

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR DAS RESMIO ONLINE-RESERVIERUNGS- UND ERTRAGSMANAGEMENTSYSTEM

## 1. Allgemeines

Die resmio GmbH erlaubt es Gastronomen, über den Einsatz einer unselbständigen Webanwendung („Widget“) Reservierungen entgegenzunehmen. Die Leistungen von resmio umfassen die Bereitstellung des Widgets sowie die Reservierungssteuerung und -verwaltung über die resmio-Software, auf die der Nutzer per Webanwendung zugreifen kann. resmio bietet zudem je nach gewähltem Tarif bzw. nach gesonderter Beauftragung zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Marketing, Beratung) an. Auf Basis der von resmio ermittelten Preisvorschläge kann der Gastronom bei Bedarf Anreize für eine Reservierung in auslastungsschwachen Zeiten anbieten.

## 2. Geltungsbereich

resmio erbringt alle Leistungen für resmio Free, resmio Pro, resmio Manager, resmio Marketing, Mobile Web Pro, Mobile Web Manager und Mobile Web Marketing auf Grundlage dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Gesellschaft.

## 3. Standardleistungen

resmio stellt die Software zur Reservierungs- und Gästeverwaltung in den Varianten

- resmio Free
- resmio Pro
- resmio Manager
- resmio Marketing

und zusätzlich Webseiten- bzw. Marketingpakete in den Varianten

- Mobile Web Pro

- Mobile Web Manager
- Mobile Web Marketing

zur Verfügung. Der genaue Leistungsumfang der einzelnen Varianten ergibt sich aus der im Punkt 3.1.20 aufgeführten Tabelle.

### **3.1 Produktleistung**

Die resmio Produkte der Software zur Reservierungs- und Gästeverwaltung und die Webseiten- bzw. Marketingprodukte beinhalten je nach gewähltem Tarif folgende Leistungen:

- Reservierungsmodul für eigene Website & Facebook
- Online-Reservierungsbuch - Reservierungserinnerung für Gäste
- Tisch- und Kapazitätsverwaltung
- Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung
- Statistikübersicht und Reservierungstrends
- Eintrag und Reservierungen von Partnerverzeichnissen
- Gäste Feedback nach dem Restaurantbesuch
- Gästedatenbank & -verwaltung
- Gutscheine & Tickets
- Newsletter Funktion
- Reservierungsbenachrichtigung per SMS
- iPad Restaurant Management App
- Persönlicher Marketing Ansprechpartner
- Persönliche Erfolgsreports
- API-Zugang für Integrationen

Nur die Webseiten- bzw. Marketingprodukte beinhalten je nach gewähltem Tarif zusätzlich folgende Leistungen:

- Mobil optimierte Webseite
- Monatliches resmio Ad Service Guthaben

#### **3.1.1 Reservierungsmodul für eigene Webseite und Facebook**

Dieses Modul erlaubt es dem Gastronomen, über den Einsatz einer unselbständigen Webanwendung beliebig viele Reservierungen auf der eigenen Webseite und der eigenen Facebookseite entgegenzunehmen.

### **3.1.2 Online-Reservierungsbuch**

Dieses Buch ermöglicht es dem Gastronomen über sein Nutzeraccount alle Reservierungen einzusehen, die online eingegangen sind. Diese Reservierungen kann sich der Gastronom in einer Tages-, Wochen- oder Agenda Ansicht anzeigen lassen.

### **3.1.3 Reservierungserinnerung für Gäste**

Der Gastronom hat die Möglichkeit den Gästen per E-Mail eine Reservierungserinnerung zu schicken.

### **3.1.4 Tisch- und Kapazitätsverwaltung**

Die Webanwendung zeigt dem Gastronomen an zu welcher Zeit Tische bzw. Sitzplätze von entsprechenden Gästen reserviert worden sind. Somit bietet diese Darstellung dem Gastronomen auch eine Übersicht über die Auslastung der Tische zu den verschiedenen Uhrzeiten. Der Gastronom kann so eine ausgewählte Anzahl von Sitzplätzen oder Tischen (numerischer Tischplan) für Onlinereservierungen freigeben.

### **3.1.5 Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung**

Die Webanwendung ermittelt für den Gastronomen Preisvorschläge. Somit kann der Gastronom Zeiten niedriger Auslastung hinterlegen um diese mit prozentualen Rabatten für die Gäste attraktiver zu machen.

### **3.1.6 Statistikübersicht und Reservierungstrend**

Der Gastronom kann sich eine Statistikübersicht zu dem Reservierungsverhalten der Gäste und der Auslastung anzeigen lassen. So kann er sich zum Beispiel die Anzahl der trotz Zusage nicht erschienenen Gäste, abgesagter Reservierungen und Empfänger des Newsletters anzeigen lassen. Der Umfang der Statistikübersicht unterscheidet sich nach dem gewählten Tarif.

### **3.1.7 Eintrag und Reservierungen von Partnerverzeichnissen**

Je nach gewählten Tarif werden die Restaurants des Gastronomen auf den Partnerportalen der resmio GmbH (z.B. Gelbe Seiten App, Das Örtliche, GoLocal) gelistet.

### **3.1.8 Gäste Feedback nach dem Restaurantbesuch**

Gäste können nach dem Restaurantbesuch, sofern von dem Gastronomen gewünscht, ihr Feedback für den Restaurantbesuch hinterlassen. In dem resmio

Free Tarif ist das Gäste Feedback limitiert, d.h. der Gastronom kann nicht erkennen von welchem Gast das Feedback stammt.

### **3.1.9 Gästedatenbank & - Verwaltung**

Der Nutzer kann sich die Gäste, nach automatisch generierten Gruppen sortiert, anzeigen lassen. Zusätzlich kann der Gastronom Zusatzdaten seiner Gäste hinterlegen (z. B. Adresse, Geburtsdatum)

### **3.1.10 Gutscheine & Tickets**

Über eine Ticketfunktion kann der Nutzer kostenlose Tickets und Gutscheine für besondere Veranstaltungen bzw. Aktionen erstellen und im Internet anbieten. Bei den kostenpflichtigen Tarifen kann der Gastronom das Ticket bzw. den Gutschein mit einer vorherigen Zahlungsabwicklung des Gastes verknüpfen. Hierbei fallen zusätzlich 6% des Umsatzes als Transaktionsgebühr für den Gastronom an.

### **3.1.11 Newsletter Funktion**

Der Gastronom hat die Möglichkeit einen Newsletter anzulegen und diesen an seine Kunden zu versenden. Je nach gewähltem Tarif sind die Anzahl der Empfänger und die Häufigkeit der Newsletter-Versendung begrenzt.

### **3.1.12 Reservierungsbenachrichtigung per SMS**

Der Gastronom kann sich per SMS/E-Mail über getätigte Reservierungen informieren lassen. Je nach gewähltem Tarif ist diese Funktion in der Anzahl der SMS-Empfänger begrenzt. Im resmio Free Tarif kann der Gastronom nur eine Mobilfunknummer hinterlegen.

### **3.1.13 iPad Restaurant Management App („resmio Tables“)**

Die resmio GmbH stellt dem Kunden eine kostenlose App zum Download zur Verfügung. Mit Hilfe dieser App kann sich der Kunde auf dem iPad den Tischplan grafisch anzeigen lassen.

### **3.1.14 Persönlicher Marketing Ansprechpartner**

Ein/e persönliche/r Marketingexpert/in berät den Kunden telefonisch und per E-Mail in einem Zeitumfang bis zu 30 min/Monat.

### **3.1.15 Persönliche Erfolgsreports**

Die resmio GmbH gewährt dem Kunden auf Anfrage persönliche Erfolgsreports im Umfang von einem Erfolgsreport pro Monat. 5

### 3.1.16 Monatliches resmio Ad Service Guthaben

#### *AdWords-Optimierung*

Der Kunde hat ein resmio Ad Service Guthaben. Die resmio GmbH gestaltet das Suchmaschinen-Marketing (sog. AdWords-Optimierung) für den Kunden, legt entsprechende Anzeigen an und optimiert diese fortwährend. Zunächst legt die Gesellschaft ein Google AdWords Konto für den Gastronom an. In diesem Sinne verwaltet die resmio GmbH das Konto des Gastronomen eigenständig. Im zweiten Schritt legt die resmio GmbH die Anzeigen (insb. die Keywords, Anzeigen oder Anzeigengruppen) für den Gastronom nach bestem Wissen und Gewissen an und trifft eine Auswahl aus folgenden Maßnahmen:

- Erstellung neuer bzw. Optimierung laufender Google AdWords Kampagnen
- Definition von Suchbegriffen und Suchbegriffskombinationen
- Erstellung einer standardisierten, kontaktoptimierten Landing Page („Webseite“), die speziell zur Kontaktoptimierung genutzt wird und daher die Webseite des Gastronoms nicht ersetzen oder erweitern soll. Hierfür können gesonderte Domains registriert werden oder über eine Domain von resmio zur Verfügung gestellt werden.
- Erstellung einer mobilen Landing Page („Webseite“)
- Erstellung einer Google+ Seite
- Erstellung einer Remarketing Kampagne (Erstellung von Werbebannern inkl.)
- Spiegelung der Restaurantwebseite

#### *Sonstige Bestimmungen*

- Bei der Verwendung von markenrechtlich geschützten Begriffen in den Google AdWords Anzeigentexten liegt es in der Verantwortung des Gastronoms, die dafür erforderliche Freigabe beim Markeninhaber einzuholen.
- Die Gesellschaft wird alle zu erbringenden Leistungen nur in der vom Gesetzgeber vorgeschrieben sowie bei der Einrichtung der Kampagne die entsprechenden Google-Richtlinien einhalten.
- Die resmio GmbH garantiert weder konkrete Anzeigenpositionen noch die Dauer der Anzeigenschaltung. Es kann auch nicht garantiert werden, dass durch die Werbekampagne eine generelle Steigerung der Nachfrage erreicht wird.

### 3.1.17 API-Zugang für Integrationen

Der Kunde verfügt über einen API-Zugang („Application-Programming-Interface“) für Integrationen. API ist die „Schnittstelle zur Anwendungsprogrammierung“, mit dessen Hilfe anderen Programmen ein Zugang zur Verfügung gestellt wird.

### 3.1.18 Mobil optimierte Profi Webseite

#### *Grundsätzliches*

Die Erstellung der mobil optimierten Webseite erfolgt entsprechend der in diesem Punkt genannten Pflichtangaben, die der Kunde macht und entsprechend aufgeführter Komponenten. Die resmio GmbH haftet nicht für unrichtig verfasste Angaben des Kunden, die resmio in Vertrauen auf die Richtigkeit auf der Webseite darstellt. In dem Sinne ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Sollten Dritte den Anbieter wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus den Inhalte der Webseite resultieren, verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter von jeglicher Haftung freizustellen und dem Anbieter die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzung entstehen. Für kundenspezifische Leistungen bezüglich weiterer Anwendungen, welche im entsprechenden Tarif nicht enthalten sind, unterbreitet die Gesellschaft dem Kunden ein zusätzliches individuelles Angebot.

#### *Komponenten*

- Design wählen

Der Kunde kann beim Wunschdesign für sein Restaurant zwischen verschiedenen Designvorlagen der resmio GmbH wählen. Diese Designvorlagen umfassen eine Startseite und bis zu vier Unterseiten (Speisekarte, Getränkekarte, Aktionen und Aktuelles), welche individuell an das Restaurant angepasst werden.

- Speisekarte

Eine der vier Unterseiten kann je nach Wunsch des Kunden die Speisekarte darstellen. Dies setzt voraus, dass das Restaurant seine Speisekarte an die resmio GmbH per E-mail schickt. Übermittelt der Kunde die Speisekarte nicht spätestens vier Wochen nach Vertragsabschluss, erfolgt die Erstellung der Webseite zunächst ohne Speisekarte und wird im Nachhinein um die entsprechende Speisekarte ergänzt.

- **Bilderumfang**

Der Kunde hat die Möglichkeit zwei bis 12 Bilder auf seiner Webseite zu integrieren. Er kann der resmio GmbH eigene Bilder zur Verfügung stellen oder kostenlose Standardbilder von der Gesellschaft verwenden. Entscheidet sich der Kunde dazu eigene Bilder zur Verfügung zu stellen und übermittelt der Kunde diese Bilder nicht spätestens vier Wochen nach Vertragsabschluss, erfolgt die Erstellung der Webseite mit Standardbildern von resmio. Die Webseite wird dann im Nachhinein bei späterem Erhalt der Bilder um diese ergänzt.

- **Text für Webseite**

Diese Komponente erfasst einen Restauranttext, welcher aus einem Haupttitel, einem Untertitel und einem Beschreibungstext bestehen sollte. Der Kunde schickt den eigenen Text an [websites@resmio.com](mailto:websites@resmio.com). Übermittelt der Kunde diesen Text nicht spätestens vier Wochen nach Vertragsschluss, erfolgt die Erstellung der Webseite nach einem Standardtext von der resmio GmbH. Die Webseite wird dann im Nachhinein bei späterem Erhalt des Textes um diese ergänzt.

- **Impressum**

Der Kunde kann seine Angaben zum Impressum im Fragebogen machen oder die Angaben für das Impressum an [websites@resmio.com](mailto:websites@resmio.com) senden.

Das Impressum muss folgende durch den Gastronomen übermittelte Angaben enthalten:

Name der Geschäftsführung bzw. des Inhabers,  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Handelsregister / Gewerberegistereintrag.

Entscheidet sich der Kunde dafür die Angaben per Email zu senden und übermittelt der Kunde diese Angaben nicht spätestens vier Wochen nach Vertragsschluss, erfolgt die Erstellung der Webseite zunächst nach dem Impressum von der resmio GmbH. Übermittelt der Gastronom die vollständigen Angaben für sein Impressum später, so wird das Impressum entsprechend geändert.

### *Zusatzleistungen*

Der Kunde kann gegen ein entsprechendes Entgelt folgende Zusatzleistungen in Anspruch nehmen: ·

- **Designvorlage**

Der Kunde hat die Möglichkeit den Premiumtarif zum Preis für einmalig EUR 1.199,00 zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer zu wählen. Bei diesem gebuchten Tarif erstellt die resmio GmbH ein individuelles Premium Design für das Restaurant in Absprache mit diesem.

- **Bilderumfang**

Der Gastronom kann den resmio Fotoservice für einmalig EUR 249,00 zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer buchen. In diesem Fall nimmt ein Fotograf mit dem Gastronom Kontakt auf um mit diesem einen Fototermin zu vereinbaren.

- **Suchmaschinen optimierter Text für Webseite**

Der Kunde kann einen Suchmaschinen optimierten Text von der resmio GmbH für einmalige EUR 99,00 zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer erstellen lassen.

- **Individueller Inhalt des Texts für die Webseite**

Wünscht der Kunde einen Inhalt, der über die im Unterpunkt 3.1.18 genannten Komponenten hinausgeht, vereinbaren die Parteien eine Stundenvergütung von EUR 39,00 zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

### **3.1.19 Hosting, Domain**

#### *Nutzungsumfang der vertraglich erstellten Webinhalte*

Sofern der vom Kunden gewählte Tarif die Nutzung von grafischen Elementen, Bildern, Texte, Animationen, Designvorlagen beinhaltet, erhält der Kunde das Recht, diese Inhalte für die Dauer seines jeweiligen Vertrages und im Zusammenhang der mit diesem Vertrag erstellten Webpräsenz online zu nutzen. Eine weitergehende Nutzung ist nicht gestattet. Insbesondere ist es untersagt, die zur Verfügung gestellten Inhalte zu kopieren und anderweitig zu verwenden. Die vorgenannten Regelungen gelten vorbehaltlich speziellerer Lizenzbedingungen der zur Verfügung gestellten Inhalte.

#### *Domainregistrierung*

Besitz der Kunde noch keine eigene Domain, registriert die resmio GmbH die Domain endend auf .net, .de oder .com für das Restaurant. Teilt der Kunde der Gesellschaft die Zugangsdaten für die Domainverwaltung spätestens vier Wochen nach Vertragsschluss nicht mit bzw. hat der Kunde noch keine eigene Domain und übermittelt seine Wunschdomain nicht spätestens vier Wochen nach Vertragsschluss, registriert die resmio GmbH die Domain im besten Wissen nach den bereits übermittelten Angaben des Kunden.

#### *Domainrückkauf/Beendigung des Vertragsverhältnisses*



Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Anbieter zur Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht mehr verpflichtet. Kündigt der Gastronom seinen Vertrag mit der resmio GmbH und wünscht eine Übertragung der Domain auf ihn, lässt die Gesellschaft über seinen Provider ein Passwort zum Providerwechsel (AuthCode) für die Domain hinterlegen. Dieses Passwort übermittelt der bisherige Domaininhaber, sprich die resmio GmbH, dem Vertragspartner. Dieser teilt das Passwort dem Provider seiner Wahl mit, der mit Hilfe des Passworts den Providerwechsel durchführt und gleichzeitig den Inhaberwechsel abwickelt. Ein Übertragen des kompletten Internetauftritts auf einen Server eines Drittanbieters ist nicht möglich. Insofern speichert die Gesellschaft die im Rahmen des Vertragsverhältnisses für den Kunden erstellte Webseite auf seinen Servern. Die durch die resmio GmbH erstellte Webseite ist dann offline, d.h. sie ist nicht mehr im Internet verfügbar.

Die rechtzeitige Speicherung und Sicherung der Daten liegt daher in der Verantwortung des resmio-Nutzers. Darüber hinaus ist der Anbieter nach Beendigung des Vertrages berechtigt, Domains des resmio-Nutzers, die nicht zu einem neuen Provider übertragen wurden, bei der jeweiligen Vergabestelle entsprechend der verbleibenden Laufzeit der dazugehörigen Domain löschen zu lassen.

#### *Pflege der Domain*

Bei der Verschaffung und/oder Pflege von Domains wird die resmio GmbH im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Organisation zur Domainvergabe lediglich als Vermittler tätig. Die Gesellschaft hat auf die Domain-Vergabe keinen Einfluss. Die resmio GmbH übernimmt keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains überhaupt zugeteilt werden und/oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben.

#### *Rechte Dritter*

Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt.

#### *Verlust der Domain*

Der Kunde ist verpflichtet, der resmio GmbH einen etwaigen Verlust seiner Domain unverzüglich anzuzeigen

### 3.1.20 Übersicht Tarife

		Direkt und Onlinevertrieb				Nur Direktvertrieb	
		resmio Free	resmio Pro	resmio Marketing	resmio Manager	Mobile Web Pro	Mobile Web Marketing
Alle Reservierungen inklusive	+	+	+	+	+	+	+
Reservierungsmodul für eigene Webseite & Facebook	+	+	+	+	+	+	+
Online-Reservierungsbuch	+	+	+	+	+	+	+
Reservierungserinnerung für Gäste	+	+	+	+	+	+	+
Tisch- und Kapazitätsverwaltung	+	+	+	+	+	+	+
Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung	+	+	+	+	+	+	+
Statistiken & Reports	limitiert	+	+	+	+	+	+
Eintrag und Reservierungen von Partnerverzeichnissen		+	+	+	+	+	+
Gäste Feedback	limitiert	+	+	+	+	+	+
Gästedatenbanken aufbauen	limitiert	+	+	+	+	+	+
Gutschein & Ticketverkauf	kostenlose Gutscheine & Tickets erstellen	+	+	+	+	+	+

	resmio Free	resmio Pro	resmio Marketing	resmio Manager	Mobile Web Pro	Mobile Web Marketing	Mobile Web Manager
Newsletter versenden	ein Newsletter, 50 Empfänger pro Monat	+	+	+	+	+	+
Reservierungsbenachrichtigung per SMS	ein Empfänger	max. 5 Empfänger	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt
iPad Restaurant Management App			+	+			+
Persönlicher Marketingansprechpartner			+	+		+	+
API-Zugang für Integrationen				+			+
Mobil optimierte Profi Webseite					+	+	+
resmio AdService (Budgetbuchung nötig)			+	+		+	+