ALLGEMEINE BUSINESS-AGB

Reservly | Stand 14.10.2026 | Version 5.3

Anbieter: Lukas Gerber, Einzelunternehmer, handelnd unter der Marke Reservly

Anschrift: Wassergasse 32, 1030 Wien, Österreich

GISA-Zahl: 40050812

Kontakt: support@reservly.at

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Restaurantkunden

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verträge mit Unternehmen

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner und Begriffe

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Verträge über Reservly mit Unternehmern im Sinn des österreichischen Unternehmensgesetzbuchs. Sie gelten insbesondere für Restaurants, Gastronomiebetriebe und andere gewerbliche Anbieter. Verträge mit Verbraucherinnen und Verbrauchern werden von diesen Business-AGB nicht erfasst.
2. Vertragspartner des Kunden ist Lukas Gerber, Einzelunternehmer, Wassergasse 32, 1030 Wien, Österreich, GISA-Zahl 40050812, handelnd unter der Marke Reservly. Kontakt: support@reservly.at. Nachfolgend wird dieser Vertragspartner als Reservly bezeichnet.
3. Kunde ist das im Angebot, Bestellformular oder Modulblatt bezeichnete Unternehmen. Standort ist ein räumlich gesonderter Gastronomiebetrieb des Kunden. Endkunde ist eine natürliche Person, die Reservly zur Reservierung, Ansicht einer Speisekarte oder Teilnahme an einem Treueprogramm verwendet.
4. Die Plattform umfasst nur die jeweils gebuchten Produkte und Module. Ungebuchte Funktionen, öffentlich beschriebene Zukunftsfunktionen, Testfunktionen und Funktionen anderer Tarife sind nicht geschuldet.
5. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn Reservly ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

§ 2 Vertragsunterlagen und Rangfolge

1. Bestandteile des Vertrags sind in folgender Rangfolge:

a) individuell ausgehandelte Vereinbarungen und das von Reservly angenommene Angebot oder Modulblatt;

b) der Auftragsverarbeitungsvertrag, soweit er für die jeweilige Verarbeitung gilt;

c) die besonderen Bedingungen für die gebuchten Produkte einschließlich der dort geregelten Leihhardware und Werbemittel;

d) diese Business-AGB;

e) Leistungsbeschreibungen, Dokumentationen und Preisblätter, soweit sie ausdrücklich einbezogen wurden.

2. Bei Widersprüchen geht die höherrangige Vertragsunterlage vor. Besondere Bedingungen gehen für ihr Produkt den allgemeinen Bestimmungen dieser Business-AGB vor.
3. Datenschutzerklärungen informieren über Datenverarbeitungen, sind aber keine Leistungsbeschreibung. Werbliche Aussagen oder Website-Inhalte erweitern den Vertrag nur, wenn sie im Angebot oder Modulblatt ausdrücklich als geschuldete Leistung bezeichnet sind.

§ 3 Vertragsschluss und Modulauswahl

1. Ein Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots, Unterzeichnung eines Modulblatts, elektronische Bestätigung einer Bestellung oder Freischaltung durch Reservly zustande. Reservly kann eine Bestellung aus sachlichen Gründen ablehnen, insbesondere bei fehlenden Unternehmensangaben, technischen Hindernissen oder konkreten Missbrauchsrisiken.
2. Das Angebot oder Modulblatt muss zumindest festlegen:

a) den Kunden und die teilnehmenden Standorte;

b) die gebuchten Produkte Reservierungssystem, Digitale Speisekarte und/oder Reservly Rewards;

c) den Tarif, die Entgelte, den Abrechnungszeitraum und die Mindestlaufzeit;

d) einmalige Einrichtungs- oder Inhaltsleistungen;

e) Art, Stückzahl, Zubehör und Eigentumsstatus überlassener Hardware und Werbemittel;

f) vereinbarte Sonderleistungen, Schnittstellen oder Reaktionszeiten.

3. Jedes Produkt kann einzeln oder gemeinsam mit anderen Produkten gebucht werden. Die Buchung eines Produkts begründet keinen Anspruch auf ein anderes Produkt. Innerhalb eines gebuchten Produkts gilt nur der im Angebot bezeichnete Funktionsumfang.
4. Reservly Rewards umfasst für alle Rewards-Kunden grundsätzlich denselben in den besonderen Bedingungen beschriebenen Funktionsumfang. Unterschiede zwischen Restaurants ergeben sich aus der jeweiligen Konfiguration, den Programmbedingungen und den teilnehmenden Standorten, nicht aus verdeckten Funktionsstufen.
5. Erweiterungen, Standortwechsel und zusätzliche Standorte bedürfen einer Vereinbarung in Textform und können zusätzliche Entgelte auslösen.

§ 4 Konto, Nutzerverwaltung und Zugangssicherheit

1. Der Kunde erhält ein Unternehmenskonto. Er benennt zumindest eine vertretungs- oder administrativ berechtigte Person und hält deren Kontaktdaten aktuell.
2. Der Kunde darf Zugänge nur Personen erteilen, die für ihn tätig und zur jeweiligen Nutzung befugt sind. Er ist für die Rollenvergabe, die Entfernung ausgeschiedener Personen und die Handlungen seiner berechtigten Nutzer verantwortlich. Er vergibt individuelle Zugänge und nur erforderliche Rechte, prüft diese regelmäßig und entzieht Zugänge ausgeschiedener Personen unverzüglich. Technische Administrationsrechte begründen nicht automatisch eine rechtsgeschäftliche Vertretungsmacht zum Vertragsabschluss.
3. Zugangsdaten und Mitarbeitercodes sind geheim zu halten, dürfen nicht gemeinsam mit unbefugten Personen verwendet werden und müssen bei Verdacht auf Missbrauch unverzüglich geändert werden. Reservly ist unverzüglich zu informieren.
4. Der Kunde darf technische Schutzmaßnahmen nicht umgehen, Schwachstellen nicht ohne vorherige schriftliche Erlaubnis testen und die Plattform nicht für rechtswidrige, missbräuchliche oder sicherheitsgefährdende Zwecke einsetzen.
5. Reservly darf angemessene Sicherheitsanforderungen, insbesondere starke Passwörter, Mehrfaktor-Authentifizierung und aktuelle Softwareversionen, verbindlich vorgeben.

§ 5 Allgemeine Leistungserbringung

1. Reservly stellt die gebuchten Produkte als webbasierte Software beziehungsweise App während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Die konkrete Leistung ergibt sich aus dem Modulblatt und den besonderen Bedingungen.
2. Eine Zahlungsabwicklung zwischen Restaurant und Endkunde ist nicht Bestandteil der Plattform, sofern sie nicht später ausdrücklich als eigenes Modul vereinbart wird. Verträge über Speisen,

Getränke, Reservierungen und Prämien werden nicht von Reservly als Verkäufer abgeschlossen.

3. Reservly darf die technische Art der Leistungserbringung ändern und Funktionen weiterentwickeln, wenn der vereinbarte Kernnutzen erhalten bleibt, die Sicherheit oder Rechtskonformität verbessert wird oder die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Eine wesentliche dauerhafte Verringerung des gebuchten Kernumfangs bedarf einer vertraglichen Grundlage oder eröffnet dem Kunden ein angemessenes Sonderkündigungsrecht für das betroffene Produkt.
4. Reservly kann planbare Wartungen durchführen. Soweit möglich, werden längere planbare Unterbrechungen vorab angekündigt. Eine bestimmte Verfügbarkeit oder Reaktionszeit ist nur geschuldet, wenn sie im Angebot ausdrücklich als Service Level vereinbart wurde.
5. Test-, Beta- und Vorschaufunktionen können als solche gekennzeichnet, geändert oder eingestellt werden. Sie sind nicht für kritische Betriebsabläufe bestimmt, sofern nichts anderes vereinbart ist.

§ 5a KI-Unterstützung bei Kampagnen

1. Soweit freigeschaltet, unterstützt ein KI-Assistent die Erstellung und Bearbeitung von Kampagnen-E-Mails. Änderungen an zulässigen Text-, Design- und Metadaten können nach technischer Prüfung unmittelbar in den Entwurf übernommen und gespeichert werden. Gutscheinänderungen erfordern eine gesonderte Bestätigung. Die KI-Anfrage allein versendet oder aktiviert keine Kampagne.
2. Der Kunde prüft vor Versand oder Aktivierung die inhaltliche Richtigkeit, Preise, Vorteile, Laufzeiten, Links, Rechte Dritter und Pflichtangaben. Technische Prüfungen gewährleisten keine sachliche oder rechtliche Richtigkeit; KI-Ausgaben können Fehler enthalten und anderen Ausgaben ähneln. Eine Ausschließlichkeit oder ein Schutzrecht an generierten Inhalten wird nicht zugesagt. Die gesetzliche und vereinbarte Verantwortung von Reservly für die eigene Leistung bleibt unberührt.
3. Die Verarbeitung erfolgt über einen externen KI-Dienst nach dem einschlägigen AVV und den Datenschutzhinweisen. Der Kunde darf keine nicht erforderlichen Gästedaten, besonders geschützten Daten, Zugangsdaten oder unbefugt offengelegten vertraulichen Informationen in Eingaben, Kampagnennotizen oder sonstigen an die KI übermittelten Inhalten verwenden. Eine bloße Funktionsfreigabe ersetzt weder eine Rechtsgrundlage noch die vorgeschriebene Einbindung des Dienstleisters. Das gilt auch für bewusst angehängte Bilder, Dokumente und Tabellen samt Dateinamen und Metadaten. Sie müssen rechtmäßig übermittelt werden; eine automatische Anonymisierung findet nicht statt.
4. Das im Dashboard angezeigte KI-Kontingent begrenzt die Nutzung im jeweiligen Kalendermonat. Auch eine Rückfrage, eine verworfene Antwort oder ein Reparaturversuch kann tatsächlich angefallene Modellnutzung verbrauchen; bei unklarem technischen Ausgang kann ein Betrag bis zur Klärung reserviert bleiben. Das Kontingent ist kein auszahlbares Guthaben. Zusätzliche Entgelte entstehen nur aufgrund einer vorherigen ausdrücklichen Vereinbarung. Vertragsgemäße Kernleistungen und Fehleransprüche bleiben unberührt.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt die für Einrichtung und Betrieb erforderlichen richtigen und vollständigen Informationen, Inhalte, Freigaben, Endgeräte, Internetverbindungen und internen Ansprechpartner rechtzeitig bereit.
2. Der Kunde prüft von Reservly eingepflegte oder übertragene Inhalte vor Veröffentlichung und meldet erkennbare Fehler unverzüglich. Eine Freigabe entbindet Reservly nicht von der Pflicht, eine konkret vereinbarte Einrichtungsleistung fachgerecht zu erbringen.

3. Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit seiner Angebote, Öffnungszeiten, Preise, Inhalte, Einwilligungstexte, Marketingmaßnahmen und Programmbedingungen verantwortlich, soweit Reservly diese Inhalte oder Entscheidungen nicht selbst vorgibt.
4. Schnittstellen und Gästebuch-CSV-Exporte sind verantwortungsvoll zu verwenden. Weitergehende Rückgabe- und Exportrechte nach AVV und § 13a bleiben unberührt. 5. Mehraufwand, der nachweislich durch verspätete oder fehlerhafte Mitwirkung entsteht, darf Reservly nach vorheriger Information und zu den vereinbarten oder üblichen Sätzen verrechnen, soweit der Kunde den Mehraufwand zu vertreten hat.

§ 7 Entgelte, Abrechnung und Zahlungsverzug

1. Entgelte, Währung, Abrechnungsmodell, Abrechnungszeitraum und Fälligkeit ergeben sich aus dem Angebot oder Modulblatt. Alle B2B-Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.
2. Wiederkehrende Pauschalen werden im Voraus, nutzungsabhängige Entgelte nachträglich abgerechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei einem Reservierungsentgelt entsteht der Anspruch nach den besonderen Bedingungen für das Reservierungssystem.
3. Entgelte für SMS, Schnittstellen, Einrichtungsleistungen, zusätzliche Standorte, Ersatzhardware oder sonstige Zusatzleistungen werden nur verrechnet, wenn sie im Angebot ausgewiesen oder vor Beauftragung in Textform mitgeteilt wurden.
4. Rechnungen sind innerhalb der angegebenen Frist ohne Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen und die gesetzlich zulässigen Betreibungskosten.
5. Reservly darf nach erfolgloser Mahnung und angemessener Nachfrist betroffene kostenpflichtige Funktionen verhältnismäßig sperren. Bei erheblichem Betrugs- oder Ausfallsrisiko kann eine kürzere Frist zulässig sein. Bereits entstandene Entgeltansprüche bleiben unberührt.

§ 8 Preisänderungen

1. Während einer vereinbarten Mindestlaufzeit bleiben die vereinbarten wiederkehrenden Preise unverändert, ausgenommen Änderungen gesetzlicher Steuern und Abgaben oder ausdrücklich vereinbarte verbrauchsabhängige Entgelte.
2. Für einen folgenden Verlängerungszeitraum oder bei unbefristeten monatlichen Verträgen darf Reservly Preise mit einer Vorankündigung von mindestens 30 Tagen anpassen, wenn sich relevante Kosten nach Vertragsschluss verändern. Sachliche Gründe sind insbesondere nachweisbare Änderungen bei Hosting, Versanddiensten, App-Stores, Hardware, Lizenzen, Personal, Sicherheit, Regulierung, Steuern oder Inflation.
3. Eine Anpassung muss den Kostenfaktor und die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen, darf nicht rückwirkend erfolgen und darf nicht allein mit allgemeinen Marktbedingungen begründet werden. Kostensenkungen sind nach denselben Maßstäben zu berücksichtigen.
4. Der Kunde kann das von der Preisänderung betroffene Produkt bis zum Wirksamwerden der Änderung zum Wirksamkeitszeitpunkt kündigen. Reservly weist in der Mitteilung auf dieses Recht hin. Bereits ausdrücklich vereinbarte Staffelungen und indexgebundene Anpassungen bleiben unberührt.

§ 9 Laufzeit, Verlängerung, Kündigung und Modulwechsel

1. Mindestlaufzeit und Abrechnungszeitraum ergeben sich aus dem Modulblatt. Fehlt eine Angabe, läuft der Vertrag monatlich und kann mit 30 Tagen zum Ende des jeweiligen Monats gekündigt werden.
2. Ein Monatsvertrag verlängert sich jeweils um einen weiteren Monat, ein Jahresvertrag um ein weiteres Jahr, sofern nicht im Modulblatt eine andere Verlängerung vereinbart ist. Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt 30 Tage zum Ende der jeweiligen Laufzeit. Für Reservly Rewards gilt die

Auslaufphase nach den Rewards-Bedingungen; zwingende Wechselrechte nach § 13a gehen vor. Eine fristgerechte Kündigung bewirkt keine automatische Verlängerung um ein weiteres volles Vertragsjahr allein deshalb, weil eine Auslaufphase noch abzuwickeln ist.

3. Ein Upgrade kann nach Vereinbarung sofort oder zum nächsten Abrechnungszeitraum wirksam werden. Eine Rückstufung oder Abwahl eines Produkts wird grundsätzlich zum Ende der laufenden Mindest- oder Verlängerungslaufzeit wirksam. Bei monatlicher Laufzeit kann sie zum nächsten zulässigen Kündigungstermin erfolgen.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei schwerem oder wiederholtem Vertragsverstoß, erheblicher Gefährdung der Plattform, rechtswidriger Nutzung oder trotz Mahnung fortbestehendem erheblichen Zahlungsverzug vor.
5. Kündigungen bedürfen zumindest der Textform. Die Rückgabe von Hardware sowie datenschutzrechtliche Rückgabe- und Löschpflichten richten sich nach den jeweiligen besonderen Bedingungen und dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

§ 10 Rechte an Software und Kundeninhalten

1. Reservly und seine Lizenzgeber behalten alle Rechte an Software, Apps, Marken, Designs, Dokumentation, Datenbankstrukturen und von Reservly bereitgestellten Inhalten. Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht im vertraglich erforderlichen Umfang.
2. Der Kunde behält seine Rechte an eigenen Texten, Bildern, Logos, Speisekarten, Unternehmensdaten und sonstigen Kundeninhalten. Er räumt Reservly für die Vertragsdauer die zur Speicherung, technischen Bearbeitung, Übersetzung, Anzeige, Sicherung und öffentlichen Bereitstellung innerhalb der gebuchten Produkte erforderlichen Rechte ein. Dies umfasst auch rechtmäßig bereitgestellte Notizdateien, Kampagnenbilder und Tablet-Videos; interne Gästedaten, Reservierungsnachrichten und Notizdateien sind nicht zur öffentlichen Bereitstellung bestimmt. Eine Verarbeitung für KI-Unterstützung erfolgt nur im Rahmen der angeforderten Funktion und der datenschutzrechtlichen Vereinbarungen.
3. Eine Nutzung von Kundeninhalten zur allgemeinen Werbung für Reservly außerhalb der gebuchten öffentlichen Profile und Funktionen bedarf einer gesonderten Zustimmung. Gesetzlich erforderliche Archivkopien und zeitlich begrenzte Sicherungskopien bleiben zulässig.
4. Der Kunde gewährleistet, dass er die erforderlichen Rechte an seinen Inhalten besitzt und durch deren Nutzung keine Rechte Dritter verletzt. Reservly ist nicht verpflichtet, Inhalte vorab rechtlich zu prüfen.
5. Vorschläge und Rückmeldungen des Kunden dürfen zur Verbesserung der Plattform verwendet werden. Vertrauliche Informationen und personenbezogene Daten dürfen dabei nur im vertraglich und gesetzlich zulässigen Umfang genutzt werden.

§ 11 Vertraulichkeit

1. Beide Parteien behandeln nicht öffentliche kaufmännische, technische und betriebliche Informationen der anderen Partei vertraulich und verwenden sie nur zur Durchführung des Vertrags.
2. Die Pflicht gilt nicht für Informationen, die nachweislich allgemein bekannt, rechtmäßig von Dritten erhalten, unabhängig entwickelt oder aufgrund Gesetzes beziehungsweise behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. Soweit zulässig, wird die andere Partei vor einer verpflichtenden Offenlegung informiert.
3. Die Vertraulichkeitspflicht gilt für drei Jahre nach Vertragsende fort. Geschäftsgeheimnisse und personenbezogene Daten bleiben so lange geschützt, wie dies gesetzlich oder nach ihrer Natur erforderlich ist.

§ 12 Datenschutz und Rollenverteilung

1. Jede Partei erfüllt die auf sie anwendbaren Datenschutzpflichten. Die tatsächliche Rolle richtet sich nach Zweck und Mitteln der jeweiligen Verarbeitung, nicht allein nach der Bezeichnung im Vertrag.
2. Bei Reservierungen, restaurantbezogenen Treueprogrammen, Punkteständen, Prämien und im Auftrag versendeten Restaurantkampagnen entscheidet grundsätzlich der Kunde über Zwecke und wesentliche Mittel. Soweit Reservly diese Daten ausschließlich nach dokumentierter Weisung verarbeitet, ist Reservly Auftragsverarbeiter. Vor Beginn dieser Verarbeitung schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Artikel 28 DSGVO. Dies umfasst reservierungsbezogene Nachrichten, deren automatische Kopien und erforderliche Bearbeitungsverläufe sowie auftragsbezogene Mitarbeiterhandlungen.
3. Für das zentrale Reservly-Konto, Authentifizierung, Kontosicherheit, technische Missbrauchsprävention, Verwaltung von Mitgliedschaften und eigene erforderliche Plattformkommunikation kann Reservly eigenständig Verantwortlicher sein. Einzelheiten werden in der Endkunden-Datenschutzerklärung transparent beschrieben.
4. Bestimmen die Parteien für eine konkrete Verarbeitung Zwecke und Mittel gemeinsam, schließen sie vor Beginn eine Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit. Eine solche Rolle wird nicht pauschal unterstellt.
5. Der Kunde erteilt nur rechtmäßige Weisungen, stellt erforderliche Informationen und Rechtsgrundlagen bereit und bearbeitet Betroffenenanfragen, soweit er Verantwortlicher ist. Reservly unterstützt ihn im vereinbarten und gesetzlich erforderlichen Umfang.
6. Die Liste der Unterauftragsverarbeiter, Speicherorte, Löschfristen und technischen sowie organisatorischen Maßnahmen ist im Auftragsverarbeitungsvertrag beziehungsweise dessen Anlagen festzulegen und aktuell zu halten.

§ 13 Sicherheit, Datenzugang und Vertragsende

1. Reservly setzt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach dem Stand der Technik, dem Risiko und der Art der verarbeiteten Daten ein. Eine absolute Sicherheit kann nicht zugesagt werden.
2. Beide Parteien informieren einander unverzüglich über sicherheitsrelevante Vorfälle, soweit diese die gemeinsame Vertragsdurchführung oder personenbezogene Daten der jeweils anderen Partei betreffen. Meldewege und Fristen für Auftragsverarbeitungen regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag.
3. Während der Vertragslaufzeit erhält der Kunde im Dashboard Zugriff auf seine vorgesehenen Stamm-, Inhalts-, Reservierungs- und Programmdaten. Der freigeschaltete Gästebuch-CSV-Export umfasst die dort ausgewiesenen Felder; für weitere geschuldete Exporte gilt § 13a. Nachrichten und Bearbeitungsverläufe sind nur im vorgesehenen Rechte- und Aufbewahrungsumfang zugänglich.
4. Nach Vertragsende wird der produktive Zugang beendet. Eine gesetzlich oder im Auftragsverarbeitungsvertrag geschuldete Rückgabe personenbezogener Daten ist von einer Produkt- oder Administrationsbereich-Exportfunktion zu unterscheiden. Rückgabe, Aufbewahrung und Löschung richten sich nach den besonderen Bedingungen, gesetzlichen Pflichten und dem Auftragsverarbeitungsvertrag. Daten dürfen in Sicherungskopien bis zum turnusmäßigen Überschreiben gesperrt fortbestehen, soweit dies dokumentiert und rechtlich zulässig ist.

§ 13a Anbieterwechsel und Datenübernahme

1. Für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter oder in eine eigene Infrastruktur kann der Kunde Reservly in Textform unter support@reservly.at beauftragen. Reservly bestätigt den Eingang und stimmt Datenumfang, Ansprechpartner, Beginn und Ablauf ab. Die maximale Ankündigungsfrist

bis zum Beginn des Wechsels beträgt zwei Monate. Zwingende Rechte aus Kapitel VI der Verordnung (EU) 2023/2854 bleiben uneingeschränkt bestehen; die nachstehenden Wechsel- und Abrufleistungen werden für die gebuchten SaaS-Produkte vertraglich eingeräumt.

2. Exportierbar sind die vom Kunden eingebrachten sowie durch seine Nutzung erzeugten zugänglichen Eingabe- und Ausgabedaten einschließlich zugehöriger erforderlicher Metadaten: Unternehmens- und Standortdaten, Speisekarten und Medien, Reservierungen und Gästedaten, soweit noch rechtmäßig vorhanden, sowie eigene Programmeinstellungen, Mitgliedschaften, Punktestände, Transaktionen, Prämien, Gutscheine, Angebotszuteilungen und Einladungsnachweise. Daten anderer Kunden, fremde zentrale Kontodaten sowie Software, Quellcode, interne Sicherheitsgeheimnisse und geschützte interne Algorithmen sind nicht umfasst. Ausschlüsse dürfen einen gesetzlich geschuldeten Wechsel nicht behindern. Datenschutzrechtliche Rollen und Berechtigungen sind zu beachten. Zu den eigenen Eingabe- und Ausgabedaten gehören auch rechtmäßig gespeicherte Gästebuchnotizen und Anhänge, manuelle Gruppen, Smartgruppenregeln, Kampagnenentwürfe einschließlich Design und übernommene KI-Ergebnisse. Der Gästebuch-CSV-Export ersetzt keinen vollständigen geschuldeten Export. Exportkopien sind zugriffsgeschützt aufzubewahren und bei Zweckfortfall zu löschen. Zum geschuldeten Umfang gehören auch noch rechtmäßig vorhandene Reservierungsnachrichten einschließlich automatischer Inhaltskopien, erforderlicher Bearbeitungsdaten und Zuordnungsmetadaten.
3. Reservly stellt die Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereit, insbesondere CSV oder JSON, Medien in ihrem verfügbaren Standardformat, samt einer zur Zuordnung erforderlichen Beschreibung. Eine fehlende Export-Schaltfläche beschränkt diesen Anspruch nicht. Reservly unterstützt den sicheren Transfer und die Kontinuität der vereinbarten Leistung während des Wechsels in angemessenem Umfang, informiert über bekannte Risiken und Hindernisse und wahrt ein hohes Sicherheitsniveau. Der Kunde benennt ein geeignetes Ziel und wirkt an der Übernahme mit.
4. Der Übergangszeitraum beträgt grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage. Ist dies technisch nicht durchführbar, informiert Reservly innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Eingang der Wechselmitteilung mit konkreter Begründung über einen alternativen Zeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal um einen für seine Zwecke angemessenen Zeitraum verlängern. Weitergehende zwingende Rechte bleiben bestehen.
5. Nach Abschluss des Übergangszeitraums steht für die abgerufenen beziehungsweise noch abzurufenden exportierbaren Daten ein zusätzlicher Abrufzeitraum von mindestens 30 Kalendertagen zur Verfügung. Eine frühere Löschung erfolgt nur auf ausdrückliche dokumentierte Weisung, soweit rechtlich zulässig. Anschließend werden die betreffenden Auftragsdaten und digitalen Vermögenswerte gelöscht; gesetzlich notwendige, gesperrte Nachweise und begrenzte Sicherungskopien werden nach dem AVV behandelt. Der Kunde wird vor Ablauf über die anstehende Löschung informiert.
6. Für die vorgenannten Wechsel- und Standardexportleistungen erhebt Reservly keine gesonderten Wechselentgelte. Laufende Dienstentgelte bis zur wirksamen Beendigung bleiben geschuldet. Ein Wechsel darf nicht durch zusätzliche, erst nachträglich eingeführte Ablöse- oder Strafgebühren behindert werden. Eine gegebenenfalls individuell vereinbarte Zahlung wegen vorzeitiger Beendigung muss vor Vertragsschluss transparent, angemessen und mit zwingendem Recht vereinbar sein; diese AGB begründen keine solche zusätzliche Zahlung.
7. Bei einem Wechsel endet der betroffene Dienstvertrag nach erfolgreichem Abschluss des Wechsels beziehungsweise nach Maßgabe der zwingenden gesetzlichen Regeln. Eine ausschließliche Datenlöschung kann der Kunde ebenfalls in Textform verlangen; Reservly informiert über den Ablauf und den Beendigungszeitpunkt. Ein Wechsel oder Vertragsende beseitigt keine bereits gegenüber Gästen begründeten Prämienansprüche. Die Parteien stimmen die Erfüllung dieser Ansprüche und einen erforderlichen Datentransfer ab; die Rewards-Auslaufphase darf gesetzliche Wechselrechte nicht verzögern.

§ 14 Drittanbieter und Schnittstellen

1. Reservly darf zur Leistungserbringung geeignete Hosting-, Versand-, Übersetzungs-, Analyse-, Karten-, Sicherheits- und App-Dienste einsetzen. Datenschutzrechtlich relevante Anbieter werden entsprechend dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der Datenschutzerklärung offengelegt.
2. Funktionen von Drittanbietern können von deren technischer Verfügbarkeit, Schnittstellen und Nutzungsbedingungen abhängen. Reservly wird bei Ausfall wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen ergreifen, schuldet aber keine Leistung, die ausschließlich außerhalb seines Einflussbereichs liegt.
3. Vom Kunden selbst aktivierte externe Integrationen können Daten an den gewählten Anbieter übertragen. Der Kunde prüft deren Rechtmäßigkeit und Vertragsbedingungen, soweit Reservly die Integration nicht als eigener Verantwortlicher auswählt.

§ 15 Gewährleistung und Leistungsgrenzen

1. Reservly erbringt die vereinbarten digitalen Leistungen fachgerecht. Der Kunde meldet reproduzierbare Mängel mit einer nachvollziehbaren Beschreibung und unterstützt die Fehleranalyse in zumutbarem Umfang.
2. Reservly kann einen Mangel nach eigener Wahl durch Nachbesserung, Ersatzlösung oder angemessenen Workaround beheben. Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.
3. Reservly garantiert weder eine bestimmte Anzahl an Reservierungen, Gästen oder Treueprogramm-Mitgliedern noch Umsatzsteigerungen, Suchmaschinenpositionen, Bewertungen, Sichtbarkeit oder das Erscheinen reservierender Gäste.
4. Vorübergehende Einschränkungen durch Wartung, notwendige Sicherheitsmaßnahmen, Internet- oder Drittanbieterausfälle begründen keine Vertragsverletzung, soweit Reservly sie nicht zu vertreten hat und angemessen auf ihre Behebung hinwirkt. Für Ereignisse höherer Gewalt gilt ergänzend § 23.

§ 16 Haftung

1. Reservly haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Personenschäden, nach zwingendem Produkthaftungsrecht und in sonstigen Fällen, in denen eine Beschränkung gesetzlich unzulässig ist.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Reservly nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht und nur für den bei Vertragsschluss typischen und vorhersehbaren Schaden.
3. Soweit die Haftung nach Ziffer 2 beschränkt werden darf, ist die Gesamthaftung je Vertragsjahr auf die für die betroffenen Produkte in den zwölf Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten und geschuldeten Nettoentgelte, höchstens jedoch auf EUR 10.000, begrenzt. Besteht der Vertrag kürzer, wird das vereinbarte Entgelt auf zwölf Monate hochgerechnet.
4. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen, soweit solche Schäden nicht typischer und vorhersehbarer Inhalt der verletzten Hauptleistungspflicht sind.
5. Die vorstehenden Beschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen von Reservly.

§ 17 Ansprüche Dritter und Freistellung

1. Wird Reservly von einem Dritten wegen rechtswidriger Kundeninhalte, fehlender Rechte oder einer vom Kunden zu verantwortenden rechtswidrigen Kampagne in Anspruch genommen, stellt der Kunde Reservly von berechtigten Ansprüchen und angemessenen notwendigen Verteidigungskosten frei, soweit der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

2. Reservly informiert den Kunden unverzüglich, überlässt ihm soweit zumutbar die Verteidigung und gibt ohne Zustimmung des Kunden kein Anerkenntnis ab und schließt keinen Vergleich, der den Kunden belastet. Der Kunde unterstützt die Verteidigung angemessen.
3. Eigene Pflichtverletzungen von Reservly, insbesondere eine Verarbeitung entgegen dokumentierter Weisung oder eigenmächtige inhaltliche Änderung, werden von der Freistellung nicht erfasst.

§ 18 Einschränkung, Sperrung und Beendigung durch Reservly

1. Reservly darf einzelne Inhalte oder Funktionen einschränken oder sperren, wenn dies erforderlich und verhältnismäßig ist, insbesondere bei:

a) konkreten Sicherheitsrisiken oder Angriffen;

b) rechtswidrigen Inhalten oder behördlichen beziehungsweise gerichtlichen Anordnungen;

c) schwerem oder wiederholtem Vertragsverstoß;

d) Manipulation von Reservierungen, Punkten, Belegen oder Mitarbeitercodes;

e) erheblichem Zahlungsverzug nach Maßgabe von § 7;

f) notwendiger Wartung oder dem Ende eines gebuchten Produkts.

2. Reservly berücksichtigt Art, Schwere, Dauer, Häufigkeit und Auswirkungen des Verstoßes und wählt nach Möglichkeit die mildeste geeignete Maßnahme.
3. Soweit gesetzlich erforderlich, erhält der Kunde vor oder gleichzeitig mit der Maßnahme eine klare Begründung auf einem dauerhaften Datenträger. Die Begründung kann unterbleiben, soweit dies gesetzlich zulässig ist, etwa aus zwingenden Sicherheitsgründen, aufgrund gesetzlicher Geheimhaltung oder bei wiederholtem gleichartigem Verstoß.
4. Bei vollständiger ordentlicher Beendigung eines Plattformvermittlungsdienstes durch Reservly wird, soweit die Verordnung (EU) 2019/1150 anwendbar ist, grundsätzlich eine Begründung mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden übermittelt. Gesetzliche Ausnahmen, insbesondere zwingende rechtliche Gründe, dringende Sicherheitsgründe oder wiederholte Verstöße, bleiben unberührt.
5. Der Kunde kann die Entscheidung über support@reservly.at überprüfen lassen und geeignete Nachweise vorlegen. Nach Wegfall des Grundes wird der Zugang in angemessenem Umfang wiederhergestellt.

§ 19 Öffentliche Darstellung, Ranking und Vertriebskanäle

1. Für die in der Reservly-App angezeigten Rewards-Programme gilt derzeit folgende Reihenfolge: Serverseitig werden die Programme alphabetisch nach ihrer angezeigten Bezeichnung bereitgestellt. Liegt keine nutzbare Standortfreigabe des Endgeräts vor, bleibt diese alphabetische Reihenfolge bestehen.
2. Liegt eine nutzbare Standortfreigabe vor, sortiert die App die angezeigten Rewards-Programme ausschließlich nach der berechneten Entfernung zum Endgerät. Die Entfernung ist in diesem Fall der alleinige und damit ausschlaggebende Rankingparameter. Die alphabetische Reihenfolge dient nur als Ausgangs- und Rückfallreihenfolge.
3. Zeitpunkt, Öffnungszeiten, Verfügbarkeit, Kapazität, Profilvollständigkeit, Nachfrage, Nutzerverhalten und der gebuchte Tarif beeinflussen diese Reihenfolge derzeit nicht. Eine Beeinflussung gegen direkte oder indirekte Zahlung wird derzeit nicht angeboten.
4. Reservly kann öffentliche Profile, Buchungslinks, QR-Codes, Widgets und ausdrücklich gebuchte Integrationen als Vertriebskanäle bereitstellen. Eine Verteilung über Suchmaschinen, Kartenanbieter, soziale Netzwerke oder Partnerdienste erfolgt nur im technisch vorgesehenen Umfang und begründet keine Garantie für Indexierung, Reichweite oder Verfügbarkeit.

5. Wesentliche Änderungen der Rankingparameter und ihrer relativen Bedeutung werden nach den anwendbaren gesetzlichen Informationsfristen bekannt gegeben. Reservly muss keine Geschäftsgeheimnisse oder Informationen offenlegen, die Manipulation ermöglichen würden.

§ 20 Zugang zu Daten im Plattformverhältnis

1. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit die für seine gebuchten Produkte vorgesehenen eigenen Unternehmens-, Inhalts-, Reservierungs-, Gäste-, Kampagnen-, Punkte- und Statistikdaten einsehen. Rollen- und Datenschutzbeschränkungen bleiben vorbehalten.
2. Reservly hat Zugriff auf Daten, soweit dies für Betrieb, Support, Abrechnung, Sicherheit, Missbrauchsbekämpfung, Erfüllung gesetzlicher Pflichten und im zulässigen Umfang für eigene Produktanalyse erforderlich ist. Personenbezogene Daten werden nur mit einer geeigneten Rechtsgrundlage oder im Auftrag verarbeitet.
3. Andere Restaurants erhalten keinen Zugriff auf personenbezogene Daten, Punktestände oder Kampagnen eines Kunden. Bei einem standortübergreifenden Rewards-Programm desselben Rechtsträgers, einschließlich eines Einzelunternehmers dürfen die im Modulblatt bezeichneten Standorte programmbedingt gemeinsame Daten verwenden.
4. Drittanbieter erhalten Daten nur als vertraglich gebundene Dienstleister, aufgrund einer aktivierten Integration, mit wirksamer Einwilligung oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung. Reservly verkauft keine personenbezogenen Gäste- oder Rewards-Daten an andere Restaurants.
5. Datenzugang, Standardexport, Wechsel und Abruf nach Vertragsende richten sich nach § 13a. Eine fehlende Export-Schaltfläche beschränkt die dort vereinbarten oder zwingenden gesetzlichen Rechte nicht. Die datenschutzrechtliche Rückgabe und Löschung nach dem AVV bleiben maßgeblich.

§ 21 Meldung mutmaßlich rechtswidriger Inhalte und Beschwerden

1. Reservly stellt eine leicht zugängliche und benutzerfreundliche elektronische Möglichkeit bereit, mit der jede Person oder Stelle konkrete mutmaßlich rechtswidrige Inhalte melden kann. Das elektronische Meldeverfahren ist unter support@reservly.at erreichbar und wird auf der Website leicht auffindbar bekannt gegeben.
2. Eine Meldung soll hinreichend genau und ausreichend begründet sein und insbesondere enthalten:

a) eine verständliche Erläuterung, warum die gemeldete Information als rechtswidrig angesehen wird;

b) die genaue elektronische Fundstelle, insbesondere die genaue URL, und erforderlichenfalls weitere Angaben zur eindeutigen Identifizierung des Inhalts;

c) Name und E-Mail-Adresse der meldenden Person oder Stelle, außer bei Meldungen zu mutmaßlichen Straftaten nach den Artikeln 3 bis 7 der Richtlinie 2011/93/EU;

d) eine Erklärung, dass die meldende Person oder Stelle in gutem Glauben davon überzeugt ist, dass die Angaben richtig und vollständig sind.

3. Sofern elektronische Kontaktdaten übermittelt wurden, bestätigt Reservly den Eingang der Meldung unverzüglich elektronisch. Reservly bearbeitet Meldungen zeitnah, sorgfältig, objektiv und frei von Willkür und berücksichtigt dabei insbesondere Art und Dringlichkeit des gemeldeten Inhalts.
4. Reservly entscheidet, ob der gemeldete Inhalt unverändert bleibt, seine Sichtbarkeit eingeschränkt, der Zugang gesperrt oder der Inhalt entfernt wird. Die meldende Person oder Stelle wird nach der Entscheidung unverzüglich elektronisch über das Ergebnis und die verfügbaren Rechtsschutzmöglichkeiten informiert, sofern elektronische Kontaktdaten vorliegen.

5. Wird eine vom Kunden bereitgestellte Information entfernt, gesperrt oder in ihrer Sichtbarkeit eingeschränkt oder wird der Zugang des Kunden aus diesem Grund beschränkt, erhält der betroffene Kunde, soweit gesetzlich erforderlich, eine klare und konkrete Begründung. Diese enthält insbesondere die maßgeblichen Tatsachen, die rechtliche oder vertragliche Grundlage, einen etwaigen Einsatz automatisierter Mittel und verfügbare Rechtsschutzmöglichkeiten.
6. Beschwerden zu Sperren, Ranking, Datenzugang, technischen Problemen oder Vertragsdurchführung können an support@reservly.at gerichtet werden. Reservly bestätigt den Eingang und teilt das Ergebnis innerhalb angemessener Frist mit.
7. Reservly ist derzeit ein Kleinunternehmen und nimmt, soweit die Voraussetzungen erfüllt sind, die Ausnahmen für Kleinunternehmen nach Artikel 11 Absatz 5 und Artikel 12 Absatz 7 der Verordnung (EU) 2019/1150 in Anspruch. Unabhängig davon können Beschwerden an support@reservly.at gerichtet werden. Reservly prüft Beschwerden sorgfältig und innerhalb angemessener Frist.

§ 22 Änderungen dieser Business-AGB

1. Reservly teilt Änderungen auf einem dauerhaften Datenträger, insbesondere per E-Mail, grundsätzlich mindestens 15 Tage vor ihrem Wirksamwerden mit. Ist eine technische oder wirtschaftliche Anpassung durch den Kunden erforderlich, wird eine längere angemessene Frist eingeräumt.
2. Eine kürzere Frist oder sofortige Änderung ist nur zulässig, soweit Reservly einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung unterliegt oder eine unvorhergesehene und unmittelbar drohende Gefahr für Betrug, Schadsoftware, Spam, Datenschutzverletzungen oder Cybersicherheit abwehren muss.
3. Der Kunde kann den Vertrag vor Ablauf der Änderungsfrist kündigen, soweit das Gesetz dieses Recht vorsieht. Eine aktive Zustimmung ist erforderlich, wenn die Änderung nicht durch ein transparentes Änderungsrecht gedeckt ist oder wesentliche Hauptleistungen zulasten des Kunden neu gestaltet.
4. Rein redaktionelle Änderungen ohne rechtliche oder wirtschaftliche Auswirkung können ohne Änderungsfrist vorgenommen werden. Die jeweils geltende Version bleibt im Kundenkonto abrufbar.

§ 23 Höhere Gewalt

1. Keine Partei haftet für die verzögerte oder unterbliebene Erfüllung einer Vertragspflicht, soweit diese unmittelbar durch ein nach Vertragsschluss eintretendes, außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegendes, außergewöhnliches und auch bei äußerster zumutbarer Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis verursacht wird. Dies gilt nicht für bereits fällige Zahlungspflichten.
2. Als höhere Gewalt kommen insbesondere Naturkatastrophen, großflächige Strom- oder Telekommunikationsausfälle, nicht von der betroffenen Partei schuldhaft verursachte schwerwiegende Cyberangriffe, Epidemien oder Pandemien, Krieg, Terrorismus, Aufruhr sowie behördliche oder gerichtliche Anordnungen in Betracht. Das genannte Ereignis gilt nur als höhere Gewalt, wenn und soweit es die Voraussetzungen nach Ziffer 1 erfüllt und die Vertragserfüllung tatsächlich verhindert oder wesentlich verzögert.
3. Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich über Art, voraussichtliche Dauer und Auswirkungen des Ereignisses, ergreift wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung und nimmt die Leistung wieder auf, sobald das Hindernis entfällt. Die betroffenen Leistungspflichten und Fristen ruhen nur für Dauer und Umfang der Behinderung.
4. Dauert das Hindernis länger als 60 aufeinanderfolgende Tage an und ist ein Festhalten am betroffenen Produkt unzumutbar, kann jede Partei das betroffene Produkt in Textform außerordentlich beenden. Bereits erbrachte Leistungen und bis zum Eintritt des Hindernisses entstandene Entgeltansprüche bleiben unberührt.

§ 24 Schlussbestimmungen

1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Für Streitigkeiten mit Unternehmern ist, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich zuständige Gericht in Wien ausschließlich zuständig.
3. Änderungen individueller Vereinbarungen bedürfen zumindest der Textform, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form verlangt wird. Mündliche Individualabreden bleiben im gesetzlich zwingenden Umfang wirksam.
4. Die Abtretung von Ansprüchen aus dem Vertrag bedarf der Zustimmung der anderen Partei, die nicht unbillig verweigert werden darf. Geldforderungen dürfen im gesetzlich zulässigen Umfang abgetreten werden.
5. Reservly darf diesen Vertrag im Rahmen der Einbringung oder Übertragung des Reservly-Geschäftsbetriebs, einer gesellschaftsrechtlichen Umstrukturierung oder einer Gesamtrechtsnachfolge auf ein Rechtsnachfolgeunternehmen übertragen. Voraussetzung ist, dass der Rechtsnachfolger sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag übernimmt, die vertragsgemäße Leistungserbringung fortsetzt und die berechtigten Interessen des Kunden, insbesondere hinsichtlich Leistungsumfang, Entgelt, Datenschutz und Kündigungsrechten, nicht wesentlich beeinträchtigt werden. Reservly informiert den Kunden vor Wirksamwerden in Textform. Soweit gesetzlich eine Zustimmung erforderlich ist, wird die Übertragung erst mit dieser Zustimmung wirksam.
6. Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt der übrige Vertrag wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung. Eine geltungserhaltende Reduktion zu Lasten des Kunden wird nicht vereinbart.