

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ONLINE-RESERVIERUNGS & MANAGEMENTSYSTEM

1. Allgemein

Die resmio GmbH (**“resmio”**) ermöglicht Ihren Vertragspartnern (**“Kunden”**) auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**„AGB“**) von resmio die Nutzung eines Online-Reservierungs- und Managementsystems (**„Anwendung“**).

Im Kern besteht die Leistung aus der Bereitstellung von unselbstständigen Webanwendungen (**“Widgets”**) zur Annahme von Online-Reservierungen und -Bestellungen sowie die Steuerung und Verwaltung der Anfragen über eine Webanwendung, auf die der Kunde online zugreifen kann.

resmio bietet zudem je nach gewähltem Tarif zusätzliche Leistungen an. Eine genaue Beschreibung dieser Leistungen ist in den entsprechenden Kapiteln zu finden. Es gelten die unter <https://www.resmio.com/preise> aufgeführten Preise.

Inhaltsverzeichnis

Allgemein	2
Basisleistungen	4
Online-Reservierungswidget	4
Digitales Reservierungsbuch	5
Tischreservierungen über Google ("Mit Google reservieren")	5
Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail	6
Digitale Speisekarte	6
Bestellfunktion	6
Gutscheinsystem & Online-Ticketverkauf	7
Kostenfreie Webseite / Landingpage	7
Produktschulung / Produktsupport	8
Erweiterte Leistungen	9
Reservierungserinnerungen für Gäste via E-Mail	9
Großes Partnernetzwerk	9
Statistikcenter / Berichte	10
Gästedatenbank	10
Gästebewertungen	11
Online-Warteliste	11
Add-ons	12
Dienstplan	12
Grafischer Tischplan im Web	12
iPad App "resmio Tables"	13
Anzahlung für Reservierungen	13
Marketing / Werbefunktionen	14
Services	16
Google Ads Werbekampagne	16
Gäste-WLAN	17
Telefonassistent	18

Stand: 10/ 2020

Bestell-Flat	18
SMS-Service für Kellner	19
SMS-Bestätigung für Gäste	19
SMS-Erinnerung für Gäste	19

2. Basisleistungen

2.1. Online-Reservierungswidget

Das Online-Reservierungswidget ist eine unselbstständige Webanwendung, die in Form eines HTML-Codes auf der Homepage oder einem anderen Online-Profil des Kunden (u.a. Facebook und Google My Business) eingebunden wird. Durch den Einsatz des Reservierungswidget kann der Kunde online Reservierungsanfragen entgegennehmen. Die Anzahl der maximal möglichen Reservierungsanfragen wird nicht von resmio limitiert. Ob Dritte Reservierungsanfragen vornehmen können, richtet sich ferner nach den für die Uhrzeit und den Wochentag festgelegten Kapazitäten. Diese Basiseinstellungen kann der Kunde in seinem Nutzerkonto anpassen.

Stand: 10/ 2020

2.2. Digitales Reservierungsbuch

Über das digitale Reservierungsbuch sind Kunden in der Lage über ihr Nutzerkonto in resmio alle eingegangenen Reservierungen, Stornierungen und Änderungen einzusehen und zu verwalten. Reservierungen können sowohl händisch durch den Kunden und dessen befugte Mitarbeiter angelegt werden, als auch automatisiert über das Online-Reservierungswidget eingehen. Für eine optimale Übersicht kann der Kunde die Reservierungen in einer Tages-, Wochen- oder Agenda-Ansicht anzeigen lassen. Der Kunde kann ferner Reservierungen über eine .csv-Datei in das digitale Reservierungsbuch importieren. Abhängig vom gewählten Tarif, stehen weitere Funktionen zur Verfügung, etwa eine Druckoption oder die Möglichkeit zu Reservierungen eine Notiz hinzuzufügen.

2.3. Tischreservierungen über Google (“Mit Google reservieren”)

resmio Kunden profitieren automatisch von “Mit Google reservieren”, einem Dienst, der von Google LLC (“Google”), Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, zur Verfügung gestellt wird. Voraussetzung dafür ist, dass das Unternehmen des Kunden auf Google My Business gelistet wird. Durch eine Anbindung zwischen resmio und Google können Gäste dann die aktuellen Kapazitäten aufrufen und bei Verfügbarkeit direkt beim Kunden reservieren. Entsprechende Reservierungsanfragen laufen automatisiert in dem digitalen Reservierungsbuch ein.

Stand: 10/ 2020

2.4. Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail

resmio versendet im Auftrag des Kunden automatisiert eine Reservierungsbestätigung an Gäste, die über das Online-Reservierungswidget mit ihrer hinterlegten E-Mail-Adresse eine Buchungsanfrage erfolgreich abgeschlossen haben. Die E-Mail enthält neben relevanten Reservierungsdetails und einer Storno-Option zusätzlich - für etwaige Rückfragen - die Kontaktdaten des Kunden.

2.5. Digitale Speisekarte

Die digitale Speisekarte ist eine unselbstständige Webanwendung, die in Form eines HTML-Codes auf der Webseite oder als Hyperlink in einem online erreichbaren Unternehmensprofil des Kunden (u.a. Facebook und Google My Business) eingebunden wird. Mithilfe der digitalen Speisekarte ist der Kunde in der Lage, sein (gastronomisches) Angebot online zu repräsentieren. Der Kunde kann Produkte und Produktvariationen mitsamt einem Beschreibungstext, dem Preis, einem Foto, seinen Extras & Beilagen und Hinweisen bzgl. enthaltener Allergene und Zusatzstoffe anlegen und verwalten.

2.6. Bestellfunktion

Der Kunde hat die Möglichkeit, die digitale Speisekarte mit einer ergänzenden Bestellfunktion zu betreiben und dadurch Online-Bestellungen zur Abholung, zur Lieferung und / oder per QR Code für Bestellungen anzunehmen. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Nutzer aus dem Angebot in der digitalen

Stand: 10/ 2020

Speisekarte Produkte in den digitalen Warenkorb legen und anschließend zahlungspflichtig beim Kunden bestellen. Abhängig von der vom Kunden zugelassenen Zahlungsmethode, erfolgt die Zahlungsabwicklung über externe Dienstleister wie z.B. Stripe (SEPA-Lastschrift, Kreditkarte), Bambora (Kreditkarte) und PayPal oder in Bar vor Ort beim Kunden. Zur Nutzung bestimmter Zahlungsmethoden ist ggf. die vorherige Einrichtung eines Kontos beim jeweiligen Dienstleister erforderlich. Alle zustande gekommenen Bestellungen werden im Anschluss zur weiteren Bearbeitung automatisch mit den Bestelldetails in das resmio Konto des Kunden transferiert.

2.7. Gutscheinsystem & Online-Ticketverkauf

Über die Ticketfunktion von resmio kann der Kunde kostenlose sowie kostenpflichtige Tickets für bevorstehende Veranstaltungen / Aktionen sowie Geschenkgutscheine erstellen und online vertreiben. Der Kunde kann aus verschiedenen Ticket- bzw. Gutscheindesigns wählen, Einlösebedingungen formulieren und den Gültigkeitszeitraum festlegen. Werden kostenpflichtige Tickets bzw. Geschenkgutscheine angeboten, muss der Kunde zwecks Zahlungsabwicklung in seinem resmio Konto die Verbindungsdaten (bestehend aus einer individuellen Kundennummer und einem Geheimschlüssel) für Stripe-, Bambora- oder PayPal hinterlegen. Entsprechende Konten bei den Zahlungsdienstleistern werden vorausgesetzt. Alle Zahlungen werden über diese Dienstleister abgewickelt.

2.8. Kostenfreie Webseite / Landingpage

Stand: 10/ 2020

resmio stellt dem Kunden auf Wunsch eine einfache, kostenlose Webseite ("Landingpage" ohne weitere Unterseiten) zur Verfügung. Es stehen drei verschiedene Designvorlagen zur Auswahl, die sich hinsichtlich Layouts und Zusatzfunktionen (z.B. eingebundenes Newsletter-Formular) unterscheiden. Aufmacherfoto (erste sichtbare Grafik, die im Idealfall das Kernthema im Newsletter hervorhebt) und Einleitungstext können durch den Kunden individuell angepasst werden. Relevante Informationen zum Restaurant wie die Kontakt- und Standortdaten werden automatisch aus dem Profil auf die Webseite übernommen. Die Domain, über die die Webseite für Dritte erreichbar ist, wird von resmio für die Dauer des Vertrags gestellt. Als Domain-Inhaber ist resmio berechtigt, die Webseite nach Vertragsende abzuschalten.

Wenn der Kunde bereits über eine Domain verfügt, dann kann diese auch für die Anwendung von resmio verwendet werden. Hierzu pflegt der Kunde die mitgebrachte Domain über resmio ein.

Haftungsausschluss

resmio haftet nicht für unrichtig verfasste Angaben des Kunden, die resmio in Vertrauen auf die Richtigkeit auf dessen Webseite einpflegt. Der Kunde ist verpflichtet, die Angaben auf der Website zu überprüfen und bei Unrichtigkeit resmio davon in Kenntnis zu setzen. resmio überprüft die Inhalte des Kunden nicht auf mögliche Rechtsverstöße. Sollten Dritte resmio wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus den Inhalte der Webseite resultieren, so stellt der Kunde resmio von jeglicher Haftung frei und ersetzt resmio alle dadurch entstehenden Kosten.

2.9. Produktschulung / Produktsupport

resmio unterstützt den Kunden im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten bei der Konfiguration seines resmio Kontos und der Integration der Widgets zur Annahme von Reservierungen und Online-Bestellungen. Darüber hinaus berät

Stand: 10/ 2020

resmio bei etwaig auftkommenden Fragen zum Produkt und den Leistungen. Eine Produktschulung kann ausschließlich über Telefon, Videokonferenz und E-Mail durchgeführt werden, Produktschulungen vor Ort beim Kunden sind nicht möglich. resmio stellt allen Kunden zur Nutzung der Anwendung die notwendigen Informationen online im Support-Portal unter www.resmio.com/hilfe/ zur Verfügung.

3. Erweiterte Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen sind für alle Kunden mit dem kostenpflichtigen Tarif "Premium" nutzbar.

3.1. Reservierungserinnerungen für Gäste via E-Mail

resmio versendet automatisiert 24 Stunden vor der reservierten Uhrzeit im Auftrag des Kunden eine Reservierungserinnerung an den Gast, wenn die Reservierung 48 Stunden vorher eingegangen ist. Die E-Mail enthält für die Reservierung alle relevante Informationen wie Kontaktdaten des Kunden und eine Stornierungs-Option.

3.2. Großes Partnernetzwerk

Stand: 10/2020

resmio gewährt dem Kunden Zugang zum großen Partnernetzwerk, bestehend aus über 100 nationalen wie internationalen Partnerseiten, Gastronomie- und Bewertungsportalen, Apps sowie Branchenverzeichnissen. Ein aktueller Auszug ist unter <https://www.resmio.com/reservierungen/partnernetzwerk/> einsehbar. resmio erstellt im Auftrag des Kunden bei allen angebundenen Partnern kostenfreie Profileinträge. Die Daten für diese Partnereinträge entnimmt resmio dem Restaurantprofil des Kunden. Die Daten können jederzeit durch den Kunden selbst bearbeitet werden. Etwaige Profiländerungen werden automatisch zwischen resmio und den Partnerprofilen synchronisiert. Durch diese Aufnahme erhöht sich die potenzielle Reichweite des Restaurants.

3.3. Statistikcenter / Berichte

Im Statistikcenter werden Daten bzgl. der Reservierungen, Gästen und Bestellungen ausgewertet. Der Kunde erhält eine Übersicht mit Statistiken und Kennzahlen zu seinem Restaurant, wie z.B. der Anzahl von Online-Reservierungen, No-Shows, Gästeaufkommen, Online-Bestellungen, Gästezufriedenheit, etc. Neben der Darstellung in Zahlen werden Grafiken / Diagramme angezeigt. Der Gastronom kann die Statistik nach einem von ihm bestimmten Zeitfenster filtern lassen. Es besteht ferner die Möglichkeit, für den vergangenen Kalendermonat einen statistischen Bericht zu exportieren.

3.4. Gästedatenbank

Der Kunde erhält Zugang zu seiner eigenen Gästedatenbank, in der alle Gästedaten gespeichert werden, deren personenbezogenen Daten nicht gelöscht wurden und die schon einmal über das Online-Reservierungswidget

Stand: 10/ 2020

von resmio beim Kunden einen Tisch gebucht haben oder die der Kunde händisch beim Erstellen einer Reservierung angelegt hat. Gäste in der Datenbank können nach Gruppen gefiltert oder nach Namen sortiert werden. Zusätzlich ist der Kunde in der Lage, Stammdaten seiner Gäste zu pflegen (z.B. Anschrift, Geburtstag, Jubiläum, Notiz) und mit beliebig wählbaren Schlagwörtern zu versehen. In dem Gastprofil werden im Übrigen Statistiken wie die Anzahl der Besuche, Bestellungen und gekaufte Tickets abgebildet.

3.5. Gästebewertungen

Wenn Gäste über resmio beim Kunden einen Tisch reservieren, erhalten diese 24 Stunden nach ihrem Besuch automatisch eine E-Mail mit der Bitte, das Restauranterlebnis (Qualität der Service-Leistung und Speisen) zu bewerten. Gäste können auch einen Kommentar hinterlassen. Abgegebene Gästebewertungen nebst Details zur Reservierung in der Vergangenheit kann der Kunde in seinem Nutzerkonto einsehen, um daraus ggf. Rückschlüsse auf Verbesserungsmöglichkeiten zu ziehen. Die Funktion für Gästebewertungen können durch den Kunden jederzeit über das Konto aktiviert / deaktiviert werden.

3.6. Online-Warteliste

Die Online-Warteliste ist eine ergänzende Funktion für das Online-Reservierungswidget. Wenn aktiviert, können sich Gäste während voll ausgebuchter Zeiten in eine digitale Warteliste eintragen lassen. Der Kunde kann darüber hinaus auch händisch neue Einträge in der Online-Warteliste anlegen, etwa im Fall von spontanen Besuchen („Walk-ins“). Die Anfragen landen

Stand: 10/ 2020

automatisch im digitalen Reservierungsbuch. Der Kunden entscheidet anhand eigens definierter Kriterien, wie zum Beispiel der Auslastung, selbstständig darüber, ob und wann er den Wartelisteneintrag in eine bestätigte Reservierung umwandelt. Über eine zustande gekommene Reservierung informiert resmio den Gast im Auftrag des Kunden automatisch über eine E-Mail-Benachrichtigung.

4. Add-ons

Die nachfolgenden Zusatzleistungen können zum kostenpflichtigen Tarif "Premium" hinzugebucht werden. Im Ultimate-Tarif sind die Leistungen bereits mit enthalten.

4.1. Dienstplan

Der Dienstplan vereinfacht die Schichtplanerstellung und Personalplanung. Der Kunde kann beliebig viele Mitarbeiter mit deren Stammdaten im System anlegen und verwalten. Es können Verantwortungsbereiche (z.B. Service, Küche usw.) frei definiert und den Mitarbeitern einzeln zugeordnet werden. Auf Tages-, Wochen- und Monatsbasis erstellt der Kunde einen Dienstplan, der ausgedruckt, in Form eines Screenshots heruntergeladen oder online per E-Mail oder WhatsApp an Mitarbeiter versendet werden kann.

4.2. Grafischer Tischplan im Web

Stand: 10/ 2020

Der grafische Tischplan schafft über die Webapp von resmio einen einfacheren Überblick über aktuelle Verfügbarkeiten und Reservierungen. Für den Kunden ist etwa anhand der visuellen Darstellung ersichtlich, welche Tische wann mit wie vielen Personen belegt sind. Den Aufbau der Räume innerhalb des grafischen Tischplans kann der Kunde mittels des Editors individualisieren; so kann er beispielsweise zwischen unterschiedlichen Tischformen und Dekorationsobjekten wie Trennwänden und Pflanzen wählen und diese im virtuellen Raum positionieren.

4.3. iPad App “resmio Tables”

“resmio Tables” ist eine Anwendung für das Reservierungs- und Gästemanagement und die einfache Verwaltung von Tischen. Die Anwendung kann als iOS App kostenlos über den Apple App Store bezogen werden. Mithilfe der Applikation kann der Kunde beispielsweise Reservierungen anlegen und verwalten, Reservierungen einzelnen Tischen zuweisen, Gästedaten eingeben und speichern sowie mittels eines Tischplan-Editors Räume erstellen und dekorieren. Ein Zeitstrahl (Timeline-Funktion) erlaubt die zeitliche Visualisierung von Reservierungen und Räumen. Alle Informationen werden automatisch mit der WebApp von resmio synchronisiert.

4.4. Anzahlung für Reservierungen

Über die “Anzahlung”-Option kann der Kunde von Gästen bei einer Online-Reservierung die Angabe von Zahlungsdaten anfordern. Der Kunde kann den Zahlungsbetrag individuell festlegen, den der Gast anweisen muss, da bei Nichtzahlung keine verbindliche Tischreservierung zustande kommt. Kommt die Reservierung zustande, kann der Kunde die getätigte Anzahlung mit der

Stand: 10/ 2020

Bewirtungsrechnung des Gasts verrechnen oder eine Rücküberweisung auf dessen Konto ausführen. Die genauen Modalitäten gibt resmio nicht vor. Der Kunde kann selbst entscheiden.

4.5. Marketing / Werbefunktionen

Mit Aktivierung des Marketing Add-Ons schaltet resmio für den Kunden nachfolgend näher beschriebene Marketing- bzw. Werbefunktionen frei:

- **Newsletter**

resmio ermöglicht es dem Kunden, einen Newsletter zu erstellen und an Gäste manuell oder automatisiert zu verschicken. Der Empfängerkreis beschränkt sich aus datenschutzrechtlichen Gründen ausschließlich auf jene Gäste, die a.) ihre Zustimmung über das Online-Reservierungswidget gegeben oder b.) sich über das Newsletter-Anmeldeformular registrierten. Dabei wird seitens resmio eine Anmeldung via Double-Opt-In ermöglicht.

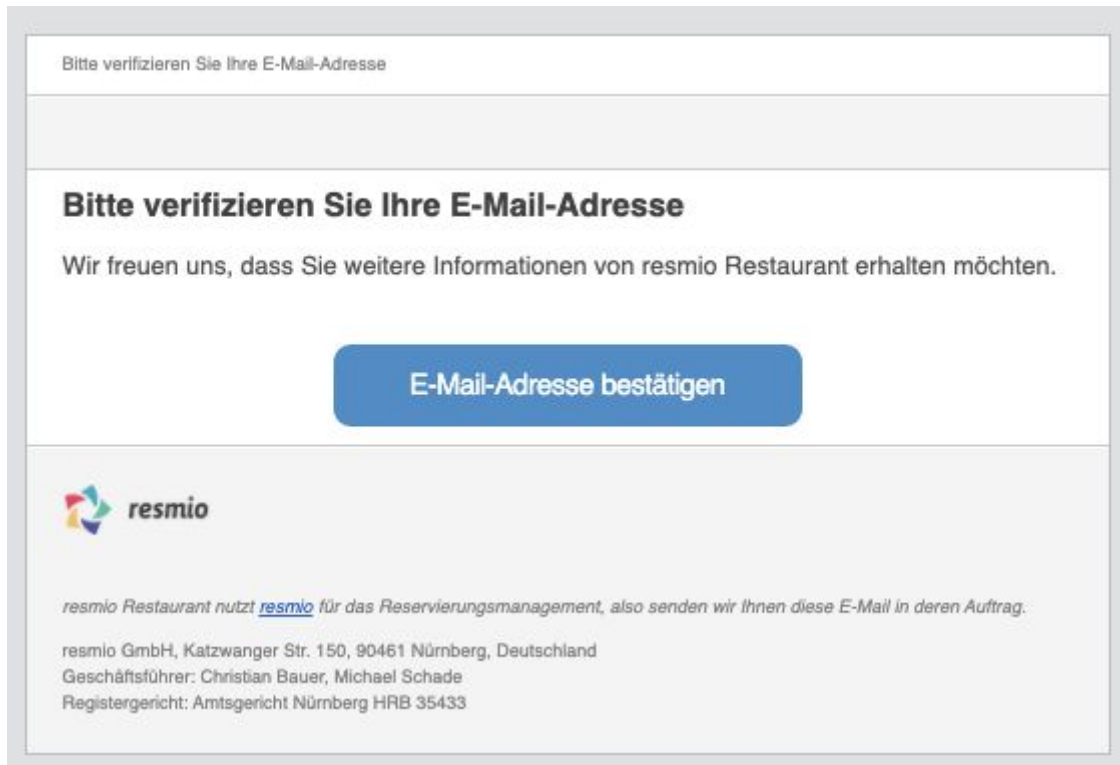


Abbildung zeigt Double-Opt-in für E-Mail-Newsletter

Das Online-Reservierungswidget kann der Kunde auf seine Webseite einbinden. Den dafür benötigten HTML-Code stellt resmio zur Verfügung. Beim Erstellen des Newsletters kann der Kunde aus verschiedenen Design-Vorlagen / Templates wählen, die nachträglich durch den Kunden noch weiter individualisiert werden können.

- **Bewertungs- & Feedbackwidget**

resmio ermöglicht dem Kunden bestehende Gästebewertungen nicht nur einzusehen, sondern diese zusätzlich für jedermann sichtbar über das sogenannte Bewertungswidget und das Zufriedenheitswidget zu Vermarktungszwecken einzusetzen. resmio ermittelt die Gästezufriedenheit anhand abgegebener positiver wie negativer Bewertungen. Der prozentuale Wert der positiven Stimmen wird im

Stand: 10/ 2020

Zufriedenheitswidget angegeben, das in Form eines HTML-Codes auf der Webseite des Kunden eingebunden werden kann. Das Bewertungswidget bildet zusätzlich die öffentlichen Kommentare von Gästen ab. Der Kunde kann entscheiden, welche Kommentare in dem Bewertungswidget für Dritte sichtbar sind und welche ausgeblendet werden sollen.

- **Google Review Weiterleitung**

Wenn Gäste nach ihrem Besuch um eine Bewertung gebeten werden, können diese entweder zuerst zu resmio oder aber zur Google Bewertungsseite weitergeleitet werden. Die Entscheidung darüber obliegt dem Kunden.

5. Services

5.1. Google Ads Werbekampagne

resmio erstellt im Auftrag des Kunden eine auf Sichtbarkeit fokussierte Google Ads Werbekampagne und optimiert die entsprechenden Anzeigen fortwährend während des vereinbarten Leistungszeitraums.

Der Kunde legt bei Auftragserteilung das Tagesbudget, den Startpunkt, die Dauer (min. 3 Monate) und Sprache der Kampagne fest. Spätere Anpassungswünsche können nach Rücksprache mit resmio getroffen werden.

Auf Grundlage dieser Angaben sowie des Restaurantprofils setzt resmio eine Werbekampagne auf, die über ein vom Kunden zur Verfügung gestelltes Google-Konto eigenhändig durch resmio verwaltet wird.

Stand: 10/ 2020

Die Auswahl geeigneter Keywords sowie das Erstellen von Anzeigen und (-texten) / Anzeigengruppen erfolgt durch resmio nach eigenem Ermessen sowie bestem Wissen und Gewissen. Weitere Richtlinien, denen resmio unterworfen ist, ergeben sich durch den Gesetzgeber sowie die Nutzungsbedingungen von Google.

Über die Kennzahlen der geschalteten Kampagne informiert resmio den Kunden in einem monatlichen Reporting.

Hinweis bzgl. Erfolgsversprechen

resmio kann weder eine konkrete Anzeigenposition noch die Dauer der täglichen Anzeigenschaltung garantieren. resmio garantiert ebenso wenig, dass durch die Werbekampagne eine generelle Steigerung der Nachfrage erreicht wird.

5.2. Gäste-WLAN

Mit Auftragserteilung überlässt resmio dem Kunden einen vorkonfigurierten WLAN Access Point als Mietsache für die Dauer des Vertrags. Nach Vertragsende ist der Kunde angehalten, die zur Verfügung gestellte Hardware unverzüglich an resmio zurückzusenden.

Der WLAN Access Point befähigt den Kunden, seinen Gästen eine kabellose Internetverbindung anzubieten. Der Vorzug für den Kunden gegenüber herkömmlichen Routern besteht darin, dass der Access Point für den Einsatz in Unternehmensumgebungen konzipiert ist. Durch die hohe Sendeleistung sind mehrere Verbindungen gleichzeitig zum WLAN Netzwerk möglich. Grundvoraussetzung für die Installation des Access Point und damit folglich den Gastzugriff ist ein Breitbandanschluss am Standort des Kunden. Die

Stand: 10/ 2020

Datenübertragung über den Access Point wird auf Basis aktueller Sicherheitsalgorithmen (AES, TKIP, WEP, WPA, WPA2) verschlüsselt.

5.3. Telefonassistent

Der Telefonassistent von resmio ist ein autonomer Sprachassistent, der bei Anrufen automatisiert für den Kunden ans Telefon geht.

Der Leistungsumfang besteht in der Beantwortung vordefinierter Standardanfragen (z.B. sind Hunde erlaubt? Gibt es Parkplätze in der Nähe?) und der Annahme von Reservierungsanfragen. Für den Fall, dass der autonome Telefonassistent den Anrufer nicht versteht, greifen Eskalationseinstellungen, die der Kunde in der Webapp von resmio konfigurieren kann. Mit Aktivierung ist der Telefonassistent direkt über eine eigens generierte Rufnummer erreichbar, die der Kunde z.B. auf seiner Webseite und in den sozialen Netzwerken veröffentlichen kann. Alternativ besteht die Möglichkeit, über die Telefonanlage / den Router / Provider eine (zeitgesteuerte) Rufumleitung auf die Rufnummer des Telefonassistenten einzurichten. Welche Optionen für den Kunden hier verfügbar sind, hängt vom jeweiligen Telefonanbieter bzw. der verwendeten Telefonanlage ab.

5.4. Bestell-Flat

Mit Buchung der "Bestell-Flat" entfallen Provisionsgebühren, die resmio ansonsten auf getätigte Online-Bestellungen erhebt. Stattdessen zahlt der Kunde einen pauschalen Monatsbeitrag, der in der Preisliste unter www.resmio.com/preise einsehbar ist.

Stand: 10/ 2020

5.5. SMS-Service für Kellner

Der Kunde kann sich per SMS automatisch über getätigte Reservierungen benachrichtigen lassen. Maximal zwei Telefonnummern können für SMS-Benachrichtigungen hinterlegt werden.

5.6. SMS-Bestätigung für Gäste

Der Kunde erhält die Möglichkeit, Gästen automatisiert bei getätigter Reservierung eine SMS mit den Reservierungsdetails zu senden.

5.7. SMS-Erinnerung für Gäste

resmio versendet im Auftrag des Kunden an Gäste automatisch Reservierungserinnerungen per SMS. Diese Reminder werden 24 Stunden vor der Reservierung versandt, wenn die Reservierung mind. 48 Stunden vorher eingegangen ist.