

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

(die „AGB“)

Definitionen

Die nachstehend aufgeführten Begriffe haben, sowohl im Singular als auch im Plural, die jeweils daneben angegebene Bedeutung:

- **„Smartness-Konto“**: bezeichnet das Konto für den Zugang zu den Smartness-Software-Diensten und der Smartness, bestehend aus Benutzernamen und Passwort, das vom Nutzer erstellt oder dem Nutzer vom Anbieter bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt wird.
- **„Aktivierung der Dienste“**: bezeichnet den Zeitpunkt, zu dem der Anbieter nach Abschluss der Onboarding-Phase dem Nutzer, auch über die Smartness-Plattform, die Betriebsbereitschaft der erworbenen Smartness-Dienste und Smartness-Software bestätigt.
- **„Vertrag“**: bezeichnet den zwischen dem Anbieter und dem Nutzer geschlossenen Vertrag über die Erbringung der Smartness-Dienste und die Einräumung einer Unterlizenz zur Nutzung der Smartness-Software, bestehend aus diesen AGB, der vom Nutzer über den in der Smartness-Plattform verfügbaren Warenkorb abgeschlossenen Bestellung, der Datenschutzerklärung für jeden erworbenen Smartness-Dienst und/oder jede erworbene Smartness-Software sowie allen anderen Dokumenten oder besonderen Bedingungen im Zusammenhang mit den erworbenen Produkten und/oder Dienstleistungen, die der Nutzer durch Ankreuzen des entsprechenden Abschnitts in der Smartness-Plattform akzeptiert hat und die zusammen einen integralen und wesentlichen Bestandteil des Vertrags bilden.
- **„Kontrolle“**: hat die Bedeutung gemäß Artikel 2359, Absätze 1 und 2, des italienischen Zivilgesetzbuches; das Verb „kontrollieren“ sowie die Begriffe „Kontrollierender“ und „Kontrollierter“ sind entsprechend dieser Definition auszulegen.
- **„Schäden“**: jegliche Schäden im Sinne von Art. 1223 des italienischen Zivilgesetzbuches (einschließlich, ohne Einschränkung, angemessener Kosten für Rechtsberatung sowie Auslagen, Kosten und Aufwendungen für technische Berater und Ermittlungstätigkeiten).
- **„Personenbezogene Daten“**: sind im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften auszulegen und umfassen beispielhaft alle Daten, die von den Nutzern bereitgestellt, gespeichert, gesendet, empfangen oder anderweitig verarbeitet oder erstellt werden, soweit sie von der Smartness-Gruppe auf Grundlage des Vertrags verarbeitet werden.
- **„IP-Rechte“**: bezeichnet sämtliche geistigen Eigentumsrechte – eingetragen, angemeldet oder nicht eingetragen – einschließlich aller damit verbundenen Rechte, Goodwill, Titel und Interessen, die in jeder Rechtsordnung bestehen, an (i) Patenten für Erfindungen und Gebrauchsmuster; (ii) Marken, Handelsnamen, Geschäftsbezeichnungen, Firmennamen, Formmarken, Domainnamen und URLs sowie allen anderen Kennzeichen; (iii) Designs und Modellen; (iv) neuen Pflanzensorten; (v) Topographien von Halbleitererzeugnissen; (vi) Urheberrechten (einschließlich Urheberrechten an Formaten, Computerprogrammen wie der

Smartness-Software), verwandten Schutzrechten und Sui-generis-Rechten (einschließlich Datenbankrechten); (vii) Geschäftsgeheimnissen und/oder Know-how (z.B. an nicht patentierten Erfindungen, Formeln, Geschäftsinformationen und allen anderen vertraulichen Informationen); und (viii) allen anderen Rechten oder gleichwertigen Schutzformen weltweit.

- **„Smartness-Gruppe“**: bezeichnet gemeinsam Helium und jede andere Gesellschaft, die (auch mittelbar) von Helium kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit Helium steht oder Helium selbst kontrolliert.
- **„Helium“** oder **„Anbieter“**: bezeichnet die **Helium S.r.l.**, mit Sitz in 38068 Rovereto (TN), Via Parteli Nr. 19, REA TN - 234757, Steuernummer und Umsatzsteuer-Identifikationsnummer 02576010223, PEC-Adresse: helium@pec.it.
- **„Input“**: die vom Kunden durch die Nutzung der Smartness-Software oder der mit der Nutzung der Smartness-Software verbundenen KI-Systeme verarbeiteten Daten.
- **„Gäste“**: bezeichnet die Gäste der Unterkünfte.
- **„Output“**: die von der Smartness-Software oder von mit der Nutzung der Smartness-Software verbundenen KI-Systemen Dritter generierten Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen und/oder Berichte.
- **„Smartness-Plattform“**: bezeichnet die Software-Plattform, die die gemäß dem Vertrag erworbenen Smartness-Dienste und Smartness-Software beherbergt und einen über das Smartness-Konto zugänglichen persönlichen Bereich enthält.
- **„PMS“**: bezeichnet das bei den Unterkünften verwendete Buchungsverwaltungssystem.
- **„Dienste Dritter“**: jegliche Hardware, Server, Software, Einrichtungen und/oder IT-Infrastrukturen, Räumlichkeiten oder Tätigkeiten Dritter, einschließlich KI-Systeme Dritter, deren Nutzung in den Betrieb der Smartness-Software und/oder der Smartness-Dienste integriert oder anderweitig damit verbunden ist.
- **„Smartness-Dienste“**: bezeichnet die gemäß dem Vertrag erworbenen Dienstleistungen, die von der Smartness-Gruppe auch mittels der Smartness-Software angeboten werden, und/oder jede andere Dienstleistung, die die Smartness-Gruppe dem Nutzer im Rahmen des Vertrags erbringt, einschließlich aller notwendigen und/oder damit zusammenhängenden und/oder verbundenen Tätigkeiten.
- **„KI-System(e)“**: ein automatisiertes System, das für den Betrieb mit unterschiedlichen Autonomiegraden konzipiert ist und nach der Bereitstellung Anpassungsfähigkeit aufweisen kann und das für explizite oder implizite Ziele aus dem erhaltenen Input ableitet, wie Outputs wie Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen oder Entscheidungen generiert werden, die physische oder virtuelle Umgebungen beeinflussen können.
- **„Smartness-Software“**: die gemäß dem Vertrag erworbenen Computerprogramme im ausführbaren Objektformat, in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses verwendeten Version sowie alle Komponenten, Patches und Updates, die von den Gesellschaften der Smartness-Gruppe auf dem Markt veröffentlicht werden, auch wenn sie unter anderen Marken als „Smartness“ und/oder „Smartpricing“ vertrieben werden – ausgenommen sind daher von einzelnen Kunden in Auftrag gegebene Entwicklungen, Anpassungen und andere Modifikationen – während der Vertragslaufzeit.

- **„Unterkunft“**: bezeichnet die Beherbergungs- und/oder Organisationseinrichtung, bestehend aus einer oder mehreren Einheiten, bei der der Nutzer die Aktivierung der Dienste durchgeführt hat.
- **„Einheiten“**: bezeichnet Zimmer und/oder Apartments und/oder anderweitig buchbare Einheiten, aus denen die Unterkunft besteht.
- **„Nutzer“**: bezeichnet die natürlichen und/oder juristischen Personen, die im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit handeln, auch in ihrer Eigenschaft als Eigentümer einer Unterkunft und/oder Betreiber einer Unterkunft und/oder bevollmächtigte Personen mit entsprechenden Befugnissen zur Verwaltung der Unterkunft, die den Vertrag abschließen und/oder die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software im Namen der Vertragsparteien nutzen.

1. Anwendbarkeit

- 1.1 Diese AGB regeln den Zugang und die Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software durch die Nutzer sowie die Art und Weise der Durchführung und Erbringung derselben durch die Smartness-Gruppe. Es wird klargestellt, dass die AGB wirksam bleiben, bis sie von der Smartness-Gruppe durch ein schriftliches Dokument ausdrücklich aktualisiert und/oder ergänzt und/oder ersetzt oder anderweitig geändert werden. Solche Änderungen können von der Smartness-Gruppe jederzeit vorgenommen werden, indem sie dem Nutzer durch Veröffentlichung auf der Smartness-Plattform mitgeteilt werden.
- 1.2 Vor der Zahlung und dem Vertragsabschluss erklärt der Nutzer, diese AGB sowie die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen zu haben und durch Ankreuzen und Ausfüllen der entsprechenden Kontrollkästchen vollständig zu akzeptieren.
- 1.3 Die Anwendung etwaiger zwischen dem Anbieter und dem Nutzer vereinbarter besonderer Bedingungen bleibt vorbehalten. Diese AGB gelten daher, sofern sie nicht von den Parteien schriftlich ausdrücklich abbedungen werden.
- 1.4 Die Smartness-Software wird dem Kunden vom Anbieter per Fernzugriff über eine Telekommunikationsverbindung zur Verfügung gestellt (sog. „Software as a Service“-Modus).
- 1.5 Im Falle von Gesetzesänderungen, die grundlegende Änderungen der Smartness-Software und/oder der Smartness-Dienste erfordern und/oder die Wartung, Aktualisierung und/oder Anpassung der Smartness-Software übermäßig erschweren, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste durch andere Software und/oder Dienste mit denselben Funktionalitäten zu ersetzen oder alternativ mit einer Frist von 30 (dreißig) Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

2 Merkmale der Dienste

- 2.1 Die Nutzung der Smartness-Dienste sowie der Zugang zu den entsprechenden Inhalten ist dem Nutzer (einschließlich seiner Mitarbeiter und Mitarbeiter, die im Auftrag des Nutzers handeln) vorbehalten. Mit Vertragsabschluss erklärt der Nutzer daher unter seiner alleinigen Verantwortung, Eigentümer und/oder Betreiber und/oder bevollmächtigte Person mit entsprechenden Befugnissen zur Verwaltung der Unterkunft zu sein. Der Nutzer erklärt und garantiert, nicht als Verbraucher zu gelten und im Rahmen seiner unternehmerischen und/oder gewerblichen und/oder handwerklichen und/oder beruflichen Tätigkeit zu handeln, und stellt die Smartness-Gruppe von jeglicher diesbezüglicher Haftung frei.
- 2.2 Jede von der Smartness-Gruppe mit dem Vertrag eingeräumte Nutzungslizenz ist als nicht-exklusiv, nicht übertragbar und ohne Unterlizenzrecht zu verstehen.

- 2.3 Helium und die Smartness-Gruppe sind berechtigt, neue Versionen und/oder Updates der Smartness-Dienste und der Smartness-Software zu veröffentlichen sowie die Merkmale der Smartness-Dienste und der Smartness-Software nach eigenem Ermessen zu ändern, um beispielsweise die Leistung zu verbessern, neue Integrationen zu implementieren und/oder die Benutzererfahrung der Nutzer zu optimieren.
- 2.4 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Smartness-Dienste und die Smartness-Software gemäß unterschiedlichen Abonnementplänen angeboten werden (wie beispielsweise „Premium“- und „Ultra“-Pläne), von denen jeder unterschiedliche Funktionalitäten, technische Merkmale und Leistungen vorsehen kann. Die Zusammensetzung der Dienste, die verfügbaren Funktionalitäten und die Leistungen variieren je nach dem vom Nutzer bei Vertragsabschluss gewählten Abonnementplan. Der Nutzer erkennt an, dass der Zugang zu bestimmten erweiterten Funktionalitäten und/oder zusätzlichen Diensten vom Abschluss bestimmter höherwertiger Abonnementpläne abhängig sein kann.
- 2.5 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass bestimmte Funktionalitäten und/oder Dienste („**Zusatzdienste**“) ausschließlich im Rahmen bestimmter Abonnementformeln namens „Premium“ oder „Ultra“ verfügbar sind, die als ergänzende Pläne zum Basisplan des jeweiligen Smartness-Dienstes und/oder der Smartness-Software zu verstehen sind. Diese Zusatzdienste sind daher für Nutzer, die nur den Basisplan abgeschlossen haben, nicht zugänglich, und ihre Nutzung setzt den Abschluss des entsprechenden „Premium“- oder „Ultra“-Plans gemäß den zum Zeitpunkt der Bestellabwicklung auf der Smartness-Plattform angegebenen Modalitäten und Preisen voraus.
- 2.6 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für den Zugang und die Nutzung der Zusatzdienste der Abschluss und die Annahme zusätzlicher und/oder spezifischer Vertragsbedingungen erforderlich sein können. Diese ergänzenden Bedingungen gelten zusätzlich zu diesen AGB und werden dem Nutzer vor der Aktivierung des angeforderten Zusatzdienstes mitgeteilt. Die Nutzung dieser Zusatzdienste setzt die ausdrückliche Annahme der entsprechenden ergänzenden und spezifischen Bedingungen durch den Nutzer voraus.
- 2.7 Der Nutzer erkennt an, dass etwaige automatisierte Antworten, die über die Smartness-Dienste und die Smartness-Software erhalten werden, ganz oder teilweise unter Verwendung modernster Tools und insbesondere durch Systeme künstlicher Intelligenz generiert werden können, die Antworten auf der Grundlage der Wissensbasis der Unterkunft, der Gesprächsverläufe und vorgeladener Vorlagen formulieren. Es wird klargestellt, dass der Nutzer allein für die von ihm hochgeladenen und/oder geänderten Vorlagen verantwortlich ist. Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die von der künstlichen Intelligenz generierten Inhalte möglicherweise nicht immer aktuell, vollständig und/oder fehlerfrei sind, und der Nutzer stellt Helium von jeglicher diesbezüglicher Haftung frei.
- 2.8 Der Nutzer ist allein verantwortlich für den Inhalt jeder über die Smartness-Software gesendeten Nachricht und/oder Mitteilung sowie für die Richtigkeit der an Gäste und/oder Dritte übermittelten Informationen.
- 2.9 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass bestimmte Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software die Integration oder gemeinsame Nutzung mit weiteren und ergänzenden Smartness-Diensten und/oder Smartness-Software erfordern können, um die volle Funktionalität der jeweiligen Funktionen und/oder Leistungen zu gewährleisten. Ohne solche Integrationen oder gemeinsame Nutzungen können die Funktionalitäten und/oder Leistungen eines Produkts oder Dienstes eingeschränkt oder nicht vollständig betriebsbereit sein, auch wenn sie als für dieses spezifische Produkt oder diesen Dienst verfügbar beschrieben werden, und die Smartness-Gruppe kann diesbezüglich nicht haftbar gemacht werden.
- 2.10 Der Nutzer nimmt ferner zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Smartness-Gruppe sich das Recht vorbehält, auch wenn eine technische Kompatibilität zwischen den

Smartness-Diensten und/oder der Smartness-Software und beim Nutzer verwendeten Produkten oder Diensten Dritter besteht, zusätzliche Kosten für die Implementierung und Verwaltung solcher Integrationen mit Diensten Dritter zu erheben.

2.11 Onboarding

- 2.11.1 Nach Vertragsabschluss leitet der Anbieter die Onboarding-Phase ein, die aus der Gesamtheit der vorbereitenden, technischen und operativen Tätigkeiten besteht, die erforderlich sind, um die Systeme des Nutzers wie beispielsweise das verwendete Buchungsverwaltungssystem (PMS oder Channel Manager) mit der Smartness-Plattform zu konfigurieren und zu integrieren und die Smartness-Dienste und die Smartness-Software für den Nutzer technisch nutzbar zu machen („**Onboarding**“).
- 2.11.2 Die Aktivierung der Dienste erfolgt nach Abschluss der Onboarding-Phase.
- 2.11.3 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass in vielen Fällen, je nach Art und Konfiguration der in den Unterkünften vorhandenen Systeme, die aktive Mitwirkung des Nutzers selbst erforderlich sein kann, damit die Onboarding-Aktivitäten erfolgreich abgeschlossen werden können.
- 2.11.4 Der Nutzer erkennt an und akzeptiert, dass nach Abschluss des anfänglichen Onboardings Änderungen der Dienstkonfiguration, die den Austausch oder Wechsel des PMS und/oder des mit den Produkten der Smartness-Gruppe verbundenen Channel Managers Dritter beinhalten und die einen Eingriff der Smartness-Gruppe für Implementierungs-, Konfigurations- oder Integrationsarbeiten erfordern, mit einer Gebühr von € 150,00 (einhundertfünfzig/00) zuzüglich MwSt. pro angeforderter Änderung belastet werden.
- 2.12 Nachfolgend wird die Beschreibung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software sowie ihrer wichtigsten Merkmale und Funktionalitäten aufgeführt. Es wird klargestellt, dass nur die vom Nutzer durch Abschluss der Bestellung über den in der Smartness-Plattform verfügbaren Warenkorb tatsächlich erworbenen Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software Gegenstand des Vertrags sind und somit auf den Nutzer Anwendung finden.

Smartpricing

Revenue-Management-Suite

Smartpricing ist eine dynamische Preisgestaltungslösung für Beherbergungsbetriebe. Sie passt die Zimmerpreise automatisch an die Nachfrage, lokale Veranstaltungen, die Marktauslastung und Buchungstrends an.

Hauptmerkmale:

- **Integrierte Marktintelligenz und Wettbewerber-Benchmarking;**
- **Anpassbare Preisstrategien** (Preisgrenzen, Aufenthaltsbeschränkungen, Preisaggressivitätsstufe);
- **Nahtlose Integration** mit den wichtigsten PMS und Channel Managern;
- **Klare Leistungsüberwachung** (ADR, RevPAR, Auslastung).

Der Smartpricing-Basisplan kann durch Zusatzdienste ergänzt werden, die auf der Grundlage des jeweils auf der Smartness-Plattform verfügbaren kommerziellen Angebots auszuwählen sind. Die Zusatzdienste können Customer Success Plan, Revenue Manager Plan und andere umfassen. Für die Integration der Zusatzdienste gilt Artikel 2 dieser AGB.

Smartpricing basiert auf Daten, die von den wichtigsten Online-Hotelbuchungsplattformen extrahiert werden. Der Nutzer nimmt daher zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Anbieter nicht für die Richtigkeit und/oder Zuverlässigkeit der von den Online-Buchungsplattformen extrahierten Daten verantwortlich ist.

Der Nutzer kann Smartpricing nutzen, indem er eine Nutzungslizenz in Form von „Software-as-a-Service“ (SaaS) durch Abschluss eines Abonnements mit flexiblen, mit dem Anbieter vereinbarten Plänen und gemäß diesen AGB erwirbt.

Revenue Manager Plan

Der Revenue Manager Plan-Dienst ist ein Zusatzdienst des Produkts Smartpricing und ergänzt die **Smartpricing**-Plattform um **personalisierte strategische Beratung**.

Ziel ist die Maximierung der Einnahmen von Beherbergungsbetrieben durch einen kombinierten Ansatz aus Technologie und menschlicher Expertise. Der Dienst umfasst folgende Aktivitäten:

- **Dedizierter Revenue-Management**-Beratungsdienst: dedizierte Unterstützung durch eine von der Smartness-Gruppe benannte Person in der Rolle des „Revenue Managers“ zur Verwaltung der Preisstrategie des Nutzers;
- **„Schlüsselfertig“-Dienst (Turnkey)**: vollständige Verwaltung der operativen und strategischen Aktivitäten im Zusammenhang mit der Konfiguration und Optimierung der Smartpricing-Plattform, mit ständiger Überwachung der KPIs (ADR, RevPAR, Auslastung) und Anpassung der Preisregeln;
- **Erweiterte Berichterstattung**: Erstellung von Grafiken und detaillierten Analysen zur Bewertung der Leistung der mit der beim Nutzer verwendeten Smartness-Software verbundenen Unterkünfte;
- **Analyse und Konfiguration neuer Kanäle** (wie OTA, TO, GDS) mit Erweiterung und Optimierung der Online-Vertriebskanäle.

Umfasst bis zu 4 monatliche Treffen zwischen dem Revenue Manager und dem Nutzer an vereinbarten Terminen, auch gegebenenfalls über Fernkommunikationsplattformen nach alleinigem Ermessen der Smartness-Gruppe.

Um die ordnungsgemäße Durchführung des Dienstes zu ermöglichen, verpflichtet sich der Nutzer zur Zusammenarbeit und zur Bereitstellung aller von der Smartness-Gruppe angeforderten und/oder erforderlichen Informationen, insbesondere:

- Teilnahme an den geplanten Treffen mit dem Revenue Manager;
 - aktive Teilnahme an der Strategiedefinition;
 - Gewährung des Zugangs zum PMS und/oder anderen bei den mit der Smartness-Software verbundenen Unterkünften verwendeten Software.
- ACHTUNG: Bei nicht cloudbasierten PMS, die keine Aktionen durch den Revenue Manager ermöglichen, sind einige seiner Eingriffe eingeschränkt oder nicht durchführbar

Der Nutzer verpflichtet sich, alle von der Smartness-Gruppe bei der Durchführung der Smartness-Dienste zur Verfügung gestellten Tools und/oder erarbeiteten Strategien persönlich und angemessen zu nutzen sowie diese nicht an Dritte abzutreten, zu übertragen oder weiterzugeben.

Der Nutzer verpflichtet sich, Materialien und alles andere, was von der Smartness-Gruppe, gegebenenfalls über den Revenue Manager, in Erfüllung des Vertrags bereitgestellt wird, nicht zu kopieren und/oder zu vervielfältigen und/oder abzutreten und/oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen.

Für die Kommunikation mit dem Revenue Manager bezüglich Updates zu den Smartness-Diensten behält sich der Anbieter das Recht vor, einen dedizierten Chat und/oder eine dedizierte E-Mail-Adresse zu aktivieren. Der Revenue Manager ist montags bis freitags von 9:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

In jedem Fall ist die Smartness-Gruppe nicht verantwortlich, auch wenn der Nutzer die bei der Vertragserfüllung ermittelten Preisstrategien und/oder Korrekturmaßnahmen nicht umsetzt.

SmartConnect

Smartconnect ist eine CRM- und Marketing-Automatisierungssoftware für Beherbergungsbetriebe (Hotels, B&Bs, Ferienwohnungen).

Sie verwaltet die Interaktionen mit Gästen von der Buchung bis nach dem Aufenthalt, fördert die Kundenbindung und steigert die Direkteinnahmen.

Hauptmerkmale:

- **E-Mail-Marketing und Gästesegmentierung**
- **Analyse und Überwachung der Kampagnenleistung**

Der SmartConnect-Basisplan kann durch Zusatzdienste ergänzt werden, die auf der Grundlage des jeweils auf der Smartness-Plattform verfügbaren kommerziellen Angebots auszuwählen sind. Für die Integration der Zusatzdienste gilt Artikel 2 dieser AGB.

Der Nutzer kann Smartconnect nutzen, indem er eine Nutzungslizenz in Form von „Software-as-a-Service“ (SaaS) durch Abschluss eines Abonnements mit flexiblen, mit dem Anbieter vereinbarten Plänen und gemäß diesen AGB erwirbt.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für den Zugang und die Nutzung der von der Smartness-Gruppe angebotenen Zusatzdienste und/oder erweiterten Funktionalitäten der Abschluss und die Annahme zusätzlicher und/oder spezifischer Vertragsbedingungen erforderlich sein können. Diese zusätzlichen Bedingungen ergänzen diese AGB und werden dem Nutzer vor der Aktivierung des angeforderten Zusatzdienstes mitgeteilt. Die Nutzung dieser Zusatzdienste setzt die ausdrückliche Annahme der entsprechenden spezifischen Bedingungen durch den Nutzer voraus.

Es wird klargestellt, dass der Anbieter dem Verhältnis zwischen dem Nutzer und dem Gast und/oder angeschlossenen Partnern, die Zusatzdienste anbieten, und/oder Dritten fremd ist, und der Nutzer verpflichtet sich daher, alle gesetzlichen Verpflichtungen bei der Nutzung von Smartconnect zu erfüllen. Es wird klargestellt, dass der Anbieter sich das Recht vorbehält, den Zugang zu den Smartness-Diensten im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtungen durch den Nutzer auszusetzen und/oder zu sperren.

SmartChat

SmartChat ist eine auf künstlicher Intelligenz basierende Gästekommunikationsplattform. Smartchat automatisiert die Kommunikation mit Gästen über mehrere Kanäle (WhatsApp, Airbnb, Booking.com, E-Mail).

Hauptmerkmale:

- **Einheitlicher Posteingang** für alle Gästenachrichten
- **KI-Agent, der auf der Wissensbasis der Unterkunft** für automatische Antworten trainiert ist

- **Verwaltung von FAQs, Buchungsanfragen und allgemeinen Anfragen**
- **Ticketing und Aufgabenverwaltung direkt aus dem Chat**

Der SmartChat-Basisplan kann durch Zusatzdienste ergänzt werden, die auf der Grundlage des jeweils auf der Smartness-Plattform verfügbaren kommerziellen Angebots auszuwählen sind. Für die Integration der Zusatzdienste gilt Artikel 2 dieser AGB.

Es wird klargestellt, dass für die volle Funktionalität von SmartChat eine WhatsApp Business-Nummer erforderlich ist, die vom Nutzer auf dessen alleinige Kosten bereitzustellen ist. Der Nutzer verpflichtet sich daher, der Smartness-Gruppe den Zugang und/oder die Genehmigung zur entsprechenden Nutzung oder gleichwertige APIs zu gewähren, mit Portierung der Telefonnummer oder Zustimmung zur Aktivierung einer neuen Telefonnummer, sowie den Zugang und/oder die Anmeldedaten zur Ermöglichung der Integration mit Booking.com und/oder anderen Kanälen (sofern und sobald verfügbar) wie beispielsweise E-Mail.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Integration der von der Smartness-Gruppe über SmartChat bereitgestellten Schnittstelle mit den Kommunikationskanälen des Nutzers, die WhatsApp und Booking.com zuzuordnen sind, sowie mit etwaigen weiteren Kommunikationskanälen, die die Smartness-Gruppe künftig in die SmartChat-Plattform integrieren könnte, über von der Smartness-Gruppe bereitgestellte Dienste Dritter erfolgt. Weitere Einzelheiten zur Nutzung von Diensten Dritter finden Sie im nachfolgenden Artikel 6.

Guest Communication Management Plan

Der Guest Communication Management Plan ist ein Zusatzdienst des Produkts Smartchat und ergänzt die Smartchat-Plattform um einen Dienst zur operativen Verwaltung und menschlichen Überwachung der eingehenden Gästekommunikation.

Ziel des Dienstes ist es, eine effiziente, kontinuierliche und strukturierte Bearbeitung von Gästeanfragen durch einen kombinierten Ansatz aus Smartchat-Technologie und dedizierter menschlicher Expertise zu gewährleisten, die operative Belastung der Unterkunft zu reduzieren und die Qualität des den Gästen gebotenen Service zu verbessern.

Der Dienst ist täglich, einschließlich Wochenenden und Feiertagen, von 8:30 bis 22:00 Uhr verfügbar (sofern vom Kunden nicht ausdrücklich kürzere Zeiten oder geringere Verfügbarkeit angegeben werden) und umfasst folgende Aktivitäten:

- Verwaltung der eingehenden Gästekommunikation: Entgegennahme, Bearbeitung und Beantwortung von Anfragen, die über von Smartchat unterstützte Messaging- und Telefonkanäle eingehen;
- Eigenständige Bearbeitung wiederkehrender, operativer und dringender Anfragen, soweit möglich, auf der Grundlage der von der Unterkunft bereitgestellten und/oder gemeinsam definierten Informationen, Richtlinien und Verfahren;
- Spezialisierte menschliche Unterstützung: direktes Eingreifen dedizierter Mitarbeiter der Smartness-Gruppe zur Bearbeitung von Gesprächen, die eine Bewertung, Kontext und menschliche Entscheidung innerhalb der vereinbarten

Richtlinien erfordern;

- Strukturierte Eskalation an die Unterkunft, wenn die Gästeanfrage physische Eingriffe, Operationen auf externen Systemen oder der Smartness-Gruppe nicht verfügbare Genehmigungen erfordert, mit Mitteilung von Priorität und vollständigem Kontext;

Der Dienst beschränkt sich ausschließlich auf die Bearbeitung eingehender Gästeanfragen und umfasst keine proaktive Kommunikation mit Gästen (wie Zahlungserinnerungen, Aufforderungen zur Vervollständigung des Check-ins oder direkte Operationen auf externen Verwaltungssystemen (PMS) oder Buchhaltungssystemen der Unterkunft).

Die Smartness-Gruppe handelt auf der Grundlage der von der Unterkunft bereitgestellten und/oder gemeinsam definierten Informationen, Richtlinien, Betriebsanweisungen und Verfahren, die den Gästen mitgeteilt und vom Smartchat-Team bei der Durchführung des Dienstes eigenständig angewendet werden können.

In jedem Fall kann die Smartness-Gruppe nicht für die direkten oder indirekten Ergebnisse der im Rahmen des Dienstes durchgeführten Aktivitäten, Mitteilungen und Maßnahmen haftbar gemacht werden, auch wenn diese direkt von ihrem Team ausgeführt werden, da sie auf der Grundlage der von der Unterkunft bereitgestellten oder mit ihr vereinbarten Informationen, Anweisungen, Verfahren und betrieblichen Einschränkungen erfolgen.

Smartsite

Smartsite bietet moderne, konversionsorientierte Websites für B&Bs, Gastehäuser, Property Manager und Hotels.

In Bezug auf den **Smartsite-Dienst** erkennt der Nutzer an und akzeptiert, dass **Umfang, Funktionalitäten und Serviceniveau je nach abgeschlossenem kommerziellen Plan variieren:**

- **Standard:** 1 bis 3 Seiten, vorlagenbasiert, für kleine Unterkünfte.
- **Premium:** 2 bis 6 Seiten, Vorlage mit personalisierten Optionen und professionellem Design.
- **Ultra:** vollständig personalisiert, einschließlich professioneller Fotos/Videos, erweitertem Tracking und Widget-Integration

Smartpaying

Digitale Plattform für Zahlungen und Marktplatz.

Smartpaying vereinfacht digitale Zahlungen und die Dienstverwaltung für Beherbergungsbetriebe.

- Ermöglicht sichere und Remote-Zahlungen (integriert mit Stripe)
- Automatisiert die Abstimmung von Überweisungen und Zahlungen
- Bietet einen dedizierten Marktplatz für Gäste zum Upselling von Diensten und Aktivitäten
- SCA (Strong Customer Authentication) für Compliance und Sicherheit
- Kommunikationstools für automatisierte E-Mails und WhatsApp-Nachrichten

SmartADS

Der SmartADS-Dienst besteht aus einem digitalen Werbedienst, der in das Smartness-Ökosystem integriert ist und auf die Planung, Verwaltung und Optimierung von Online-Werbekampagnen für Beherbergungsbetriebe abzielt, mit besonderem Fokus auf Disintermediation und Steigerung der Direktbuchungen.

Der Dienst umfasst im Rahmen des abgeschlossenen kommerziellen Plans:

- die Konfiguration und den Start gezielter digitaler Werbekampagnen;
- die kontinuierliche Optimierung der Kampagnen und die Leistungsüberwachung;
- die Definition und Verwaltung des vereinbarten Werbebudgets;
- die Einrichtung und Verwaltung der Kampagnen-Tracking-Systeme.

Servicelevel

In Bezug auf den SmartADS-Dienst erkennt der Nutzer an und akzeptiert, dass der operative Umfang, die Funktionalitäten und das Serviceniveau je nach abgeschlossenem kommerziellen Plan variieren, wie nachfolgend angegeben:

- Standard-Plan: Aktivierung und Verwaltung von Kampagnen auf der Google Ads-Plattform bis zu einem maximalen Werbebudget von Euro 8.000.
- Premium-Plan: Aktivierung und Verwaltung von Kampagnen auf der Google Ads-Plattform bis zu einem maximalen Werbebudget von Euro 20.000. Die eventuelle Aktivierung von Kampagnen auf der Meta Ads-Plattform liegt im alleinigen Ermessen von Smartness.
- Ultra-Plan: Aktivierung und Verwaltung von Kampagnen auf den Plattformen Google Ads und Meta Ads bis zu einem maximalen Werbebudget von Euro 30.000.

Ausschlüsse vom Dienst

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass das Personal von Smartness ausschließlich Tätigkeiten ausführt, die direkt mit der Konfiguration, Verwaltung, Überwachung und Optimierung der im SmartADS-Dienst vorgesehenen Werbekampagnen zusammenhängen.

Vom Dienst ausdrücklich ausgeschlossen sind daher beispielsweise:

- a) die Erstellung oder Abfassung von Textinhalten, komplexen Werbetexten oder Landing Pages;
- b) die Produktion, Bearbeitung oder Verwaltung von grafischen, visuellen oder multimedialen Materialien;
- c) die Verwaltung von Kommunikation, Kontakten oder Beziehungen mit den Endkunden des Kunden;
- d) jede Tätigkeit, die nicht direkt mit der operativen Verwaltung der Google Ads- und/oder Meta Ads-Kampagnen zusammenhängt.

Werbefbudget und Rechnungsstellung

Für die Veröffentlichung der Werbekampagnen ist der Kunde verpflichtet, eine gültige Kreditkarte bereitzustellen, die direkt in die Google Ads- und/oder Meta Ads-Konten für die Abbuchung des Werbebudgets einzugeben ist.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass:

- die Rechnungsstellung und Abbuchung der Beträge für das Werbebudget ausschließlich zwischen dem Kunden und den Plattformen Google und Meta erfolgen;
- Smartness keine Verantwortung in Bezug auf die von den genannten Plattformen vorgenommenen Abbuchungen oder die Verwaltung der entsprechenden Rechnungsstellung übernimmt.

Premium Customer Success-Dienst

Der **Premium Customer Success-Dienst** ist ein **erweiterter Support- und Beratungsdienst**, der von Smartness für Beherbergungsbetriebe angeboten wird, die die Software der Smartness-Gruppe nutzen, und umfasst:

Beratungssitzung mit Experten: monatliche Sitzungen, die per Web-Meeting zwischen einem Experten der Smartness-Gruppe und dem Nutzer durchgeführt werden, in deren Verlauf **Schulungsaktivitäten und die Bewertung der korrekten Nutzung und des Adoptionsgrades des Produkts durch den Nutzer** durchgeführt werden, sowie die Formulierung personalisierter Empfehlungen zur Unterstützung des Nutzers bei der Maximierung der Rendite der Produkte der Smartness-Gruppe.

Der Dienst ist Nutzern vorbehalten, die einen Premium-Abonnementplan der Smartness-Software erwerben. Der Dienst umfasst nicht die Konfiguration von Tools und/oder Diensten Dritter wie beispielsweise PMS und/oder Channel Manager oder Vertriebskanäle (wie beispielsweise Buchungsmaschinen, OTAs). Etwaige von der Smartness-Gruppe zur Optimierung dieser Aspekte bereitgestellte Empfehlungen begründen keine Verpflichtung der Parteien zur Umsetzung, die der Nutzer eigenständig vornehmen kann oder indem er beim Anbieter den Revenue Manager Plan-Dienst nach vorheriger Vereinbarung mit dem Anbieter selbst anfordert.

SmartPMS

Einheitliches Property-Management-System

SmartPMS ist die **Property-Management-System (PMS)**-Software und besteht aus einem cloubasierten Verwaltungssystem für die Buchungsverwaltung für Unterkünfte.

- **Zentralisiert Buchungen, Kalender, Gäste-Check-in und Betrieb**
- **Enthält integrierten Channel Manager und Buchungsmaschine**
- Zahlungsautomatisierung und Abstimmung
- **Skalierbar für Multi-Property- und Gruppenverwaltung**

Der Nutzer kann SmartPMS nutzen, indem er eine Nutzungslizenz in Form von „Software-as-a-Service“ (SaaS) durch Abschluss eines Abonnementplans mit verschiedenen, mit dem Anbieter vereinbarten Formeln und gemäß diesen AGB erwirbt.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass SmartPMS die Verbindung mit von Dritten entwickelten Software-Integrationen ermöglicht. Diese Integrationen sind nicht in der vom Anbieter gemäß dem Vertrag gewährten Lizenz enthalten und unterliegen ausschließlich den Bedingungen der jeweiligen Anbieter, wobei jede Haftung der Smartness-Gruppe diesbezüglich ausgeschlossen ist. Die Smartness-Gruppe ist in keiner Weise verpflichtet, die Inhalte und/oder die Funktionsweise der Software-Integrationen Dritter zu überprüfen. Der Nutzer nimmt ferner zur Kenntnis, dass für die Verbindung dieser Integrationen mit SmartPMS der Zugang des Anbieters zu SmartPMS über API erforderlich sein kann, um die notwendigen Informationen zu erhalten. Zu diesem Zweck ist der Nutzer verpflichtet, dem Anbieter der Integration die Zugangsdaten bereitzustellen und diesen sowie die Smartness-Gruppe zur Nutzung der in SmartPMS enthaltenen Daten sowie zur Durchführung aller für die Verbindung erforderlichen Operationen zu autorisieren. Es wird klargestellt, dass die gesamte Verantwortung für die Integration zwischen der Software Dritter und SmartPMS ausschließlich beim Nutzer und dem

jeweiligen Anbieter liegt. Die Smartness-Gruppe ist auch von jeder Verpflichtung zur Überprüfung der Kompatibilität zwischen der Software-Integration und SmartPMS befreit.

SmartPAY

Integrierte Zahlungsautomatisierung für das Gastgewerbe

SmartPAY automatisiert den gesamten Zahlungslebenszyklus für Hotels, B&Bs und Ferienwohnungen.

Es verwaltet Abbuchungen, Erinnerungen, Kautionen, virtuelle Karten und Abstimmungen direkt im PMS und reduziert manuelle Arbeit, Fehler und Umsatzverluste.

Hauptfunktionen:

- Automatisierte Zahlungen basierend auf Erstattungsregeln, Kautionen, Salden und Check-in/Check-out-Zeiten
- Sofortige oder geplante Abbuchungen für Direktbuchungen, OTA und Buchungsmaschine
- Automatische Verwaltung virtueller Karten und Wiederholungsversuche bei abgelaufenen Karten oder fehlgeschlagenen Transaktionen
- Integrierte Link-Zahlungsabläufe mit SCA/3DS-Konformität
- Einheitliches Dashboard für Überwachung, Abstimmung und Prüfung aller Transaktionen

SmartPAY gewährleistet eine konsistente, konforme und vollständig automatisierte Zahlungseinziehung über jeden Kanal und eliminiert die Notwendigkeit externer Tools und manueller Prozesse.

Es handelt sich um eine technische Lösung für die Verwaltung von Online-Zahlungen über ein vom Anbieter nach eigenem Ermessen ausgewähltes Zahlungsgateway eines Drittanbieters. Der Nutzer ist zur Nutzung dieser Funktionalität verpflichtet, ein Konto beim Zahlungsgateway zu erstellen und sich zur Annahme der entsprechenden Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Der Anbieter behält eine Provision auf den Gesamtbetrag ein, den der Nutzer für jede Transaktion einzieht. Der verbleibende Betrag wird automatisch dem Konto des Nutzers gutgeschrieben. Der Anbieter stellt eine ordnungsgemäße Rechnung für die einbehaltene Provision aus. Die vom Nutzer über das Zahlungsgateway erhaltenen Zahlungen können in verschiedenen Währungen erfolgen. In solchen Fällen werden die Beträge automatisch vom Zahlungsgateway gemäß dem zum Zeitpunkt der Transaktion von der Plattform angewandten Wechselkurs umgerechnet. Es wird klargestellt, dass der Anbieter jeder Beziehung, die der Nutzer mit Dritten wie Gästen der Unterkünfte und/oder anderen Personen unterhält, fremd ist und sich darauf beschränkt, dem Nutzer die Infrastruktur für die Verwaltung von Online-Zahlungen zur Verfügung zu stellen. Daher befasst sich der Anbieter nicht mit der Verwaltung etwaiger Streitigkeiten, Erstattungen oder anderer Kontroversen mit solchen Personen im Zusammenhang mit der Nutzung des Zahlungsgateways, die in der alleinigen Zuständigkeit und Verantwortung des Nutzers selbst verbleiben.

SmartPAY ist eine Software, die je nach dem jeweils verfügbaren kommerziellen Angebot der Smartness-Gruppe in die Smartness-Suite integriert werden kann.

3. Technische Phasen und Modalitäten des Vertragsabschlusses

3.1 Der Nutzer wird über einen vom Anbieter übermittelten entsprechenden Link zum

Warenkorb auf der Smartness-Plattform weitergeleitet. Über diesen Link hat der Nutzer Zugang zu einer vom Anbieter auf der Grundlage der vom Nutzer selbst mitgeteilten Daten vorausgefüllten Ansicht, die eine Zusammenfassung der zu erwerbenden Smartness-Dienste und Smartness-Software, den gewählten Abonnementplan für deren Nutzung, den entsprechenden Preis und die künftigen Abbuchungen anzeigt. Für Änderungswünsche bezüglich der im Warenkorb angegebenen Smartness-Dienste und Smartness-Software wird der Nutzer gebeten, den zuständigen Vertriebsmitarbeiter zu kontaktieren. In der vorausgefüllten Ansicht kann der Nutzer etwaige Rabattcodes einsehen. Durch Klicken auf „Zur Kasse gehen“ ist der Nutzer verpflichtet, die für die Bestellübermittlung erforderlichen Pflichtfelder auszufüllen, darunter beispielsweise seine persönlichen Daten, Kontaktdaten und Rechnungsdaten sowie alle anderen gegebenenfalls auf den Bildschirmen vorhandenen Felder. Der Nutzer verpflichtet sich ferner, wahrheitsgemäße, vollständige und aktuelle Daten anzugeben und bleibt allein für die eingegebenen Daten verantwortlich.

3.2 Vor der Zahlung ist der Nutzer verpflichtet, die AGB, die integraler Bestandteil des Vertrags sind, sowie die Datenschutzerklärung sorgfältig zu lesen und deren Inhalt vollständig zu akzeptieren. Durch Klicken auf die Schaltfläche „Abonnieren“ übermittelt der Nutzer die Bestellung an den Anbieter. Die Übermittlung der Bestellung begründet die Zahlungsverpflichtung des Nutzers. Mit Eingang der Zahlung beim Anbieter erhält der Nutzer eine E-Mail zur Bestätigung des Vertragsabschlusses, die eine Zusammenfassung der AGB und der gegebenenfalls anwendbaren besonderen Bedingungen, Informationen über die wesentlichen Merkmale der Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software, die detaillierte Angabe des Preises, der Zahlungsmittel, der Vertragslaufzeit und der Zahlungstermine der Gebühren, der etwaigen Zusatzkosten sowie die Zusammenfassung der Nutzerdaten enthält.

3.3 Mit dem Versand der Abschlussbestätigungs-E-Mail durch den Anbieter gilt der Vertrag als geschlossen.

4. Vergütung

4.1 Für die Smartness-Dienste und die Smartness-Software verpflichtet sich der Nutzer, die im Warenkorb bei Abschluss der Bestellung angegebenen Beträge gemäß den dort angegebenen Bedingungen zu zahlen. Bei Smartness-Diensten und Smartness-Software, für die wiederkehrende Gebühren vorgesehen sind, verpflichtet sich der Nutzer, die Vergütung zu den im Abschnitt „Künftige Abbuchungen“ angegebenen Fälligkeiten zu zahlen.

4.2 Vor Beginn der Onboarding-Aktivitäten kann vom Nutzer bei Abschluss der Bestellung und gleichzeitig mit dem Vertragsabschluss die Vorauszahlung eines Teils der insgesamt geschuldeten Vergütung verlangt werden. Weitere Einzelheiten finden Sie im nachfolgenden Artikel 7.

4.3 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Vergütung für die Smartness-Dienste und die Smartness-Software je nach den im Warenkorb über die Smartness-Plattform angegebenen Parametern variiert, darunter beispielsweise die Anzahl der buchbaren Einheiten in der Unterkunft. Es wird daher klargestellt, dass jede Änderung der Art und/oder der Anzahl der Einheiten eine vom Anbieter zu quantifizierende Änderung der Vergütung zur Folge hat und auch Änderungen der Smartness-Dienste und der Smartness-Software nach sich ziehen kann.

4.4 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Anbieter sich das Recht vorbehält, die vom Nutzer für die Smartness-Dienste und die Smartness-Software geschuldeten Vergütungen mindestens einmal jährlich nach oben oder unten anzupassen. Bei Vergütungsänderungen nach oben oder unten von nicht mehr als 20 (zwanzig) Prozent gegenüber der laufenden Vergütung ist der Anbieter nicht verpflichtet, dem Nutzer diese Aktualisierungen vorab mitzuteilen, noch hat der Nutzer das Recht,

aufgrund solcher Änderungen oder der Übermittlung oder Nichtübermittlung der entsprechenden Vorabmitteilung vom Vertrag zurückzutreten. Diese Vergütungsaktualisierungen werden auf der Website des Anbieters veröffentlicht und gelten ab dem Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung als wirksam, sofern der Anbieter nichts anderes angibt. Bei Vergütungsänderungen nach oben oder unten von mehr als 20 (zwanzig) Prozent gegenüber der laufenden Vergütung teilt der Anbieter dem Nutzer diese Aktualisierungen schriftlich mit einer Frist von mindestens 10 (zehn) Kalendertagen vor ihrem Inkrafttreten mit. Innerhalb dieser Frist hat der Nutzer das Recht, durch schriftliche Mitteilung an den Anbieter vom Vertrag zurückzutreten. Nach Ablauf der genannten Frist ohne Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Nutzer gelten die Änderungen als endgültig akzeptiert, und der Nutzer hat kein Recht, aufgrund solcher Änderungen vom Vertrag zurückzutreten, unbeschadet der weiteren in diesem Vertrag vorgesehenen Rücktrittsfälle. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass unter „laufender Vergütung“ die zuletzt angewandte Vergütung zu verstehen ist, wie sie gegebenenfalls jeweils gemäß den jeweils geltenden AGB aktualisiert wurde.

- 4.5 Sollte sich im Laufe der Vertragserfüllung eine Erhöhung oder Verringerung der Anzahl der zum Verkauf verfügbaren Einheiten und/oder der Anzahl der Unterkünfte gegenüber den im Warenkorb zum Zeitpunkt des Bestellabschlusses über die Smartness-Plattform angegebenen ergeben, verpflichtet sich der Kunde, dies dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen – per E-Mail an die Adresse support@smartness.com oder an die vom Anbieter angegebene andere Adresse oder durch Eröffnung eines Support-Tickets über den auf der Smartness-Plattform verfügbaren Chat.
- 4.6 Der Anbieter kann daraufhin innerhalb von 30 Tagen nach der Erhöhung und/oder Verringerung der Anzahl der Einheiten und/oder der Anzahl der Unterkünfte die in diesem Vertrag vorgesehenen Vergütungen und Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software überprüfen, um sie an die neuen betrieblichen Dimensionen der Unterkunft(en) anzupassen.
- 4.7 Unbeschadet anderweitiger Bestimmungen in diesem Vertrag behält sich der Anbieter das Recht vor, den Zugang des Nutzers zu den Smartness-Diensten und der Smartness-Software bei einem Zahlungsverzug der Vergütung von mehr als 45 Kalendertagen auszusetzen. Der Anbieter behält sich ferner das Recht vor, die ursprünglich im Warenkorb angegebenen Zahlungsbedingungen durch eine auf der Smartness-Plattform verfügbare Mitteilung zu ändern.
- 4.8 Gemäß Art. 1462 des italienischen Zivilgesetzbuches hat der Nutzer bis zur vollständigen Zahlung aller der Smartness-Gruppe geschuldeten Beträge kein Recht, Einwände und/oder Einreden zu erheben, um die Zahlung selbst auszusetzen oder zu verzögern; insbesondere, aber ohne Einschränkung, hat der Nutzer nicht das Recht, die Einreden gemäß Art. 1460 und 1461 des italienischen Zivilgesetzbuches zu erheben oder Einreden, die auf Beanstandungen und/oder Widerklagen des Nutzers gegen den Anbieter und die Smartness-Gruppe gestützt sind.
- 4.9 Dem Anbieter wird gemäß Artikel 1252 des italienischen Zivilgesetzbuches das Recht eingeräumt, jeden ihm gegenüber dem Nutzer gegebenenfalls geschuldeten Betrag mit jeglichen vom Nutzer dem Anbieter und/oder der Smartness-Gruppe geschuldeten Summen und/oder Beträgen zu verrechnen. Es wird klargestellt, dass alle Beträge, die nicht gemäß diesem Artikel verrechnet wurden, in bar innerhalb der vertraglich vorgesehenen Fristen zu zahlen sind.

Smartpricing; SmartPMS; Smartconnect

Die Vergütung wird auf der Grundlage der Anzahl der zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des kommerziellen Angebots vertraglich vereinbarten buchbaren Einheiten bestimmt. Bei

einer Erhöhung der Anzahl der buchbaren Einheiten gegenüber den ursprünglich vorgesehenen wird die Gebühr gemäß der geltenden Preisliste nach oben angepasst. Bei einer Verringerung der Anzahl der buchbaren Einheiten bleibt die Gebühr unverändert, wenn die Anzahl der Einheiten gleich oder kleiner als 10 ist. Oberhalb dieser Schwelle wird die Gebühr nur dann neu berechnet, wenn die Verringerung den Übergang in eine niedrigere Tarifstufe zur Folge hat.

Der Nutzer kann die Anzahl der mit den Smartness-Diensten und/oder der Smartness-Software verbundenen Einheiten ändern. Sofern vorgesehen, wird die Vergütung alle 30 Tage auf der Grundlage der in den vorangegangenen 30 Tagen verbundenen Einheiten aktualisiert und gilt für die folgenden 30 Tage. Bei jährlicher Vergütung unterliegt die Vergütung einer jährlichen Nachberechnung auf der Grundlage der Anzahl der während der Vertragslaufzeit verbundenen Einheiten.

Smartpay

Tarif

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für jede vom Gast über den SmartPAY-Dienst getätigte Zahlung dem Anbieter eine variable Vergütung geschuldet wird, die sich nach der vom Gast für die Zahlung gewählten Zahlungsmethode richtet. Dieser Betrag, wie nachfolgend angegeben, einschließlich der von der Zahlungsinfrastruktur der Smartness-Gruppe (STRIPE oder ein anderer vom Anbieter bestimmter Anbieter) berechneten Gebühr, wird dem Nutzer vom Anbieter in Rechnung gestellt, wobei der Nutzer verpflichtet ist, ihn zusammen mit der Vergütung für die Smartness-Dienste und Smartness-Software an den Anbieter zu zahlen.

ÜBER SMARTCONNECT VERFÜGBARE ZAHLUNGSMETHODEN	
Kredit-/Debitkarte (Für Karten des Europäischen Wirtschaftsraums)	
Für Karten des Europäischen Wirtschaftsraums	1,6% zuzüglich gesetzlicher MwSt. pro Transaktion
Für internationale Karten	3,2% zuzüglich gesetzlicher MwSt. pro Transaktion
Zahlung per Wallet	
Für Karten des Europäischen Wirtschaftsraums	1,6% zuzüglich gesetzlicher MwSt. pro Transaktion
Für internationale Karten	3,2% zuzüglich gesetzlicher MwSt. pro Transaktion

Provisionen

Für jeden von angeschlossenen Partnern angebotenen und von Gästen über den SmartPAY-Dienst erworbenen Zusatzdienst gewährt der Anbieter dem Nutzer eine Provision in Höhe von 4% zuzüglich MwSt. pro Transaktion (die „**Provision**“). Die dem

Nutzer geschuldeten Provisionen werden von Helium in jedem Kalendermonat berechnet und im Folgemonat ausgezahlt, sofern folgende Bedingungen erfüllt sind:

- der Kauf wurde mit entsprechender Zahlung über SmartPAY abgeschlossen;
- die in jedem Kalendermonat angefallenen Provisionen übersteigen einen Betrag von €30 zuzüglich MwSt. Falls die im Kalendermonat angefallenen Provisionen unter dem Mindestbetrag liegen, werden sie mit denen des Folgezeitraums bis zum Erreichen des Mindestbetrags kumuliert;
- eine ordnungsgemäße Rechnung des Nutzers auf der Grundlage der von Helium mitgeteilten Daten wurde zuvor ausgestellt.

Es wird klargestellt, dass die Provision ausschließlich im Falle des Verkaufs von Zusatzdiensten, die von angeschlossenen Partnern den Gästen über den SmartPAY-Dienst angeboten werden, geschuldet wird, unter ausdrücklichem Ausschluss der vom Nutzer selbst angebotenen Zusatzdienste.

5. Zahlungen, Zahlungsverzug, Verzugszinsen, Zusatzkosten

5.1 Die Zahlung der Vergütung hat auf folgende Weise zu erfolgen:

- Kredit-/Debitkarte (z.B.: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS);
- Lastschrift/Bankeinzug,

gemäß den bei Abschluss der Bestellung über die Smartness-Plattform gewählten entsprechenden Modalitäten.

Es wird ausdrücklich klargestellt, dass die Bereitstellung und Aktivierung der Smartness-Dienste und Smartness-Software, die eine Zahlung monatlicher/jährlicher wiederkehrender Gebühren vorsehen, Folgendem unterliegt: (i) einer Probeabbuchung auf der vom Kunden zum Zeitpunkt der Angebotsunterzeichnung bereitgestellten Kreditkarte oder (ii) der Aktivierung des SEPA-Lastschriftverfahrens auf dem Bankkonto des Kunden nach Ausfüllen des entsprechenden im Angebot enthaltenen Formulars.

5.2 Im Falle einer Lastschrift vom Konto des Nutzers autorisiert der Nutzer mit Vertragsabschluss ausdrücklich den Anbieter, alles Erforderliche für die Durchführung der Transaktion zu veranlassen, und verpflichtet sich bereits jetzt, jedes Dokument und/oder jede Anfrage, die von seinem Kreditinstitut gestellt wird, zu unterzeichnen und/oder zu autorisieren.

5.3 Im Falle eines Zahlungsverzugs des Nutzers bei der Zahlung der in diesem Artikel genannten Vergütung, auch wenn dieser durch Dritte verursacht wurde, ist der Nutzer verpflichtet, Zinsen zum Verzugszinssatz gemäß Gesetzesdekret 231/2002 in der jeweils geltenden Fassung vom Fälligkeitsdatum bis zur tatsächlichen Zahlung zu entrichten.

5.4 Im Falle eines Zahlungsverzugs des Nutzers ist dieser auch verpflichtet, die dem Anbieter für die Einleitung von Inkassoverfahren entstandenen Kosten zu erstatten, einschließlich außergerichtlicher Kosten.

5.5 Nach Ablauf von 10 Tagen nach Fälligkeit jeder Rechnung ist der Anbieter berechtigt, die Erbringung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software, die Gegenstand dieses Vertrags sind, ohne Vorankündigung und unter Ausschluss jeglicher Haftung für etwaige vom Nutzer erlittene Schäden, einschließlich des entgangenen Gewinns und des Schadens durch entgangenen Gewinn, auszusetzen.

5.6 Leistet der Nutzer die Zahlung nicht innerhalb von 15 Tagen nach der Aussetzung der Smartness-Dienste / Smartness-Software, die Gegenstand dieses Vertrags sind, kann der Anbieter den Vertrag gemäß Art. 1456 des italienischen Zivilgesetzbuches durch schriftliche Mitteilung mit Wirkung ab dem Datum des Zugangs auflösen.

- 5.7 Falls der Nutzer eine Zahlungsart per Lastschrift, Bankeinzug oder Kredit-/Debitkarte aktiviert hat, ist der Anbieter berechtigt, dem Nutzer für jede nicht erfolgreiche Transaktion in der nächsten Rechnung den Betrag entsprechend den Kosten für etwaige Strafen, Provisionen oder zusätzliche Gebühren, die von Bankinstituten oder Zahlungskreisläufen erhoben werden, zu belasten.

6. Aktivierung und Nutzung

- 6.1 Der Nutzer ist bei Abschluss der Bestellung über die Smartness-Plattform verpflichtet, der Smartness-Gruppe das bei der Unterkunft verwendete PMS und den Channel Manager mitzuteilen – sofern diese sich von PMS und Channel Manager der Smartness-Gruppe unterscheiden – sowie alle anderen von der Smartness-Gruppe für die Aktivierung der Dienste angeforderten erforderlichen Informationen. Jede Änderung des bei der Unterkunft verwendeten PMS und/oder Channel Managers, die während der Vertragslaufzeit eintritt, ist der Smartness-Gruppe unverzüglich per E-Mail an support@smartness.com oder an die vom Anbieter angegebene andere Adresse oder durch Eröffnung eines Support-Tickets über den auf der Smartness-Plattform verfügbaren Chat mitzuteilen.
- 6.2 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Fristen für die Aktivierung der Dienste nach Abschluss des Onboardings je nach Art des vom Nutzer verwendeten PMS variieren. Nach Versand der Abschlussbestätigung durch den Anbieter wird der Nutzer, sofern er nicht bereits über eines verfügt, mit einem Smartness-Konto ausgestattet. Über das Smartness-Konto ist der Nutzer verpflichtet, alle für die Aktivierung der Dienste erforderlichen Informationen mitzuteilen und sich zu registrieren. Der Nutzer nimmt ferner zur Kenntnis, dass für die Aktivierung der Dienste der Zugang des Anbieters zu den bei den Unterkünften verwendeten Systemen über API erforderlich sein kann, um die notwendigen Informationen zu erhalten. Zu diesem Zweck ist der Nutzer verpflichtet, alle für die Verbindung erforderlichen Operationen durchzuführen und alle erforderlichen Genehmigungen zu erteilen.
- 6.3 Das Smartness-Konto ist persönlich und nicht übertragbar, und der Nutzer verpflichtet sich, die Zugangsdaten zum Smartness-Konto sorgfältig aufzubewahren sowie diese nicht an Dritte zu übertragen und/oder weiterzugeben und/oder Dritten Zugang zum Smartness-Konto zu gewähren. Der Nutzer ist allein verantwortlich für den etwaigen Verlust und/oder die Weitergabe der Zugangsdaten zu seinem Smartness-Konto an Dritte sowie für Schäden, die aus unwahren und/oder nicht aktualisierten Informationen sowie aus einer unsachgemäßen und/oder unbefugten Nutzung derselben, auch durch Dritte, entstehen könnten. Der Nutzer ist verpflichtet, dem Anbieter unverzüglich den etwaigen Verlust von Zugangsdaten und/oder Zugriffe durch Dritte und/oder etwaige Missbräuche zu melden.
- 6.4 Der Nutzer ist verpflichtet, das Smartness-Konto und jedes andere für die Nutzung der Smartness-Software erforderliche Instrument oder Gerät mit größter Sorgfalt zu verwalten und unter anderem angemessene und zufriedenstellende technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um ein angemessenes Sicherheits- und Kontrollniveau für alle Geräte, Passwörter und persönlichen Identifikationsnummern/-codes zu gewährleisten, die für den Zugang zu und die Nutzung der Smartness-Software erforderlich sind. Der Anbieter haftet in keinem Fall für die Unmöglichkeit des Nutzers, auf die Smartness-Software zuzugreifen oder diese zu nutzen, für den Verlust von personenbezogenen Daten, Informationen und/oder Dokumenten und in jedem Fall für jeden anderen Schaden jeglicher Art infolge des Verlusts, Diebstahls oder der Kompromittierung des Smartness-Kontos, der Zugangsdaten und jedes anderen für die Nutzung der Smartness-Software erforderlichen Instruments oder Geräts.
- 6.5 Der Nutzer nimmt ferner zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Smartness-Software, die

Smartness-Dienste und die etwaigen Dienste Dritter durch technische Anforderungen gekennzeichnet sind, die die IT-Systeme des Nutzers und/oder die von den Mitarbeitern und Mitarbeitern des Nutzers verwendeten – einschließlich der für den Zugang zur Smartness-Software verwendeten Telekommunikationsverbindung – erfüllen müssen, um die ordnungsgemäße Nutzung der Smartness-Software und/oder der Smartness-Dienste zu gewährleisten. Der Nutzer verpflichtet sich daher, sich und seine Nutzer mit IT-Systemen (einschließlich Geräten, Hardware, Software und Telekommunikationsverbindungen) auszustatten, die für die Nutzung der Smartness-Software geeignet sind und in jedem Fall den in den entsprechenden Benutzerhandbüchern angegebenen Mindestanforderungen entsprechen. In keinem Fall kann der Anbieter für etwaige Fehlfunktionen oder die Unmöglichkeit der Nutzung der Smartness-Software haftbar gemacht werden, die sich aus der Unzulänglichkeit der IT-Systeme des Nutzers und/oder der von den Nutzern verwendeten gegenüber den angegebenen Anforderungen ergeben.

- 6.6 Der Nutzer ist allein und ausschließlich verantwortlich für die personenbezogenen Daten, Informationen, Dokumente und/oder Inhalte, die im Rahmen der Nutzung der Smartness-Software gespeichert, gesendet, veröffentlicht, übertragen und/oder geteilt werden, sowie für die von der Smartness-Software selbst auf Anfrage des Nutzers aufgrund der vom Nutzer eingegebenen Inputs generierten Outputs.
- 6.7 Sofern dies nicht zur Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und/oder Anforderungen der Justizbehörden erforderlich ist, ist der Anbieter in keiner Weise zur Überprüfung der genannten personenbezogenen Daten, Informationen, Dokumente und/oder Inhalte verpflichtet und kann daher in keiner Weise für direkte oder indirekte Schäden jeglicher Art haftbar gemacht werden, die sich aus deren Nutzung durch den Nutzer ergeben, der sich verpflichtet, den Anbieter von allen diesbezüglichen Schäden, Kosten, Verbindlichkeiten, Aufwendungen und/oder negativen Folgen freizustellen und schadlos zu halten. Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass jede etwaige Genehmigung, Zustimmung oder Bestätigung, die von der Smartness-Software nach dem Hochladen eines oder mehrerer der genannten personenbezogenen Daten, Informationen, Dokumente und/oder Inhalte erteilt wird, als rein formell und als Teil des Dokumentenverwaltungsprozesses durch die Smartness-Software zu verstehen ist und daher keine Überprüfung der Vollständigkeit, Richtigkeit und/oder Wahrhaftigkeit der Inhalte derselben impliziert.
- 6.8 Zusätzlich zu dem Vorstehenden ist der Nutzer allein und ausschließlich verantwortlich für die Ergreifung angemessener Schutzmaßnahmen für sein eigenes IT-System sowie für alle darin enthaltenen personenbezogenen Daten, Dokumente und/oder Informationen. Beispielsweise ist der Nutzer allein verantwortlich für die Auswahl und Implementierung von Verfahren in Bezug auf Sicherheit, Verschlüsselung, Nutzung und Übertragung von Daten – einschließlich personenbezogener Daten – die Sicherung und Wiederherstellung seiner eigenen personenbezogenen Daten, Daten, Informationen, Dokumente und/oder Inhalte, in jedem Fall im Rahmen der Nutzungsbedingungen der Smartness-Software.
- 6.9 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Erbringung der Smartness-Dienste und die Nutzung der Smartness-Software und/oder ihrer spezifischen Funktionalitäten ganz oder teilweise von der Schnittstelle und/oder Interaktion mit Diensten Dritter (darunter Cloud-Anwendungen, Online-Plattformen, KI-Systeme) abhängen können, deren Nutzung je nach Fall Gegenstand spezifischer und separater Vereinbarungen zwischen dem Anbieter und diesen Dritten sein kann. In diesen Fällen unterliegt die Nutzung der genannten Dienste Dritter den so vereinbarten und jeweils anwendbaren Bedingungen (die „**AGB Dritter**“), in Bezug auf die der Anbieter als Dritter zu betrachten ist und in jedem Fall von jeglicher Haftung befreit ist. Der Nutzer nimmt daher zur Kenntnis und akzeptiert, diese Dienste Dritter selbst sowie seine Mitarbeiter und Mitarbeiter ausschließlich in der Art und Weise und gemäß den in den

AGB Dritter vorgesehenen Bedingungen zu nutzen und alle darin enthaltenen technischen und regulatorischen Einschränkungen einzuhalten. Es wird ferner klargestellt, dass die Verwaltung von personenbezogenen Daten, Informationen und/oder Dokumenten des Nutzers durch die Dienste Dritter sowie die Inhaberschaft der vom Nutzer durch diese Dienste Dritter erzielten Entwicklungen und jeder andere Aspekt ihrer Nutzung im Kontext der Nutzung der Smartness-Software den AGB Dritter unterliegt, zu deren vollständiger Einhaltung sich der Nutzer verpflichtet.

6.10 In jedem Fall nimmt der Nutzer zur Kenntnis, dass die Smartness-Dienste und die Smartness-Software auf der Nutzung von Systemen künstlicher Intelligenz basieren und dass solche Systeme aufgrund ihrer Natur Ergebnisse oder Vorschläge generieren können, die nicht immer fehlerfrei oder perfekt auf die spezifischen Bedürfnisse des Nutzers oder jedes mögliche Anwendungsszenario zugeschnitten sind, wofür der Anbieter von jeglicher Haftung befreit ist.

6.11 Insbesondere nimmt der Nutzer zur Kenntnis und akzeptiert:

- a) keine Marken, urheberrechtlich geschützten Werke oder anderen Materialien, deren Nutzung eine Verletzung von IP-Rechten Dritter darstellen könnte, als Input für KI-Systeme Dritter zu verwenden, es sei denn, der jeweilige Inhaber hat ausdrücklich und schriftlich der Nutzung dieser IP-Rechte in diesem Kontext zugestimmt;
- b) keine Outputs zu generieren und in jedem Fall nicht zu verwenden, die eine Verletzung von IP-Rechten Dritter darstellen könnten, es sei denn, der jeweilige Inhaber hat ausdrücklich und schriftlich der Nutzung dieser IP-Rechte in diesem Kontext zugestimmt;
- c) keine Inputs zu verwenden, die personenbezogene Daten enthalten, es sei denn, der Nutzer hat jede nach geltendem Recht erforderliche Einwilligung eingeholt und/oder es besteht eine rechtmäßige Rechtsgrundlage, die unter den nach geltendem Recht vorgesehenen zu ermitteln ist;
- d) keine Inputs zu verwenden, die verboten, rechtswidrig oder anderweitig im Widerspruch zu oder unvereinbar mit jeglicher gesetzlichen oder regulatorischen Verpflichtung nach geltendem Recht (darunter beispielsweise die Verordnung (EU) 2024/1689 und das Gesetz Nr. 132/2025 über künstliche Intelligenz usw.) oder den Grundsätzen der öffentlichen Ordnung und der guten Sitten sind.

6.12 Sofern nicht ausdrücklich nach geltendem Recht gestattet, darf der Nutzer die Smartness-Software nicht dekompile, entschlüsseln, Reverse Engineering durchführen, disassemblieren, modifizieren oder anderweitig in ein für Menschen lesbares Format umwandeln oder auch nur versuchen, das Vorstehende zu tun. Dem Nutzer ist es ausdrücklich untersagt, Sicherungskopien der Smartness-Software anzufertigen.

6.13 Der Nutzer verpflichtet sich, auch im Falle der Beendigung der Wirkungen dieses Vertrags aus welchem Grund auch immer, die Inhaberschaft der IP-Rechte des Anbieters und/oder anderer Gesellschaften der Smartness-Gruppe an den Smartness-Diensten und der Smartness-Software sowie an den vertraulichen Informationen nicht anzufechten und keine Initiative, Handlung oder Verhaltensweise (wie z.B. Hacking, Analyse, Reverse Engineering, Umgehung der in Bezug auf die Smartness-Software implementierten technologischen Sicherheitsmaßnahmen) vorzunehmen, die die Inhaberschaft und/oder die ungestörte Nutzung der genannten IP-Rechte durch den Anbieter beeinträchtigen, behindern oder gefährden könnte.

6.14 Es wird klargestellt, dass der Nutzer den Anbieter und die Smartness-Gruppe während der Laufzeit dieses Vertrags und danach autorisiert, Kopien der vom Nutzer

über die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software verarbeiteten Daten, Dokumente und/oder Informationen aufzubewahren, und dass diese vom Anbieter für interne Zwecke und in jedem Fall für evolutive Wartung sowie für die Weiterentwicklung der entsprechenden Software und Dienste verwendet werden können. Der Nutzer erteilt hiermit seine Zustimmung zur vorstehend genannten Aufbewahrung und Nutzung und gewährt dem Anbieter, soweit erforderlich, eine nicht-exklusive, kostenlose, unbefristete, unwiderrufliche und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der genannten Daten, Dokumente und/oder Informationen zu den oben beschriebenen Zwecken. Es wird ferner klargestellt, dass personenbezogene Daten, soweit dies für die angegebenen Zwecke angemessen ist, anonymisiert und im nach geltendem Recht zulässigen Umfang aufbewahrt werden.

7. Laufzeit. Rücktritt. Kündigung

- 7.1 Der Vertrag ist ab dem Datum der Übermittlung der Vertragsbestätigung durch den Lieferanten gültig und wirksam.
Sofern im Angebot nicht anders angegeben, hat das Abonnement eine Laufzeit von 12 (zwölf) Monaten, beginnend mit dem im Warenkorb zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses angegebenen Datum. Der Beginn des Vertrags kann je nach Zeitpunkt des Beginns und Abschlusses der Onboarding-Aktivitäten variieren.
- 7.2 In Abhängigkeit von den Zeitplänen für den Beginn und den Abschluss der Onboarding-Aktivitäten kann der Anbieter vom Nutzer die Zahlung pauschaler Aktivierungsgebühren für die Durchführung der Onboarding-Aktivitäten verlangen, wie im Warenkorb bei der Auftragserteilung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorgesehen. Die Gebühr ist ab dem Datum des Beginns des Onboardings und in jedem Fall nicht später als zu dem im Warenkorb auf der Smartness-Plattform zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses angegebenen Datum fällig.
- 7.3 Bei Ablauf verlängert sich der Vertrag stillschweigend und automatisch um weitere 12 (zwölf) Monate, sofern nicht eine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von mindestens 30 (dreißig) Tagen vor Ablauf kündigt, indem sie den entsprechenden Abschnitt im persönlichen Bereich der Smartness-Plattform ausfüllt, der über das Smartness-Konto zugänglich ist.
- 7.4 Es gilt jedoch als vereinbart, dass, wenn: (a) innerhalb von 180 (einhundertachtzig) Tagen nach Vertragsunterzeichnung aus Gründen, die dem Nutzer zuzuschreiben sind, (i) die Onboarding-Aktivitäten nicht begonnen werden oder (ii) die Onboarding-Aktivitäten nicht abgeschlossen werden können; oder (b) der Nutzer vor Abschluss der Onboarding-Aktivitäten die Kündigung des Vertrags mitteilt, gilt der Vertrag als gekündigt und alle vom Nutzer bereits gezahlten Beträge können nach alleinigem Ermessen des Anbieters einbehalten werden, ohne dass der Nutzer Anspruch auf Rückerstattung, auch nicht teilweise, hat.
- 7.5 Das Recht der Parteien, schriftlich eine andere Vereinbarung zu treffen, auch in Abweichung von den Bestimmungen dieses Artikels 7, bleibt unberührt.

Sogenannte „Testformeln“

Bei Abschluss von Verträgen mit „Testversion“-Formel hat der Nutzer das Recht, während der „Testphase“ jederzeit vom Vertrag zurückzutreten; der Rücktritt wird jedoch erst nach Ablauf der „Testphase“ wirksam. Hat der Nutzer einen Betrag für die „Testphase“ im Voraus bezahlt, wird dieser Betrag auch im Falle eines Rücktritts nicht zurückerstattet.

- 7.6 Es versteht sich, dass der Nutzer auch dann, wenn er Handlungen und/oder Unterlassungen vornimmt, die die Aktivierung der Dienste nicht ermöglichen, dennoch verpflichtet ist, die Zahlung des Entgelts zu den vom Anbieter im Warenkorb

angegebenen Fälligkeitsterminen zu leisten.

- 7.7 Wenn der Nutzer mehrere Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software (Bundle) zusammen erworben hat, kann er seine Kündigung in Bezug auf alle Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software oder nur für einige davon mitteilen. In diesem Fall nimmt der Nutzer zur Kenntnis und akzeptiert, dass die teilweise Kündigung der Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software zur Anwendung des vollen Tarifs für die beibehaltenen Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software führen kann, mit dem daraus folgenden Verlust etwaiger Rabatte, die für den gemeinsamen Kauf der Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software (Bundle) vorgesehen sind.
- 7.8 In jedem Fall der Ausübung des Widerrufsrechts gemäß diesem Artikel hat der Nutzer keinen Anspruch auf Rückerstattungen und/oder Entschädigungen und/oder Entschädigungen und/oder Rückzahlungen oder auf einen Betrag als Gegenleistung für das Widerrufsrecht und/oder dessen Ausübung oder aus einem anderen Grund. In jedem Fall bleibt das Recht des Anbieters unberührt, die Zahlung der bis zum Wirksamwerden des Widerrufs für die erbrachten Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software fälligen Vergütung zu erhalten.

8. Änderungen des Vertrags und der Smartness-Dienste und der Smartness-Software

- 8.1 Jede etwaige Änderungsanfrage des Nutzers bezüglich der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software nach Menge und/oder Art muss ausschließlich schriftlich vom Anbieter erfolgen und akzeptiert und genehmigt werden, gegebenenfalls auch über den entsprechenden Abschnitt im persönlichen Bereich der Smartness-Plattform.
- 8.2 Unbeschadet der Bestimmungen des vorstehenden Absatzes 4.4. im Falle einer Aktualisierung der Vergütung für die Erbringung der Smartness-Dienste und Smartness-Software akzeptiert der Nutzer, dass der Anbieter sich das Recht vorbehält, operative Änderungen an den AGB und/oder am Vertrag durch Veröffentlichung der neuen AGB auf der Website des Anbieters vorzunehmen (wie beispielsweise Änderungen der Bezeichnung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software, technische Aktualisierungen, organisatorische Änderungen usw.) ohne Vorankündigungspflicht und ohne dass dem Nutzer ein Rücktrittsrecht zuerkannt wird. Diese Änderungen gelten ab dem Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung auf der Website des Anbieters als wirksam, sofern der Anbieter nichts anderes angibt. Beabsichtigt der Anbieter, wesentliche Änderungen an grundlegenden Vertragsklauseln vorzunehmen, wie beispielsweise an der Klausel „Laufzeit. Rücktritt. Kündigung“, die für den Nutzer nachteilige Bedingungen vorsehen, muss der Anbieter dies dem Nutzer schriftlich mit einer Frist von 30 Kalendertagen mitteilen, und der Nutzer hat innerhalb derselben Frist das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, wobei der Rücktritt mit Ablauf der in diesem Artikel genannten Frist wirksam wird. Es wird klargestellt, dass der Nutzer verpflichtet ist, die für die Dienste bis zur Wirksamkeit des Rücktritts geschuldete Vergütung zu zahlen und gegebenenfalls anteilig. Bei Nichtausübung des Rücktrittsrechts durch den Nutzer innerhalb der hier angegebenen Fristen und Modalitäten gelten die Änderungen als von diesem endgültig zur Kenntnis genommen und akzeptiert und werden mit Ablauf der Frist endgültig wirksam und verbindlich.
- 8.3 Der Nutzer erkennt an, dass der Bereich, in dem die Smartness-Gruppe tätig ist, sowie die Smartness-Dienste und Smartness-Software selbst durch einen hohen Grad an technischer und regulatorischer Komplexität gekennzeichnet sind und kontinuierlichen

technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen und Veränderungen unterliegen. Folglich kann während der Laufzeit dieses Vertrags die Notwendigkeit entstehen, dass die Smartness-Gruppe ihre Organisation und/oder die technische und funktionale Struktur der ihren Kunden angebotenen Dienste anpasst, auch im Interesse der letzteren, um sich an die veränderte Situation anzupassen. Der Nutzer akzeptiert bereits jetzt, dass die Merkmale der erbrachten Smartness-Dienste und/oder Smartness-Software, die Erbringungsmodalitäten, die entsprechenden Funktionalitäten einseitigen Änderungen durch den Anbieter unterliegen können. Sollten solche Änderungen die Schließung oder Deaktivierung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software, die Gegenstand dieses Vertrags sind, zur Folge haben, ohne dass diese durch vergleichbare Dienste und/oder Software mit identischen Funktionalitäten ersetzt werden, wird der Anbieter den Nutzer benachrichtigen, und der Nutzer hat die Möglichkeit, innerhalb der folgenden 30 (dreißig) Tage dem Anbieter seine Absicht mitzuteilen, von diesem Vertrag zurückzutreten.

9. Pflichten des Nutzers

9.1 Der Nutzer ist allein verantwortlich für die Richtigkeit und Wahrhaftigkeit der bei der Bestellung eingegebenen Informationen und Daten sowie für die Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software.

9.2 Der Nutzer verpflichtet sich insbesondere:

- dem Anbieter unverzüglich etwaige Änderungen der bereitgestellten Informationen und Daten mitzuteilen, wie beispielsweise die Anzahl der Einheiten sowie Konfigurationen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software erforderlich sind;
- Richtlinien und Nutzungsbedingungen Dritter zu akzeptieren, die gegebenenfalls für die Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software erforderlich sind, wie beispielsweise Kommunikationskanäle, die nicht dem Anbieter zuzuordnen sind, und diese entsprechend den darin vorgesehenen Bestimmungen zu nutzen;
- sich mit allen für die ordnungsgemäße Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software erforderlichen Instrumenten auszustatten, wie beispielsweise Internetzugang, Hardware-Instrumente, und diese ständig aktuell zu halten.

9.3 In jedem Fall ist es dem Nutzer untersagt, Inhalte zu veröffentlichen und/oder die Smartness-Dienste und die Smartness-Software in einer Weise zu nutzen, die gegen das Gesetz verstößt und jedenfalls für andere Zwecke als die Zwecke der Dienste, beispielsweise:

- rechtswidrig und/oder diskriminierend und/oder jedenfalls geeignet, dem Anbieter und/oder anderen Nutzern und/oder Dritten Schaden zuzufügen;
- unter Verletzung von Rechten Dritter, auch von geistigen Eigentumsrechten;
- geeignet, die Funktionalitäten der Smartness-Dienste und der Smartness-Software und/oder die Anlagen der Smartness-Gruppe und/oder anderer Nutzer und/oder Dritter zu beeinträchtigen;
- geeignet, das Image der Smartness-Gruppe und/oder von Kunden der Smartness-Gruppe und/oder anderer Nutzer und/oder Dritter zu schädigen;
- unter Verletzung dieser AGB.

9.4 Der Nutzer verpflichtet sich daher, den Anbieter und die Smartness-Gruppe von allen nachteiligen Folgen freizustellen und schadlos zu halten, einschließlich Schäden jeglicher Art sowie von allen Ansprüchen und Schadensersatzklagen, die sich daraus

ergeben könnten.

- 9.5 Der Nutzer, der die Smartness-Dienste und die Smartness-Software unsachgemäß nutzt, bleibt allein verantwortlich für die Folgen, die sich daraus ergeben könnten. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software ohne Vorankündigung in allen Fällen der Nichterfüllung dieser AGB durch den Nutzer auszusetzen und/oder wenn er feststellt, dass der Nutzer unwahre, gesetzeswidrige, urheberrechtsverletzende und/oder sonstige Rechte Dritter verletzende Daten, Informationen und/oder sonstige Elemente bereitgestellt hat und/oder jedenfalls bei Verletzung der AGB durch den Nutzer sowie in dem Fall, dass er die Registrierung im Namen Dritter ohne entsprechende Bevollmächtigung vorgenommen hat.
- 9.6 Es wird ferner klargestellt, dass der Anbieter bei unsachgemäßer Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software und/oder bei Verletzung der AGB und/oder des Gesetzes die Zugänge des Nutzers ohne Vorankündigung sperren und/oder die entsprechenden Daten löschen kann.
- 9.7 Der Nutzer verpflichtet sich, alle notwendigen und/oder zweckmäßigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Entwendung und/oder jede unbefugte Nutzung des Smartness-Kontos und der Zugangsdaten zu den Diensten zu verhindern sowie Computerbetrug vorzubeugen. Der Nutzer erklärt, über Verfahren zur Reduzierung, Erkennung und Verwaltung von IT-Risiken zu verfügen und angemessene organisatorische und technische Sicherheitsmaßnahmen ergriffen zu haben, die den Schutz der ihm bekannt werdenden Informationen und die IT-Sicherheit gewährleisten können, darunter beispielsweise Firewall und Antivirus, die er ständig aktuell hält und regelmäßig überprüft.
- 9.8 Der Nutzer verpflichtet sich ferner, die Smartness-Gruppe von etwaigen Sanktionen jeglicher Art und Natur freizustellen und schadlos zu halten sowie von der Zahlung von Beträgen, die Dritten aufgrund einer unsachgemäßen Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software und/oder einer Verletzung des Vertrags und/oder von Rechtsvorschriften geschuldet werden.
- 9.9 Der Nutzer ist allein verantwortlich für die Zahlung von Steuern und/oder Abgaben, die sich aus der Nutzung der Smartness-Dienste und der Smartness-Software ergeben, und verpflichtet sich, die Smartness-Gruppe von allen Schäden und/oder Beträgen und/oder Folgen freizustellen und schadlos zu halten, die sich aus der Verletzung dieses Artikels ergeben könnten.

10. Keine Gewährleistung, Haftungsausschluss und -beschränkung des Anbieters und der Smartness-Gruppe

- 10.1 Mit Ausnahme der bloßen technischen Eignung für den Zweck, für den die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste gemäß diesem Vertrag bestimmt sind, und im maximal nach geltendem Recht zulässigen Umfang gewährt der Anbieter, auch im Namen der anderen Gesellschaften der Smartness-Gruppe, keine und lehnt in jedem Fall jede ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung in Bezug auf die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste und/oder deren Nutzung ab, einschließlich, ohne Einschränkung, jeglicher Gewährleistung in Bezug auf deren ununterbrochene Nutzung oder die Eignung und/oder Wirksamkeit derselben bei der tatsächlichen Erreichung der gewünschten oder im Vertrag beschriebenen Ergebnisse oder für jede andere spezifische Funktion, Fehlerfreiheit oder Mängelfreiheit, Kompatibilität mit anderen IT-Systemen.
- 10.2 Alle von der Smartness-Software und/oder den Smartness-Diensten bereitgestellten Outputs sowie die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste selbst sind als „wie besehen“ und ohne jegliche ausdrückliche, stillschweigende oder sonstige Gewährleistung hinsichtlich ihrer Genauigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit oder Eignung

für bestimmte Verwendungszwecke zu verstehen.

- 10.3 Die Parteien nehmen zur Kenntnis, dass die Nutzung der Smartness-Software und/oder Smartness-Dienste die Nutzung von Diensten Dritter (einschließlich KI-Systemen) beinhalten kann, über die der Anbieter und/oder andere Gesellschaften der Smartness-Gruppe keine Kontrolle ausüben. Der Anbieter und/oder die anderen Gesellschaften der Smartness-Gruppe lehnen daher jede Verantwortung in Bezug auf die Nutzung dieser Dienste Dritter (einschließlich KI-Systemen) sowie deren Betrieb ab.
- 10.4 Kein Schadensersatz oder Entschädigung ist vom Anbieter und/oder von anderen Gesellschaften der Smartness-Gruppe dem Nutzer in Bezug auf Ereignisse geschuldet, die sich aus der Nichterfüllung der technischen Anforderungen ergeben, die die IT-Systeme des Nutzers und/oder die von seinen Mitarbeitern und Mitarbeitern verwendeten – einschließlich der für den Zugang zur Smartness-Software verwendeten Telekommunikationsverbindung – erfüllen müssen, um die ordnungsgemäße Nutzung der Smartness-Software und/oder der Smartness-Dienste zu gewährleisten, aus Problemen im Zusammenhang mit der Telekommunikationsverbindung oder aus anderen Verpflichtungen, die gemäß diesem Vertrag in die Verantwortung des Nutzers fallen, sowie die sich aus höherer Gewalt ergeben, wie beispielsweise Streiks, Unruhen, Erdbeben, Terrorakte, Volksaufstände, Sabotage, Krieg, Überschwemmungen, behördliche Maßnahmen.
- 10.5 Der Anbieter kann unter keinen Umständen für etwaige Fehlfunktionen der Smartness-Software und/oder der Smartness-Dienste haftbar gemacht werden, die sich aus technischen Störungen, Netzüberlastungen, Unterbrechungen – auch vorübergehenden – der Telefon-, Internetverbindungs- oder Stromversorgungsdienste, dem Vorhandensein von Programmierfehlern oder fehlerhaften Konfigurationen ergeben, noch für Ungenauigkeiten bei der Dateneingabe durch den Kunden oder bei der Ausführung der von diesem angeforderten Operationen.
- 10.6 Kein Schadensersatz für direkte oder indirekte Schäden, die sich aus der Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung der Smartness-Software, der Smartness-Dienste oder der verbundenen Systeme ergeben, wird anerkannt.
- 10.7 Der Anbieter und/oder die Smartness-Gruppe haftet in keiner Weise für etwaige Störungen im Zusammenhang mit externen Instrumenten oder Plattformen, die nicht direkt von ihren Servern verwaltet werden und nicht ausdrücklich in diesem Vertrag enthalten sind, wie beispielsweise Vertriebskanäle Dritter, Suchmaschinen, Online-Zahlungssysteme usw. Die Nutzung dieser Instrumente durch den Nutzer muss unter Einhaltung der in diesem Vertrag vorgesehenen Verpflichtungen erfolgen, und etwaige Probleme sind direkt mit den jeweiligen Anbietern zu klären. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und/oder Zuverlässigkeit der Daten sowie für die Ergebnisse, die der Nutzer bei der Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software erzielen könnte, und gibt diesbezüglich keine Gewährleistung.
- 10.8 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die vom Anbieter und/oder von der Smartness-Gruppe übernommenen Verpflichtungen Bemühens- und keine Erfolgspflichten sind.
- 10.9 In keinem Fall haftet die Smartness-Gruppe für etwaige Gewinnverluste und/oder entgangenen Gewinn, für jede andere Art von wirtschaftlichem Schaden, für direkte und/oder indirekte, Folge- oder im Zusammenhang mit der Nutzung, den Bedingungen, dem Besitz, der Leistung, der Wartung, der fehlenden oder verzögerten Funktionalität der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software stehende Schäden, auch wenn der Anbieter über diese Umstände informiert wurde und/oder Kenntnis davon erlangt hat.
- 10.10 Der Nutzer erkennt an, dass der Anbieter und die Smartness-Gruppe nicht für Fehlfunktionen und/oder Aussetzungen und/oder Verzögerungen im Betrieb der Dienste haftbar gemacht werden können, die sich ergeben aus:

- i) höherer Gewalt wie beispielsweise Streiks, Brände, Naturereignisse;
 - ii) Maßnahmen öffentlicher Stellen und/oder der Justizbehörden und/oder der Regierungsbehörden;
 - iii) logischer Unzugänglichkeit der Dienste aufgrund von Änderungen der Zugangsdaten durch den Nutzer;
 - iv) Unmöglichkeit des Zugangs zu den Diensten und/oder Nichtverfügbarkeit aufgrund von dem Nutzer und/oder Dritten zuzurechnenden Handlungen;
 - v) Unterbrechung des Betriebs der Dienste und/oder verursacht durch den Nutzer und/oder aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Netzen anderer Provider;
 - vi) Fehlfunktionen und/oder Störungen und/oder Anomalien und/oder Wartungsarbeiten, die vom Nutzer verursacht wurden;
 - vii) Nutzungsvolumen der Dienste, die die vertraglich vorgesehenen Grenzen überschreiten und/oder mit der Struktur und/oder Natur der Dienste zusammenhängen;
 - viii) Nichtverfügbarkeit aufgrund von Aktualisierungen der physischen Infrastrukturen und/oder anderen geplanten Wartungsarbeiten;
 - ix) Fehlfunktion des Internetnetzwerks mit der daraus resultierenden möglichen Unterbrechung des Betriebs der Dienste;
 - x) Fehlfunktion des Personal Computers und/oder Notebooks und/oder Smartphones und/oder Tablets und/oder der Hardware und/oder jedes anderen Geräts des Nutzers, auch aufgrund von aus dem Internet heruntergeladenen und/oder installierten und/oder vom Nutzer selbst nicht ordnungsgemäß verwendeten Dateien, die den ordnungsgemäßen Betrieb der Dienste beeinträchtigen;
 - xi) Nichtaktualisierung durch den Nutzer seiner eigenen Hardware und/oder Software nach freier Wahl des Nutzers und auch wenn eine spezifische Anfrage von Helium und/oder Dritten gestellt und vom Nutzer nicht ausgeführt wurde;
 - xii) Veralterung von Hardware und/oder Software und/oder jedes anderen vom Nutzer verwendeten Instruments;
 - xiii) Dienste Dritter, auch wenn diese in die Dienste integriert und/oder anderweitig damit verbunden sind.
- 10.11 Es wird klargestellt, dass die Smartness-Gruppe jeder vom Nutzer über die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software ausgeübten Tätigkeit sowie jeder Beziehung, die der Nutzer mit Dritten unterhält, seien es Gäste und/oder angeschlossene Partner, die Zusatzdienste anbieten, und/oder andere Personen, über dieselben fremd ist. Die Tarife und jeder vom Nutzer bei der Unterkunft angewandte Preis liegen in der alleinigen Verantwortung des Nutzers. Unbeschadet der Bestimmungen des Vertrags verwaltet die Smartness-Gruppe in keinem Fall Zahlungen und/oder vom Nutzer und/oder von Dritten erhaltene Beträge und muss von etwaigen Anfragen, die von Dritten, seien es Gäste und/oder angeschlossene Partner, die Zusatzdienste anbieten, sowie von Behörden und/oder anderen Stellen eingehen könnten, ferngehalten und vom Nutzer freigestellt werden.
- 10.12 Die Haftung der Smartness-Gruppe, soweit ihr zuzurechnen, kann in keinem Fall einen Betrag überschreiten, der 12 Monatsgebühren der im Vertrag vereinbarten Vergütung entspricht.
- 10.13 Die Smartness-Gruppe haftet in keinem Fall für etwaige Überbuchungen der Unterkunft und/oder fehlerhafte Funktionsweise von Software-Integrationen Dritter.
- 10.14 Die Smartness-Gruppe haftet nicht für den Inhalt jeder über die Smartness-Software gesendeten Nachricht und/oder Mitteilung sowie in dem Fall, dass diese als Spam identifiziert werden und/oder die Kommunikationskanäle des Nutzers gesperrt oder deaktiviert werden.

11. Aussetzung der Dienste

- 11.1 Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Dienste und/oder deren Nutzung ohne Vorankündigung in allen Fällen der Nichterfüllung der wirtschaftlichen Verpflichtungen durch den Nutzer und/oder jedenfalls bei Verstößen durch den Nutzer auszusetzen. Es wird klargestellt, dass der Nutzer im Falle einer Aussetzung gemäß diesem Artikel weiterhin die im Vertrag vereinbarte Vergütung zahlen muss.
- 11.2 Es wird ferner klargestellt, dass der Anbieter bei unsachgemäßer Nutzung der Dienste und/oder bei Verletzung der AGB und/oder von Rechtsvorschriften die Inhalte ohne Vorankündigung löschen und die Zugänge des Nutzers sperren kann, unbeschadet der Zahlung der Vergütung durch den Nutzer selbst.

12. Gewerbliches und geistiges Eigentum

- 12.1 Alle IP-Rechte, einschließlich ohne Einschränkung der Urheberrechte (Copyright) in Bezug auf die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software, jede ihrer Komponenten, Versionen und/oder Ableitungen, in jeder Sprache und/oder jedem Codeformat (z.B. Quellcode, Objektcode), sind und bleiben im vollen und ausschließlichen Eigentum des Anbieters und der Gesellschaften der Smartness-Gruppe.
- 12.2 Der Nutzer erwirbt durch diesen Vertrag oder durch die Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software gemäß diesem Vertrag keinen Titel oder kein Recht an den IP-Rechten, mit Ausnahme der hier vorgesehenen begrenzten und vorübergehenden Nutzungsbefugnisse derselben. Der Nutzer verpflichtet sich, keine Verhaltensweise vorzunehmen, die die oben genannten IP-Rechte des Anbieters und der Smartness-Gruppe beeinträchtigen könnte.
- 12.3 Alle Informationen, personenbezogenen Daten, Daten, Dokumente und/oder Informationen, die unter Verwendung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software verarbeitet und/oder verwaltet werden, sind und bleiben Eigentum des Kunden oder seiner Rechtsvorgänger.
- 12.4 Der Nutzer verpflichtet sich, den Anbieter und die Smartness-Gruppe von Schäden und/oder allen nachteiligen Folgen freizustellen und schadlos zu halten, die sich aus der Verletzung von IP-Rechten des Anbieters und/oder der Smartness-Gruppe und/oder Dritter durch den Nutzer ergeben könnten.
- 12.5 Der Nutzer autorisiert hiermit den Anbieter, die Bezeichnung und/oder das Logo der Unterkunft und/oder die zugunsten des Nutzers über die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software erzielten Ergebnisse auf seinen Websites und/oder Kanälen zu veröffentlichen.

13. Support und Wartung

- 13.1 Der Nutzer ist verpflichtet, etwaige Fehlfunktionen und/oder Störungen und/oder Betriebsanomalien der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software dem Anbieter schriftlich per E-Mail an die Adresse support@smartness.com oder an die vom Anbieter angegebene andere Adresse oder durch Eröffnung eines Support-Tickets über den auf der Smartness-Plattform verfügbaren Chat mitzuteilen.
Es wird klargestellt, dass der Support-Dienst vom Anbieter in allen Fällen nicht erbracht wird, in denen die Fehlfunktionen und/oder Störungen und/oder Anomalien nicht dem Anbieter selbst zuzurechnen sind.
- 13.2 Der Anbieter sorgt für die Wartung, Aktualisierung und technische Anpassung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software, um deren Funktionalitäten zu erhalten. Die Durchführung geplanter Wartungsarbeiten, die beispielsweise technische und regulatorische Eingriffe und/oder solche umfassen, die zur Korrektur etwaiger Fehler und/oder Fehlfunktionen erforderlich werden, wird dem Nutzer mit angemessener

Vorankündigung schriftlich mitgeteilt, außer in dringenden Fällen, und kann Einschränkungen bei der Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software zur Folge haben, ohne dass dies eine Haftung des Anbieters und/oder der Smartness-Gruppe begründet. Daher wird die etwaige Unmöglichkeit der Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software durch den Nutzer nicht als Nichterfüllung der Verpflichtungen des Anbieters und/oder der Smartness-Gruppe angesehen.

14. Abtretungsverbot

14.1 Dem Nutzer ist es untersagt, den Vertrag ganz oder teilweise abzutreten, es sei denn, der Anbieter hat schriftlich zugestimmt. Zur Klarstellung: Auch wenn der Nutzer einem Kontrollwechselereignis unterliegt, wie beispielsweise (i) dem Wechsel der natürlichen und/oder juristischen Person, die die Mehrheit der in der Gesellschafterversammlung abgegebenen Stimmen ausübt, oder, falls keine Person eine Mehrheit von mehr als 50% hat, dem Wechsel der natürlichen und/oder juristischen Person, die mehr als 25% der in der Gesellschafterversammlung abgegebenen Stimmen hält; (ii) der Übertragung und/oder Verpachtung des Unternehmens und/oder eines Unternehmensteils (zusammen das „**Kontrollwechselereignis**“), verpflichtet sich der Nutzer, dieses Ereignis dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter hat das Recht, nach eigenem Ermessen den Vertrag mit sofortiger Wirkung durch Übersendung einer entsprechenden schriftlichen Mitteilung aufzulösen, ebenso wie in dem Fall, dass der Nutzer das Kontrollwechselereignis nicht mitteilt.

15. Vertrauliche Informationen und Geheimhaltung

15.1 Im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags können der Anbieter, die Gesellschaften der Smartness-Gruppe und/oder deren Personal dem Kunden bestimmte vertrauliche Informationen in Bezug auf die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software und deren Nutzung mitteilen. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde:

- a) die vertraulichen Informationen vertraulich und geheim zu halten und sie nicht an Dritte weiterzugeben oder anderweitig zugänglich zu machen;
- b) die vertraulichen Informationen nicht zu nutzen und keine Kopien davon aufzubewahren, außer für die Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software gemäß diesem Vertrag;
- c) keine Informationen oder Daten, die in den vertraulichen Informationen enthalten sind oder daraus abgeleitet oder erarbeitet wurden, zu patentieren oder anderweitig zu registrieren;
- d) alle vernünftigerweise notwendigen und angemessenen Maßnahmen und Vorkehrungen zu treffen, um die unbefugte Offenlegung und Nutzung der vertraulichen Informationen zu verhindern;
- e) den Zugang zu den vertraulichen Informationen und deren Nutzung nur auf seine eigenen Mitarbeiter und nur in dem Umfang zu beschränken, der unbedingt erforderlich ist, um diesen die Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software zu ermöglichen;
- f) die genannten Mitarbeiter über die Geheimhaltungspflichten in Bezug auf die vertraulichen Informationen zu informieren.

15.2 Der Kunde erkennt an, dass die vertraulichen Informationen, einschließlich aller damit

verbundenen geistigen Eigentumsrechte, Eigentum des Anbieters und der jeweiligen Gesellschaften der Smartness-Gruppe sind oder diesen zustehen.

- 15.3 Nicht zu den vertraulichen Informationen gehören Informationen, die zum Zeitpunkt der Mitteilung öffentlich bekannt sind oder später ohne Verschulden des Kunden öffentlich bekannt werden, oder die der Kunde nachweisen kann, dass sie ihm bereits vor Abschluss dieses Vertrags bekannt waren oder ihm rechtmäßig von Dritten ohne Vertraulichkeitsbindung mitgeteilt wurden.
- 15.4 Die Verpflichtungen des Kunden gemäß diesem Artikel bleiben wirksam, bis die vertraulichen Informationen aus Gründen, die dem Kunden nicht zuzurechnen sind, öffentlich bekannt werden.

16. Schutz der Verarbeitung personenbezogener Daten

- 16.1 Die Parteien erklären, die Datenschutzbestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 (die „DSGVO“) und des Gesetzesdekrets 196/2003 in der durch das Gesetzesdekret 101/2018 geänderten Fassung einzuhalten und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen, indem sie angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten.
- 16.2 Im Rahmen des durch diesen Vertrag geregelten Verhältnisses handelt der Anbieter als Verantwortlicher für die Verarbeitung der bei der Vertragserfüllung verarbeiteten personenbezogenen Daten für Zwecke der evolutiven Wartung der Smartness-Software und für die Entwicklung derselben und anderer Software und der entsprechenden Dienste sowie für Marketingzwecke, auch in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, die denen des eingegangenen Verhältnisses ähnlich sind, die per E-Mail oder über andere Systeme an die Adressen von Vertretern, Exponenten, Ansprechpartnern, Mitarbeitern und Mitarbeitern des Kunden durchgeführt werden, sofern es sich um eine juristische Person, Körperschaft oder Vereinigung handelt, die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erworben wurden. Die erworbenen personenbezogenen Daten werden auch für die Durchführung von Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Organisations- und technischen Tätigkeiten verarbeitet, die mit der Verwaltung des Vertragsverhältnisses mit demselben Kunden zusammenhängen oder dieser dienen (z.B. für die Definition und Unterzeichnung des Vertrags, Rechnungsstellung der Dienste, Verwaltung von Zugängen und Nutzung der mit diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Software, Verwaltung und Wartung der entsprechenden Systeme und Plattformen, Support und Help-Desk-Aktivitäten zur Unterstützung der Nutzer des Kunden usw.) unter Einhaltung der in der Datenschutzerklärung gemäß den Artikeln 13 und 14 der DSGVO beschriebenen Zwecke (und der jeweiligen Rechtsgrundlagen), die auf der Smartness-Plattform verfügbar ist und die der Nutzer zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung akzeptiert, die integraler und wesentlicher Bestandteil dieses Vertrags ist und die der Nutzer ausdrücklich erklärt, erhalten, eingesehen und den Betroffenen zur Verfügung gestellt zu haben.
- 16.3 Umgekehrt handelt der Anbieter als Auftragsverarbeiter in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, deren Verantwortlicher der Nutzer ist, die durch die gemäß Artikel 28 der DSGVO geschlossene Vereinbarung geregelt wird (Vereinbarung zur Bestellung zum Auftragsverarbeiter, verfügbar unter dem im Angebot angegebenen Link), die der Nutzer zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung unterzeichnet, die integraler und wesentlicher Bestandteil dieses Vertrags ist und die die Parteien ausdrücklich erklären, eingesehen und akzeptiert zu haben. Der Nutzer bleibt, soweit er in seiner Eigenschaft als Verantwortlicher handelt, der einzige für die Erfüllung aller ihm nach der DSGVO und den nationalen Referenzvorschriften sowie nach den allgemeinen oder verbindlichen Maßnahmen der Datenschutzbehörde obliegenden Verpflichtungen verantwortliche Rechtsträger und stellt den Anbieter von etwaigen Haftungen frei, die sich aus Verstößen oder Nichterfüllungen ergeben, die dem Nutzer in seiner Eigenschaft

als Verantwortlicher obliegen.

17. Erklärungen, Gewährleistungen und Freistellungspflichten

- 17.1 Jede Partei erklärt und gewährleistet der anderen, dass zum Datum der Unterzeichnung und während der gesamten Laufzeit dieses Vertrags:
- i. diese Partei über alle erforderlichen Genehmigungen verfügt, um diesen Vertrag zu unterzeichnen und ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag ordnungsgemäß zu erfüllen;
 - ii. dieser Vertrag von bevollmächtigten Vertretern der Partei ordnungsgemäß unterzeichnet wurde und für diese Partei verbindlich und wirksam ist;
 - iii. weder die Unterzeichnung noch die Erfüllung dieses Vertrags durch jede Partei einen wesentlichen Verstoß oder eine Nichterfüllung von (a) Verpflichtungen oder Beschränkungen darstellt, die in den Gesellschaftsdokumenten der jeweiligen Partei vorgesehen sind, (b) jeder Vereinbarung, an die die Partei gebunden ist, einschließlich Vertraulichkeitsvereinbarungen, Wettbewerbsverboten oder Exklusivitätsverpflichtungen, und/oder (c) anwendbaren Gesetzen oder Vorschriften.
- 17.2 Der Nutzer erklärt und gewährleistet dem Anbieter, dass:
- i. Der Nutzer hat und wird während der gesamten Laufzeit dieses Vertrags die rechtmäßige Verfügbarkeit, auch in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen, über alle Informationen, personenbezogenen Daten, Dokumente und/oder Informationen haben, die über die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste verarbeitet werden, und dass diese vom Anbieter und der Smartness-Gruppe für die Erfüllung dieses Vertrags frei verwendet werden können und dass deren Nutzung durch den Anbieter und die Smartness-Gruppe keine IP-Rechte oder sonstigen Rechte oder Erwartungen Dritter verletzt;
 - ii. keine der personenbezogenen Daten, Daten, Informationen und/oder Dokumente, die der Nutzer über die Smartness-Software und/oder die Smartness-Dienste verarbeiten möchte, ist verboten, rechtswidrig oder anderweitig im Widerspruch zu oder unvereinbar mit jeglicher gesetzlichen oder regulatorischen Verpflichtung nach geltendem Recht oder mit den Grundsätzen der öffentlichen Ordnung und der guten Sitten oder mit jeglicher verbindlichen oder allgemeinen Maßnahme öffentlicher Behörden/Agenturen (einschließlich der Datenschutzbehörde).
- 17.3 Jede Partei stellt die andere Partei von allen Schäden frei und hält sie schadlos, die die andere Partei nicht erlitten hätte, wenn die von der anderen Partei abgegebenen Erklärungen und Gewährleistungen wahrheitsgemäß, vollständig und genau gewesen wären. Darüber hinaus stellt der Nutzer den Anbieter von allen Schäden frei und hält ihn schadlos, die der Anbieter und/oder die Smartness-Gruppe und/oder deren jeweilige Gesellschafter aufgrund (i) der Verletzung von geistigen Eigentumsrechten und IP-Rechten oder sonstigen Rechten Dritter, die sich aus der Nutzung der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software durch den Nutzer und dessen Personal ergeben, sowie (ii) der Verletzung jeglicher vom Nutzer gegenüber

Drittanbietern der Dienste Dritter übernommenen Verpflichtung erleiden könnten.

- 17.4 Die hier vorgesehenen Freistellungspflichten sind in jedem Fall an das Vorliegen aller folgenden Bedingungen geknüpft: (i) die Freistellung von erlittenen Schäden ist nur geschuldet, soweit diese Schäden aus einem Vergleich resultieren, der von der Partei, die die Schäden erlitten hat (die „**Freigestellte Partei**“), mit schriftlicher Zustimmung der gemäß diesem Artikel zur Freistellung verpflichteten Partei (die „**Freistellende Partei**“) geschlossen wurde, oder aus einer gerichtlichen Entscheidung, die die Freigestellte Partei zur Zahlung dieser Schäden verurteilt hat; (ii) die Freistellende Partei wurde von der Freigestellten Partei unverzüglich schriftlich über den drohenden oder anhängigen Rechtsstreit informiert und in die Lage versetzt, die Verhandlung eines etwaigen Vergleichs und der entsprechenden Gerichtsverfahren zu leiten; (iii) die Freigestellte Partei hat mit der Freistellenden Partei zusammengearbeitet, indem sie alle erforderlichen Dokumente und Informationen bereitgestellt und ihr Verhalten an die angemessenen Anweisungen der Freistellenden Partei angepasst hat.

18. Mitteilungen

- 18.1 Sofern im Vertrag oder in separaten schriftlichen Vereinbarungen zwischen dem Anbieter und dem Nutzer nicht anders vorgesehen, gilt jede Mitteilung in Bezug auf die Durchführung dieses Vertrags, einschließlich beispielsweise Mitteilungen über Vertragsänderungen, Kündigung, Änderungen der Merkmale der Smartness-Dienste und/oder der Smartness-Software, Vergütungsänderungen, als wirksam zugestellt durch Nutzung des entsprechenden Abschnitts „Mitteilungen“ der Smartness-Plattform und/oder per E-Mail an die nachstehend angegebenen Adressen. Der Nutzer verpflichtet sich, die auf der Smartness-Plattform veröffentlichten Mitteilungen regelmäßig zu überprüfen, und erkennt an, dass diese dieselben Wirkungen wie die per E-Mail gemäß diesem Artikel versandten Mitteilungen entfalten.
- 18.2 Sofern gemäß diesem Vertrag oder separaten Vereinbarungen zwischen den Parteien der Versand von Mitteilungen per E-Mail vorgesehen ist, sind diese wie folgt zu adressieren:
- an den Anbieter:
Helium S.r.l.
an die Adresse: support@smartness.com oder an die vom Anbieter angegebene andere Adresse
 - **Nutzer**
an die bei der Bestellung mitgeteilte Adresse,
oder an die andere Adresse, die jede Partei der anderen nach Vertragsabschluss gemäß diesem Artikel mitteilen kann.

19. Ausdrückliche Auflösungsklausel

- 19.1 Der Anbieter kann den Vertrag mit dem Nutzer mit sofortiger Wirkung auflösen, ohne dass eine Mahnung und/oder Inverzugsetzung erforderlich ist, indem er dem Nutzer eine einfache schriftliche Mitteilung in diesem Sinne übermittelt:
- im Falle eines Verstoßes des Nutzers gegen die ihm gemäß den Art. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16 und 17 der AGB obliegenden Verpflichtungen.
- 19.2 In solchen Fällen hat der Nutzer dem Anbieter die noch geschuldete Vergütung für die Smartness-Dienste und/oder die Smartness-Software zu zahlen, die gegebenenfalls bereits erbracht wurden und für die eine Vergütung nicht gezahlt wurde, sowie als

Vertragsstrafe gemäß Art. 1382 des italienischen Zivilgesetzbuches und unbeschadet des Rechts auf Ersatz des weitergehenden Schadens einen Betrag in Höhe der Vergütung für die bis zum natürlichen Vertragsablauf fehlenden Monate.

20. Verschiedenes

- 20.1 Wenn ein Artikel der AGB (oder ein Teil davon) oder die Anwendung einer Bestimmung (oder eines Teils davon) von einem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar erklärt wird, berührt diese Ungültigkeit, Rechtswidrigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit keinen anderen Artikel der AGB oder die Anwendung einer Bestimmung (oder den verbleibenden Teil derselben).
- 20.2 Die Überschriften der in den AGB enthaltenen Klauseln dienen ausschließlich der leichteren Bezugnahme und nicht der Definition, Einschränkung, Beschreibung oder Bestimmung ihres Inhalts.
- 20.3 Die spezifischen Rechtsbehelfe, auf die beide Parteien gemäß den AGB zurückgreifen können, sind kumulativ und schließen andere Rechtsbehelfe gemäß denselben oder dem Gesetz nicht aus. Kein Verzicht einer Partei, sei er ausdrücklich oder stillschweigend, auf ein Recht aus den AGB oder auf die Beanstandung eines Verstoßes oder einer Nichterfüllung einer Bestimmung stellt einen endgültigen Verzicht auf dieses Recht oder auf eine andere Bestimmung, Beanstandung eines Verstoßes oder einer Nichterfüllung der AGB dar oder gilt als solcher. Die Annahme einer Zahlung durch eine Partei gilt nicht als Verzicht auf die Beanstandung eines weiteren Verstoßes oder einer Nichterfüllung einer Bestimmung der AGB durch die andere Partei.
- 20.4 Jede Partei ist dafür verantwortlich, festzustellen und zu tragen, welche Steuern und/oder Abgaben und/oder sonstigen Lasten gegebenenfalls in Bezug auf den Vertrag anfallen.
- 20.5 Jede Steuer und/oder Abgabe auf den Vertrag: (a) wenn sie aufgrund eines „Anwendungsfalls“, einer „Erwähnung“ oder einer „freiwilligen Registrierung“ des Vertrags erhoben wird oder entsteht, geht zu Lasten der Partei, die den „Anwendungsfall“, die „Erwähnung“ oder die „freiwillige Registrierung“ verursacht hat; wenn sie aufgrund eines Verstoßes gegen die im Vertrag enthaltenen Bestimmungen erhoben wird oder entsteht, geht sie, auch als Vertragsstrafe, zu Lasten der Partei, die durch ihr Verhalten die Notwendigkeit verursacht hat.
- 20.6 Alle im Vertrag angegebenen und/oder von Helium mitgeteilten Beträge verstehen sich, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, ohne MwSt., sofern anwendbar.

21. Sprache

- 21.1 Diese AGB sind in italienischer Sprache abgefasst, wobei die englische und deutsche Fassung bloße Übersetzungen darstellen. Im Streitfall ist daher die italienische Fassung maßgebend.

22. Vertragsunterzeichnung

- 22.1 Für den Vertragsabschluss gelten zwischen den Parteien als gültig und wirksam die durch Ankreuzen des entsprechenden Kontrollkästchens auf der Smartness-Plattform geleisteten Unterschriften sowie elektronische Signaturen, digitale Signaturen und über Fernunterzeichnungsplattformen (wie beispielsweise GetAccept, DocuSign oder ähnliche) geleistete Unterschriften. Diese Unterzeichnungsmodalitäten sind der eigenhändigen Unterschrift gleichwertig und entfalten dieselben Rechtswirkungen.

23. Anwendbares Recht und ausschließlicher Gerichtsstand

- 23.1 Der Vertrag und diese AGB unterliegen ausschließlich italienischem Recht unter ausdrücklichem Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und, soweit erforderlich, ist auch die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf ausgeschlossen.
- 23.2 Für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Vertrag und/oder den AGB und/oder der Nutzung der Dienste ergeben, ist ausschließlich das Gericht Rovereto zuständig, unter ausdrücklichem Ausschluss jedes konkurrierenden Gerichtsstands.