



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Viato GmbH

Stand Februar 2025

## § 1 Allgemeines

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Weiteren: **AGB**) regeln das zwischen der Viato GmbH, Burkheimer Str. 3, 79111 Freiburg, (im Weiteren: **Viato**) und dem Kunden (im Weiteren gemeinsam **Vertragsparteien**) begründete Kundenverhältnis über die Inanspruchnahme der von Viato angebotenen webbasierten Dienstleistungen zur Optimierung des Online-Vertriebes von Hotelzimmern und Ferienwohnungen, wie insbesondere ChannelManager, BookingEngine, KickStarter, WebStarter, Webseiten mit CMS, GutscheinTool, Taskmanager, Pricecheck etc. (im Weiteren: **Dienste**).
2. Diese Bedingungen gelten vorbehaltlich einer Änderung durch Viato für die gesamte Dauer des Kundenverhältnisses, ggf. über den Zeitpunkt dessen Beendigung hinaus bis zur vollständigen Abwicklung der Ansprüche aus dem Kundenverhältnis.
3. Die AGB gelten ausschließlich. Abweichende oder entgegenstehende Geschäftsbedingungen finden nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Viato Anwendung. Abweichende Geschäftsbedingungen werden insbesondere nicht dadurch in Verträge mit Viato einbezogen, dass der Kunde lediglich darauf Bezug nimmt und sie an Viato übermittelt oder dass Viato der Geltung der abweichenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich widerspricht oder dass Viato ohne Vorbehalt eine Leistung erbringt.
4. Der Vertragsschluss erfolgt in Deutsch.
5. Der Vertragstext wird nach dem Vertragsschluss von Viato nicht gespeichert und ist dem Kunden nicht zugänglich.

## § 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

1. Viato stellt dem Kunden eine entgeltliche Lizenz zur kommerziellen Nutzung einer internetbasierten Softwarelösung zur Optimierung des Online-Vertriebs von Hotelzimmern und Ferienwohnungen, entsprechend der jeweiligen vom Kunden gewählten Leistung und Version, zur Verfügung.
2. Nach Abschluss des Vertrags ist der Kunde verpflichtet, die für die Freischaltung der jeweiligen Dienstleistung(en) benötigten Daten einzugeben und an Viato zu versenden. Die Eingabe und die Pflege der Daten (wie Zimmerpreise, Kontingentpflege, Sperrdaten, Splitting, Beschreibungen etc.) erfolgt online durch den Kunden selbst.
3. Viato wird dem Kunden innerhalb einer Woche nach Eingang der Daten, die zur Nutzung der Dienste nötigen Zugangsdaten, an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse versenden und den Zugang freischalten.
4. Der Umfang der vertraglich geschuldeten Leistungen ergibt sich aus der vom Kunden gewählten Leistungsbeschreibung und Version und ist Bestandteil dieses Vertrages.

5. Viato ist berechtigt und verpflichtet, regelmäßige Updates der Dienste vorzunehmen. Updates sind Änderungen an den Diensten zur Verbesserung des sicheren und zuverlässigen Einsatzes der Dienste sowie zur Erhaltung der Kompatibilität mit dem Stand der Technik in der zu erwartenden Einsatzumgebung der Dienste.
6. Viato behält sich ferner das Recht vor, Leistungen zu verändern, zu erweitern oder zu verbessern. Soweit Viato Leistungen und Dienste unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit, ohne Angabe von Gründen eingestellt werden.
7. Viato ist berechtigt, sich jederzeit und ohne vorherige Abstimmung mit dem Kunden zur Erfüllung der dem Kunden geschuldeten Viato-Dienste nach seiner Wahl der Leistungen Dritter zu bedienen.

## **§ 3 Systemvoraussetzungen**

1. Technische Voraussetzung für die Nutzung der Dienste von Viato ist ein Zugang zum Internet mit einer ausreichend leistungsfähigen Datenübertragung und die Verwendung eines marktüblichen Internetbrowsers (wie z.B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge) in der aktuellen Version. Darstellung, Funktionsumfang und Benutzerfreundlichkeit können bei der Verwendung bestimmter Browser bzw. Betriebssysteme, beispielweise auf mobilen Endgeräten (wie Smartphone, Tablet), nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.
2. Es obliegt dem Kunden, geeignete Maßnahmen zum Schutz der von ihm zur Nutzung der Dienste von Viato eingesetzten Hard- und Software zu ergreifen (beispielsweise Virenschutzscanner, Firewall) und diese regelmäßig zu aktualisieren bzw. durchzuführen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, die Systemvoraussetzungen zu pflegen, sodass die Bereitstellung einer neuen Version der Dienste durch Viato jederzeit möglich ist. Soweit Viato nicht in der Lage ist, Wartung und Pflege zu erbringen, weil die Systemvoraussetzungen seitens des Kunden nicht gepflegt sind, ist Viato insoweit von der Leistungspflicht befreit.

## **§ 4 Vertragsschluss; Lieferung**

1. Vertragspartner sind Viato und der Kunde.
2. Dem Kunden stehen nach dem Vertragsschluss über die Website von Viato die von ihm ausgewählten Dienste für die kommerzielle Nutzung zur Verfügung.
3. Zwischen Viato und dem Kunden können über die Website von Viato unter der URL [www.viato.net] die Dienste erworben werden.
4. Der Vertrag zwischen den Vertragsparteien kommt wie folgt zustande:
  - a. Viato bietet unterschiedliche Arten von bezahlpflichtigen Dienstleistungen an (z.B. ChannelManager, BookingEngine, KickStarter, WebStarter, SuitePro, Webseiten mit CMS, GutscheinTool, Taskmanager, Pricecheck). Die jeweilige bezahlpflichtige Dienstleistung und

deren Funktionsumfang kann der Kunde auf der Website entnehmen und auswählen. Nach dem Auswählen des jeweiligen Dienstes und Eingabe der persönlichen Daten (insbesondere Name, Rechnungs- und Lieferadresse) werden abschließend die Bestelldaten als Bestellübersicht angezeigt. Grundsätzlich gilt, dass bei Inanspruchnahme der Dienste von Viato der Kunde den Zugang zu diesen gegen eine Einrichtungs- sowie Abonnement-Gebühr erwirbt. Die Abonnement-Gebühr ist in dem vereinbarten Turnus (z.B. monatlich, jährlich) fällig, sofern der Kunde das Abonnement nicht unter Einhaltung der Frist gemäß § 9 dieser AGB gekündigt hat. Es gelten jeweils die ausgewiesenen Preise und Leistungsbeschreibungen auf der Website.

- b. Die Möglichkeit zur Nutzung der Dienste stellt kein Angebot im Rechtssinne an den Kunden dar, sondern ist als eine Aufforderung an den Kunden zur Abgabe eines Angebots zu verstehen. Teilt der Kunde seinen Willen, den gewählten Dienst nutzen zu wollen, durch Klick auf eine Schaltfläche „zahlungspflichtig buchen“ (oder einer korrespondierenden Schaltfläche), die ihn auf die Übernahme einer Zahlungspflicht hinweist, mit, liegt darin das Angebot des Kunden an Viato auf Vertragsschluss zu den ersichtlichen Konditionen.
  - c. Bis zum Klick auf die Schaltfläche „zahlungspflichtig buchen“ (oder einer korrespondierenden Schaltfläche) kann der Kunde die von ihm getätigten Angaben mittels der üblichen PC-, Browser- bzw. Appfunktionen (z.B. Zurück-Befehl des Browsers) berichtigen oder löschen.
  - d. Viato nimmt das Angebot des Kunden durch eine korrespondierende Bestätigung mindestens in Textform (z.B. per E-Mail) oder auch schlüssig (z.B. durch Bereitstellung des Dienstes) an. Erst mit dieser Annahme kommt der Vertrag zwischen den Vertragsparteien zustande. Sollte Viato das Angebot abweichend davon bereits durch Bereitstellung der entsprechenden Dienste annehmen, wird dem Kunden der Vertragsschluss unmittelbar, spätestens jedoch binnen eines Werktagen, zusätzlich in Textform (z.B. per E-Mail) bestätigt.
5. Viato ist nicht zur Annahme des Vertragsangebots des Kunden verpflichtet.
  6. Viato bleibt berechtigt, jederzeit – auch parallel – für Dritte Leistungen zu erbringen.
  7. Soweit Dienstleistungen über einen Viato-Dienst angeboten werden, kommen etwaige Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Dienstleistung zustande. Alle Ansprüche, die unmittelbar oder mittelbar aus diesen Vertragsbeziehungen resultieren, richten sich ausschließlich gegen den Anbieter.
  8. Viato stellt dem Kunden die jeweiligen Dienste auf seiner Website bereit. Dem Kunden werden die für die Nutzung der Software ggf. erforderliche Zugangsinformationen zur Verfügung gestellt.

## § 5 Nutzungsrechteeinräumung; Freistellung

1. Unter der Voraussetzung, dass der Kunde ein ggf. fälliges Entgelt vollständig beglichen hat und diese AGB nicht verletzt, gewährt Viato dem Nutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses das einfache,

nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die von Viato bereitgestellten Dienste im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen und dieser AGB ausschließlich zur vertragsgemäßen Nutzung der Dienste bzw. den ggf. gesondert vereinbarten Zwecken zu nutzen.

2. Weitere Nutzungshandlungen sind ausgeschlossen, soweit sie nicht zwingend erforderlich sind, um die Dienste entsprechend Ziffer 1 zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere ohne die vorherige Zustimmung von Viato, die mindestens der Textform bedarf, nicht berechtigt, die von Viato bereitgestellten Dienste oder Teile davon an einen Dritten weiterzugeben oder einem Dritten die Nutzung oder Kenntnisnahme zu ermöglichen oder die Dienste für einen Dritten zu nutzen.
3. Einen Urhebervermerk bzw. Unternehmenskennzeichen von Viato (z.B. Marke/Logo) sowie andere erkennbare Identifikationszeichen von Viato darf der Kunde nicht entfernen, nicht verändern, nicht verdecken und auch nicht anderweitig unkenntlich bzw. nicht wahrnehmbar machen.
4. Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an Viato zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Dienste unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Dienste zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder Viato auszuhändigen.

Der Kunde stellt Viato bereits jetzt von sämtlichen Ansprüchen frei, die andere Nutzer oder Dritte wegen Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in den Diensten von Viato, die ihre Rechte verletzten, gegenüber Viato geltend machen. Der Freistellungsanspruch von Viato umfasst auch die Kosten der notwendigen Rechtsvertretung. Viato bleibt berechtigt, selbst geeignete Maßnahmen zur Abwehr von Ansprüchen Dritter oder zur Verfolgung ihrer Rechte vorzunehmen.

## § 6 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der Dienste von Viato äußerst sorgfältig zu handeln und dabei die besonderen mit der Verwendung des Internets einhergehenden Risiken zu berücksichtigen.
2. Der Kunde darf den Dienst nicht in einer Weise nutzen, die nicht mit den angebrachten Grundsätzen der angeschlossenen Netzwerke und Internetstandards übereinstimmt.
3. Die vom Kunden bei Vertragsschluss abgefragten Daten sind vollständig und korrekt anzugeben.
4. Den Kunden treffen insbesondere, aber nicht abschließend, die folgenden Sorgfaltspflichten:
  - a. Absicherung der Datenübermittlung an die Dienste von Viato;
  - b. „Logout“ vor dem Verlassen der Dienste von Viato;
  - c. Unterlassen von Maßnahmen, die eine unzumutbare oder übermäßige Belastung der Dienste von Viato oder der zugrundeliegenden Infrastruktur zur Folge haben könnten, z.B. das Einbringen oder die Verwendung von Schadsoftware;
  - d. Geheimhaltung der Zugangsdaten zum Account;

- e. regelmäßige Aktualisierung und Überprüfung der im Account hinterlegten Informationen und Daten zum Kunden, insbesondere Kontaktdaten wie die E-Mail-Adresse, sowie unverzügliche Berichtigung von veralteten, unvollständigen, irreführenden oder unrichtigen Angaben durch Mitteilung an Viato (das Passwort kann der Kunde selbst auf im Dienst von Viato bei Bedarf ändern) und
  - f. regelmäßige Datensicherung.
5. Der Kunde informiert Viato unverzüglich und mindestens in Textform über eine unbefugte Nutzung seines Accounts oder eine Sicherheitsverletzung, z.B. per E-Mail an abuse@viato.net. Viato wird den Zugang in diesem Fall ohne schulhaftes Zögern sperren.
6. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Dienste von Viato ausschließlich im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen, behördlichen Auflagen, diesen AGB sowie unter Wahrung der Rechte Dritter (wie Namens-, Eigentums-, Urheber-, Markenrechte) oder Persönlichkeitsrechte (z. B. nach dem Kunsturhebergesetz) verwendet werden. Viato ist zur rechtlichen Prüfung und Beratung weder berechtigt noch verpflichtet.
7. Der Kunde stellt die für die Nutzung der Dienste erforderlichen Übertragungswege, Geräte und Hilfsmittel (insbes. geeignete Internetverbindung sowie Vorlizenzen etc.) in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten zur Verfügung.
8. Der Kunde garantiert, dass die Nutzung der Dienste von Viato sowie des Accounts nicht zu folgenden Zwecken erfolgt:
- a. Nutzung von Seiten bzw. Ausschnitten der Dienste von Viato ohne die erforderlichen Urheber- bzw. Nutzungsrechte bzw. ohne die erforderliche Lizenz einzuholen;
  - b. Einrichtung von mehr als einem Account oder von Fake-Accounts, insbesondere, um über die eigene Identität zu täuschen;
  - c. die Nutzung von Data-Mining, Robotern oder anderen Datenerfassungs- und Extraktions-Programmen;
  - d. die Übertragung und Vernetzung der Dienste von Viato sowie die Vergabe von Unterlizenzen oder von Gestattungen für die Dienste von Viato an Dritte, ohne Zustimmung seitens Viato;
  - e. die Durchführung von Reverse Engineering, Dekomplizierung, Disassemblierung oder die Reproduktion, Kopie oder Duplikation der Dienste von Viato, insbesondere der dahinterstehenden Software, ohne Zustimmung von Viato;
  - f. Verkauf oder Übertragung von Informationen, Unterlagen oder Daten anderer Nutzer oder von Viato;
  - g. Handlungen für nach § 11 gesperrte bzw. von der Nutzung ausgeschlossene Nutzer, wenn der Ausschluss bzw. die Sperrung bekannt ist oder grob fahrlässig unbekannt geblieben ist. Insbesondere ist es untersagt, durch die Verwendung von mehreren Accounts oder in

Zusammenwirkung mit anderen Nutzern, Dienstleistungen, Preise, Inhalte und Informationen zu manipulieren.

- h. Begehung von Straftaten oder unangemessenen Äußerungen.
- 9. Der Kunde wird zudem keine Inhalte einbringen und/oder verbreiten, die kompromittierende oder verseuchende oder zerstörende Funktionen enthalten. Er wird darauf achten, dass die Integrität und Funktionsfähigkeit der Dienste nicht gefährdet wird.

## § 7 Beschaffenheit der Dienste; Wartung und Support

- 1. Viato muss nicht gewährleisten, dass die ausgewählten Dienste den individuellen Anforderungen des Kunden genügen.
- 2. Die Dienste sind mit den aktuell gebräuchlichen Versionen der Betriebssysteme PC und MAC mit Internetverbindung und einem aktuellen Browser kompatibel. Die Festlegung der aktuell gebräuchlichen Versionen der Betriebssysteme erfolgt auf der Grundlage statistischer Auswertungen von Nutzungen der verschiedenen Betriebssysteme. Zur Nutzung der Dienste von Viato ist es erforderlich, dass der Kunde ebenfalls diese Technologien verwendet (z.B. aktuelle Browser, Java Script, Cookies, Pop-Ups usw.).
- 3. Viato bemüht sich, die Dienste voll funktionsfähig und zuverlässig zur Verfügung zu stellen. Die Funktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Dienste hängt jedoch aufgrund diverser Faktoren von der Nutzungsumgebung ab, die Viato nicht zu allen Einsatzzeitpunkten kontrollieren kann.
- 4. Die Dienste können daher bei der Auslieferung Fehler enthalten oder auf sonstige Weise nicht funktionsfähig oder unzuverlässig sein („Bugs“). Viato ist berechtigt und verpflichtet, diese Bugs über Updates zu beseitigen.
- 5. Der Kunde erkennt ferner an, dass eine ausnahmslose Verfügbarkeit der Dienste von Viato technisch nicht zu gewährleisten ist. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange oder die Durchführung technischer Maßnahmen sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich von Viato stehen (wie z.B. Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle, kriegerische Ereignisse, Naturkatastrophen, amtliche Vorschriften, Terrorismus usw.) können zu kurzzeitigen Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung der Dienste von Viato führen. Viato kann die Verfügbarkeitszeiten bestimmter Teilbereiche der Dienstleistungen ändern, wenn dies erforderlich ist und der ordnungsgemäßen oder verbesserten Erbringung der Leistungen von Viato dient. Soweit Wartungsarbeiten am Online-Dienst nötig sind, wird ein Wartungsfenster, vorzugsweise in einer betriebsarmen Zeit, eingerichtet. Der Nutzer wird durch Viato über die Durchführung geplanter Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten und deren Umfang rechtzeitig durch einen Hinweis in den Diensten informiert werden.

6. Das Entgelt für die Inanspruchnahme des Viato Kundensupports ist im Vertrag des gewählten Produktes beschrieben. Im abweichenden Fall werden € 30,00 je angefangene 15 Minuten zzgl. gesetzlicher USt. berechnet.

## § 8 Preise; Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Der Kunde hat an Viato die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Gebühren zu zahlen.
2. Alle Beträge bzw. Preise sind Netto-Beträge zuzüglich der gesetzlichen Abgaben. Rabatte oder Skonti werden nicht gewährt.
3. Viato ist berechtigt, die Preise für seine Dienstleistungen pro Kunde erstmals nach Ablauf von 12 [zwölf] Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten gemäß der Kostenentwicklung bei Viato zu erhöhen. Viato kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer soweit Viato diese verursacht hat. Liegt die Preiserhöhung über 10 %, gewährt Viato dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, mit einer Frist von 4 [vier] Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt an die vom Kunden bei Viato hinterlegte E-Mail-Adresse.
4. Die Vergütung wird dem Kunden von Viato gemäß Ziffer 6 in Rechnung gestellt und an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse elektronisch versendet.
5. Rechnungen von Viato sind ohne Abzüge spätestens 7 [sieben] Tage ab Rechnungsdatum fällig.
6. **Bei Auswahl monatlicher Zahlung:** Die Einrichtungsgebühr ist einmalig direkt nach Vertragsabschluss per Überweisung fällig. Die Lizenzgebühr ergibt sich aus den bestellten Produkten. Der Kunde ermächtigt Viato, die von ihm zu leistenden monatlichen Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos bis auf Widerruf per Dauerabbuchungsverfahren einzuziehen. Der Kunde erteilt hierzu bei Vertragsabschluss sein Einverständnis. Der Kunde verpflichtet sich, zu dem Zeitpunkt der Abbuchung eine für den Betrag der Rechnung ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto zu unterhalten. Die Kosten für eine vom Geldinstitut zurückgegebene Lastschriftbuchung werden dem Kunden in Rechnung gestellt, sofern er die Zurückgabe der Buchung zu vertreten hat. Bei Rücklastschriften berechnet Viato eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 9,60 pro Lastschrift zzgl. der für Viato angefallenen Bankgebühren. Viato ist berechtigt, den Zugang zu deaktivieren und die Aktivierung erst nach Ausgleich aller offenen Forderungen vorzunehmen.  
**Bei Auswahl jährlicher Zahlung:** Die Einrichtungsgebühr zzgl. der Jahresgebühr ist einmalig direkt nach Vertragsabschluss per Überweisung fällig. Die Jahresgebühr ist einmal jährlich immer zu Beginn eines Vertragsjahres ebenfalls per Überweisung fällig. Die Lizenzgebühr ergibt sich aus den bestellten Diensten. Viato ist berechtigt, die Aktivierung eines Zugangs erst nach Zahlung der für die Registrierung vereinbarten Entgelte vorzunehmen.

7. Der Verzug bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Befindet sich der Kunde mit fälligen Zahlungsverpflichtungen gegenüber Viato in Verzug, so werden sämtliche bestehende Forderungen sofort fällig. Viato behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch von Viato auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
8. Dauert der Zahlungsverzug länger als sieben Tage, ist Viato berechtigt, den Kundenzugang zu sperren. Die Verpflichtung zur Zahlung offener Forderungen bleibt hiervon unberührt.
9. Rückerstattungsansprüche des Kunden (z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, etc.) werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächstfälligen Forderung verrechnet, sofern der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt.
10. Forderungen gegenüber Viato können nur mit der Zustimmung von Viato an Dritte abgetreten werden. § 354a HGB bleibt unberührt. Eine Aufrechnung gegenüber einem Zahlungsanspruch von Viato ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen zulässig. Entsprechendes gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts.

## § 9 Vertragsdauer und -beendigung

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit Vertragsschluss. Der Vertrag wird zunächst für die Dauer von 12 [zwölf] bzw. 24 [vierundzwanzig] Monaten ab Vertragsbeginn geschlossen. Er verlängert sich automatisch um weitere 12 [zwölf] bzw. 24 [vierundzwanzig] Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende des Vertragsjahres gekündigt wird.
2. Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
  - a. wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Vertragspartei wesentlich verschlechtert;
  - b. wenn der Kunde Nutzungsrechte von Viato dadurch verletzt, dass er die Dienste über das nach diesen AGB vereinbarte Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von Viato hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt;
  - c. wenn der Lizenznehmer mit fälligen Zahlungen nach Mahnung länger als 30 Tage in Verzug ist.
3. Eine außerordentliche Kündigung ist nicht möglich, wenn Viato während der Vertragslaufzeit, ein Hotelportal (z. B. durch eine technische Umstellung seitens des Hotelportals), nicht pflegen kann.
4. Die Kündigung bedarf der Schriftform, wozu die Übermittlung per E-Mail / Fax genügt.
5. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung oder sonstigen Vertragsbeendigung hat der Kunde die Nutzung der betreffenden Dienste unverzüglich aufzugeben, sämtliche installierten Kopien von Produkten in Form von Software von seinen Endgeräten und Speichermedien zu entfernen und insbesondere gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien unverzüglich zu löschen.

## § 10 Störungsmeldungen

1. Fehlfunktionen der Dienste von Viato (im Weiteren: **Störungen**) bearbeitet Viato durch die erforderlichen und angemessenen Maßnahmen mit dem Ziel der Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Verfügbarkeit und Funktionsweise der Dienste. Die konkrete Art und Weise der Beseitigung von Störungen liegt allein im Ermessen von Viato. Der Kunde ist verpflichtet, Viato bei der Eingrenzung von Störungsursachen in einen angemessenen Umfang unentgeltlich zu unterstützen. Die Störungsbehandlung an den Endgeräten des Kunden obliegt dem Kunden selbst.
2. Bei Störungen am Online-Dienst von Viato beträgt die Reaktionszeit bis zu Beginn der Störungsbeseitigung an Werktagen in der Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr maximal zwei Stunden, im verbleibenden Zeitraum maximal acht Stunden. Dies setzt jedoch die Mitwirkung des Kunden voraus.
3. Störungsmeldungen erfolgen ausschließlich an diese E-Mail-Adresse: [tech@viato.net](mailto:tech@viato.net) oder über die entsprechende Meldungsfunktion im Supportbereich des jeweiligen Dienstes.
4. Damit Viato eine Störung beseitigen kann, übermittelt der Kunde im Rahmen seiner Störungsmeldung – sofern ihm möglich und zumutbar – folgende Informationen:
  - a. umfassende Beschreibung der aufgetretenen Störung,
  - b. Datum und Uhrzeit der aufgetretenen Störung,
  - c. Angabe der betroffenen Funktion/en und der durchgeführten Operation/en, bei der / denen die Störung aufgetreten ist,
  - d. genaue Beschreibung des bei Auftreten der Störung/en eingesetzten Endgerätes, Betriebssystems (z.B. iOS, Android), des gewählten Kanals (Mobil- oder Desktop-Anwendung) sowie des Browser-Typs und der Browser-Version sowie eine valide E-Mail-Adresse, unter der der Kunde für eventuelle Rückfragen erreichbar ist.

## § 11 Maßnahmen; Zugangssperre

1. Bestehen konkrete Anhaltspunkte, dass ein Kunde schuldhafte gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter wie Namens-, Urheber- und Markenrechte, oder diese AGB verletzt oder liegt auf Seiten von Viato ein sonstiges berechtigtes Interesse vor, insbesondere zum Schutz vor betrügerischen oder anderweitig strafrechtlich relevanten Aktivitäten, ist Viato berechtigt, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des betroffenen Kunden eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:
  - a. Verwarnung;
  - b. Beschränkung der Nutzung der von Viato bereitgestellten Dienste;
  - c. Ausschluss – vorläufig oder endgültig – von der Nutzung der Dienste (Sperrung).
2. Viato ist insbesondere berechtigt, den Kundenzugang zu sperren, sofern

- a. der Kunde mit der Zahlung einer Gebühr für die Dauer von mehr als sieben Tagen in Verzug gerät;
  - b. der Kunde seinen Zugang missbraucht, insbesondere wenn bewusst falsche Daten (z.B. zu niedrigere Preise oder Schadcode) eingegeben werden;
  - c. es bei einer Zahlung von Entgelten zu einer Rückbuchung seitens des Kunden kommt.
3. Ergreift Viato hinsichtlich eines vom Kunden verübten Verstoßes gegen diese AGB keine Maßnahmen, verzichtet Viato damit nicht zugleich auf das Recht, hinsichtlich aktueller, künftiger bzw. ähnlicher Verstöße Maßnahmen zu ergreifen.

## **§ 12 Gewährleistung; Verjährung**

1. Viato leistet Gewähr für seine Dienste nach den gesetzlichen Bestimmungen, wobei folgende Abweichungen gelten:
2. Viato ist im Gewährleistungsfall zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, d. h. nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels ("Nachbesserung") oder Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand von Software übernehmen, es sei denn, dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen.
3. Viato genügt seiner Pflicht zur Nachbesserung bezüglich Software auch, indem sie mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates zum Download bereitstellt und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
4. Die Mängelgewährleistung gilt insbesondere nicht für Fehler, die darauf beruhen, dass die Dienste vom Kunden in einer Softwareumgebung eingesetzt werden, die den von Viato genannten Anforderungen nicht gerecht wird, oder dass der Kunde Änderungen bzw. Modifikationen der Dienste vorgenommen hat.

## **§ 13 Haftung**

1. Viato haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner haftet Viato für die fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
2. Die Haftung von Viato ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren und vertragstypischen Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.
3. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet Viato insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch

sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

4. Die rechtmäßige Sperrung des Zugangs kann unter keinen Umständen eine Haftung begründen.
5. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
6. Im Übrigen ist die Haftung -gleich aus welchem Rechtsgrund- ausgeschlossen.
7. Gleiche Haftungsbeschränkungen gelten für Pflichtverletzungen der Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Viato.

## § 14 Datenschutz

Die Vertragsparteien beachten die datenschutzrechtlichen Vorgaben. Im Rahmen der Nutzung der Dienste von Viato kann es zur Erhebung, Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden kommen. Die dafür geltenden Datenschutzinformationen von Viato sind [[hier](#)] abrufbar.

## § 15 Verwendung von Kunden als Referenz

Der Kunde gestattet es Viato, den abgeschlossenen Auftrag als Teil des Portfolios von Viato abzubilden, darauf zu verlinken oder Ausschnitte daraus zum Zwecke der Eigenwerbung für Viato – auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung – unentgeltlich zu nutzen. Eine Nennung der Firma/ des Namens des Kunden und der erbrachten Leistung als Referenz zum Zwecke der Eigenwerbung, insbesondere auf den Websites von Viato und/ oder auf Seiten von Viato in sozialen Netzwerken sowie nach Absprache auch in anderen Medien, ist bis auf Widerruf zu-lässig.

## § 16 Änderung der AGB

1. Viato behält sich die Änderung der AGB mit Wirkung für die Zukunft vor. Eine Änderung dieser AGB sind auch Änderungen bestehender oder die Einführung neuer Grundfunktionen oder Applikationen.
2. Viato wird solche Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, z.B. wenn neue technische Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung bzw. der Gesetzgebung oder andere gleichwertige Gründe vorliegen.
3. Die Änderungen werden dem Kunden rechtzeitig, mindestens jedoch mit einer Ankündigungsfrist von 6 Wochen, in Textform (z.B. per E-Mail) an die vom Kunden hinterlegten Kontaktdaten bekannt gegeben; Viato wird den Nutzer auf die damit im Einzelfall verbundenen Fristen und Rechtsfolgen sowie die ggf. bestehenden Widerspruchsmöglichkeit/en hinweisen.

4. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb der in der Bekanntgabe bzw. Mitteilung genannten Frist, gelten die Änderungen durch die fortgesetzte Inanspruchnahme der Dienste von Viato als angenommen.
5. Wirkt sich die Änderung zu Lasten des Kunden aus, steht diesem ein Kündigungsrecht zu, das mit einer Frist von zwei Wochen zum Datum des Inkrafttretens der Änderung mindestens in Textform (z.B. per E-Mail) gegenüber Viato auszuüben ist.
6. Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach den vorigen Absätzen sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Solche Änderungen können nur durch einvernehmliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und Viato vorgenommen werden.

## § 17 Schlussbestimmungen

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schrift- oder Textform. Dies gilt auch für die Änderung des Formerfordernisses selbst.
2. Im Fall einer Rechtsnachfolge werden die Parteien den Vertrag auf den Rechtsnachfolger übertragen. Die Übertragung bedarf der Zustimmung beider Parteien und des Rechtsnachfolgers. Stimmt die jeweils andere Partei oder der Rechtsnachfolger der Vertragsübertragung nicht zu, besteht der Vertrag zwischen den bisherigen Parteien unverändert bis zum Ende der Vertragslaufzeit nach § 9 fort.
3. Die Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
4. Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien nach Wahl von Viato Freiburg im Breisgau oder der Sitz des Kunden. Für Klagen gegen Viato ist in diesen Fällen jedoch Freiburg im Breisgau ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
5. Soweit dieser Vertrag Regelungslücken enthält, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragsparteien nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieses Vertrages vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.