verpflichtung von Planet zur Erbringung von Support für die Vorgängerversion.

Die Verkabelung/Verbindung zum Server/zur Workstation liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

9.5. Frühere Versionen

Zur Behebung von Fehlern in einer früheren Version der Software hat Planet das Recht, dem Kunden eine neuere Version der Software zu liefern, wenn der Fehler in dieser behoben ist.

9.6. Supportleistungen

Planet stellt dem Kunden Softwaresupportleistungen gemäß den Konditionen des vom Kunden gewählten Supportlevels gemäß der Angabe im Bestellformular zur Verfügung. Wurde im Bestellformular kein Supportlevel gewählt, gelten für den Kunden die Konditionen des Basissupportlevels.

Für die Zwecke dieses Vertrages bezeichnet ein „Vorfall“ eine Situation, in der die Software nicht wie vorgesehen funktioniert, einschließlich den normalen Betrieb verhindernder Fehler, Ausfälle oder technischer Probleme. Eine „Serviceanfrage“ bezeichnet jede Anfrage in Bezug auf nicht auf einen Vorfall zurückzuführende Informationen, Beratung, Schulung, Konfigurationsänderungen, Verbesserungen oder sonstige Unterstützung.

Der spezifische Umfang der enthaltenen und nicht enthaltenen Dienstleistungen sowie die Definitionen von Vorfällen und Serviceanfragen können unter www.weareplanet.com/hospitality-support eingesehen werden und werden regelmäßig aktualisiert. Der auf dieser Website veröffentlichte Inhalt ist ein integraler und verbindlicher Bestandteil dieses Vertrages, und Planet kann diesen ohne vorherige Mitteilung an den Kunden ändern.

Der Kunde bestätigt ausdrücklich und ist einverstanden, dass die unter www.weareplanet.com/hospitality-support abrufbaren Supportleistungen integraler Bestandteil dieses Vertrages sind und im Fall eines Widerspruchs Vorrang vor den Konditionen dieses Vertrages haben. Der Kunde verpflichtet sich, diese jederzeit einzuhalten und regelmäßig zu konsultieren, da Planet das Recht hat, diese zu ändern, ohne den Kunden davon in Kenntnis setzen zu müssen. Insbesondere kann Planet unter anderem die Konditionen für die Supportlevels und Supportkanäle jederzeit ändern.

Soweit für die Lösung eines Vorfalls oder einer Serviceanfrage Fernsupportleistungen erforderlich sind, ist der Kunde dafür verantwortlich, den Zugang über eine von Planet zugelassene Fernsupportsoftware (beispielsweise BeyondTrust) zu ermöglichen. Das Fehlen einer geeigneten Fernsupportmöglichkeit kann die Bereitstellung solcher Supportleistungen verzögern oder einschränken.

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Supportleistungen gelten ausschließlich für Planet-Hospitality-Software. Supportleistungen für Planet-Payments-Dienstleistungen oder andere Planet-Dienstleistungen werden durch die entsprechende(n) separate(n) Vereinbarung(en) geregelt.

Der Kunde kann bei Fragen zur Arbeitsweise, den Funktionen und den Einschränkungen der Software eine der von Planet angegebenen Telefonnummern anrufen.

10. Kosten

Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung werden die in der Liste der Anforderungen und Gebühren für die Hospitality-Software angegebenen monatlichen Abonnementgebühren vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Alle anderen

Gebühren im Rahmen dieser Vereinbarung werden weiterhin gemäß dem in Klausel 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Standardabrechnungsprozess in Rechnung gestellt.

Für alle anderen Produkte, Dienstleistungen und Integrationen, die in der Liste der Anforderungen und Gebühren für Hospitality-Software aufgeführt sind, ist zur Bestätigung der Bestellung eine Anzahlung in Höhe von 100 % erforderlich, wobei der Restbetrag sechzig (60) Tage nach Unterzeichnung dieses Vertrags oder nach Installation der Software fällig wird, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.

Reisekosten und -zeiten, Parkgebühren sowie Auslagen werden ebenfalls berechnet. Der Kunde verpflichtet zur Übernahme der Kosten für Unterkunft und Verpflegung des Installationsteams. Planet stellt diese Kosten nach dem tatsächlichen Lieferdatum in Rechnung und verlangt Zahlung innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Rechnungsdatum. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen nach Maßgabe dieses Vertrages berechnet.

Material-, Versand- und Anschlusskosten sind nicht enthalten. Diese Kosten werden gesondert in Rechnung gestellt und sind Planet zu erstatten. Über den Umfang der im Bestellformular genannten Beträge hinausgehende Lieferungen und Leistungen werden in tatsächlicher Höhe berechnet. Unbeschadet anderslautender Regelungen werden dem Kunden die Gebühren bei Unterzeichnung des Bestellformulars in Rechnung gestellt.

Zahlt der Kunde die Planet vertraglich geschuldeten Gebühren oder sonstigen Vergütungen nicht fristgerecht oder kommt der Kunde sonstigen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Planet nicht fristgerecht nach, ist Planet neben den sonstigen zur Verfügung stehenden Maßnahmen zur Abschaltung der Systeme (Daten, TV oder sonstige), für die Planet oder mit Planet verbundene Unternehmen dem Kunden Lizenzen erteilt haben, berechtigt.

11. ANLAGE „MITTEILUNG, GELTENDES RECHT UND RICHTSSTAND“

Vom Händler in Anspruch genommene Dienstleistungen	Mitteilung(en)	Geltendes Recht	Ausschließlicher Gerichtsstand
Protel Cloud und Protel onPrem mit Ausnahme der nachstehenden Punkte	Protel Hotelsoftware GmbH Anschrift: Florianstraße 3, 44139 Dortmund, Deutschland E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Deutschland	Deutschland
Dienstleistungen von Protel Cloud und Protel onPrem in Österreich	Protel Hotelsoftware Austria GmbH Anschrift: Handelskai 94-96/Top 393, 39. Stock, 1200 Wien, Österreich E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Österreich	Österreich
Protel Cloud und Protel onPrem in Frankreich	Eclipse SAS Anschrift: 1, Terrasse Bellini, Paris La Défense, 92919, Frankreich E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Frankreich	Frankreich
Protel Cloud und Protel onPrem in Moldau	Protel SRL Anschrift: str. Alexei Șciusev 62/A, MD2012 Chișinău, Republik Moldau E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Moldau	Moldau
Protel Cloud und Protel onPrem in Marokko	Pro Hotel Software SAR Anschrift: 6 Rue Reamur ETG 2 No4, Casablanca, Marokko E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Marokko	Marokko
Protel Cloud und Protel onPrem in der Schweiz	Rebag Data AG Anschrift: Kreuzbühlstrasse 26, c/o Datatrans AG, Zürich, ZH, 8008,	Schweiz	Schweiz

	Schweiz E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com		
Protel Cloud und Protel onPrem in England und Wales	Protel PMS Limited Anschrift: 4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, London, W1D 4AL, England E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	England und Wales	England und Wales
Hotsoft mit Ausnahme der folgenden Punkte	Hoist Group Hospitality Ireland Anschrift: UNIT 5, PURCELLSINCH BUSINESS PARK, DUBLIN ROAD, Kilkenny, R95YD9Y, Irland E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Irland	Irland
Hotsoft in Dänemark	Planet PMS Denmark ApS Anschrift: Østergade 24A, Kopenhagen K, 2. 1100, Dänemark E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Dänemark	Dänemark
Hotsoft in Finnland	Planet PMS Finland Oy Anschrift: c/o Spaces, Mannerheiminaukio 1 A, 00100 Helsinki, Finnland E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Finnland	Finnland
Hotsoft in England und Wales	Planet PMS UK Limited Anschrift: 4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, London, W1D 4AL, England E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	England und Wales	England und Wales
Hotsoft in Norwegen	Planet PMS Norway AS Anschrift: c/o Planet Payment Norway, Tollbugata 8, Oslo 0152, Norwegen E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Norwegen	Norwegen
Hotsoft in Schweden	Planet PMS Sweden AB Anschrift: Röntgenvägen 3 C, 17154 Solna, Stockholm, Schweden E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Schweden	Schweden
Protel Cloud und Protel onPrem und Hotsoft in den Vereinigten Arabischen Emiraten	Planet Software Trading & Payment Solutions LLC Anschrift: 5, Emaar Square Bldg, Burj Khalifa, 163-0, 345-832, Vereinigte Arabische Emirate E-Mail: Legalinbox@weareplanet.com	Vereinigte Arabische Emirate	Vereinigte Arabische Emirate