

# Besondere Produktbedingungen zu „Schmetterling Argus Mid- und Backoffice“

Stand: 24.07.2014

## **Vertragspartner**

Leistungsnehmer ist der Besteller des „Schmetterling Argus Mid- und Backoffice“. Leistungsgeber ist Schmetterling International GmbH & Co. KG.

## **Vertragslaufzeit**

Der Vertrag kommt durch die Erklärung des Leistungsnehmers, das Angebot des Leistungsgebers auf Vertragsabschluss (verbindliche Bestellung) anzunehmen, zustande. Der Annahmeerklärung steht die Eingangsbestätigung des Leistungsgebers gleich. Maßgeblich für den Zeitpunkt des Vertragsschlusses ist der Eingang der Annahmeerklärung beim Leistungsnehmer. Der Leistungsnehmer hält sich für die Dauer von einer Woche nach Eingang der Bestellung beim Leistungsgeber an deren Inhalt gebunden. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit Fälligkeit der ersten Monatsrate des Schmetterling Argus Mid- und Backoffice. Über die erstmalige Bereitstellung erhält der Leistungsnehmer unverzüglich eine gesonderte Nachricht. Die Vertragsdauer beträgt zunächst 36 Monate ab Fälligkeit der ersten Monatsrate. Sie verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, sofern nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum 31. Dezember des jeweiligen Kalenderjahres per Übergabeeschreiben gekündigt wird. Eine Kündigung ist somit nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jeweils nur zum 31. Dezember eines Kalenderjahres möglich. Bitte beachten Sie, dass Sie bis zum Kündigungstermin evtl. in der Zukunft noch benötigte Daten im Excel-Format lokal speichern und sichern. Mit dem Kündigungstermin entfällt unsererseits jegliche Verantwortung für die Gesetzes konforme Speicherung Ihrer betrieblichen Kunden-, Vorgangs- und Finanzbuchhaltungsdaten. Die Datenbank wird am Kündigungstag um 24.00 Uhr für jeglichen Zugang gesperrt.

## **Vertragsangaben**

Der Leistungsnehmer sichert zu, dass die von ihm mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, den Leistungsgeber jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage vom Leistungsgeber binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Diese Angaben schließen insbesondere Name, ggf. Firma, vertretungsberechtigte Personen, zugangsberechtigte Mitarbeiter, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse sowie Telefon- und ggf. Telefax-Nummer ein. Änderungen der Rechtsform, der Vertretungsbefugnis und der Inhaberstellung sind ebenfalls dem Leistungsgeber unverzüglich mitzuteilen. Schäden, die dem Leistungsgeber aus unvollständigen oder unrichtigen vorgenannten Angaben entstehen, hat der Leistungsnehmer auszugleichen.

## **Vertragsinhalt**

Schmetterling International GmbH & Co. KG erbringt alle Lieferungen und Leistungen für „Schmetterling Argus Mid- und Backoffice“ ausschließlich auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen.

Nebenabreden zwischen Leistungsnehmer und Leistungsgeber wurden nicht getroffen. Solche sind im übrigen schriftlich zu treffen. Die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform. Von der Schriftform ausdrücklich ausgenommen sind die Annahmeerklärung sowie die Benachrichtigung über die Bereitstellung des Schmetterling Argus Mid- und Backoffice sowie die Benachrichtigung über inhaltliche Änderungen dieser besonderen Produktbedingungen. Abweichend vom Gesetz genügt der Schriftform auch die per Telefax übersandte Bestellung des Schmetterling Argus Mid- und Backoffice.

Auf diesen Vertrag ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) anwendbar. Gerichtsstand ist das für den Sitz des Leistungsgebers zuständige Amtsgericht.

### **Produktgegenstand**

Der Leistungsgeber erteilt dem Leistungsnehmer die Lizenz zur Nutzung von webbasierten Reisebüroverwaltungs-Dienstleistungen. Die Lizenz wird dem Leistungsnehmer persönlich gewährt. Sie ist weder ganz, noch teilweise auf Dritte übertragbar.

Der Leistungsgeber stellt dem Leistungsnehmer bis zu 20 Mitarbeiterzugänge pro Schmetterling Argus Mid- und Backoffice zur Verfügung. Eine darüber hinausgehende Anzahl von Zugängen kann nach Rücksprache mit dem Leistungsgeber zur Verfügung gestellt werden.

Schmetterling wird die Umsätze der Partner bei den Kernveranstaltern und einigen Agenturen des Partners monatlich abrufen und nach deren Auswertung und Bündelung im Extranet für den jeweiligen Partner zugänglich machen. Diese Umsätze sind nicht verbindlich, maßgeblich ist die Abrechnung.

### **Zahlungsmodalitäten**

Als Gegenleistung für die sich aus dem Vertrag ergebenden Leistungen zahlt der Leistungsnehmer an den Leistungsgeber monatlich im voraus per Abbuchung zum ersten oder fünfzehnten eines Kalendermonats ein Nutzungsentgelt laut Bestellung. Die Einrichtungspauschale wird erstmals mit Bereitstellung des Schmetterling Argus Mid- und Backoffice fällig. Das Nutzungsentgelt gliedert sich in einen Paketgrundpreis und einen variablen Anteil. Es wird unbeachtlich der Bereitstellung auch dann fällig, sofern die vom Leistungsnehmer für die Bereitstellung erforderlichen Angaben nicht vollständig sind und dieser nicht innerhalb von zwei Wochen ab Mitteilung hierüber seine Bestellung um die fehlenden Angaben ergänzt. Der variable Anteil des Nutzungsentgelts wird anhand der Schätzung des Jahresumsatzes zum Bestellzeitpunkt berechnet. Am Jahresende wird der tatsächliche Umsatz ermittelt. Der Differenzbetrag der monatlichen Vorräuszahlung wird 14 Tage nach Ermittlung des Jahresumsatzes per Lastschrift eingezogen oder zurückbezahlt.

Der Beitritt zum Bankabbuchungsverfahren ist obligatorisch, wenn Schmetterling über ein Bankkonto in dem Land verfügt, in dem der Partner seinen Sitz hat und das Bankabbuchungsverfahren möglich ist.

Der Leistungsgeber bietet dem Leistungsnehmer marktführende Produkte bei erheblichen Kosten- und Leistungsvorteilen. Diese Vorteile können dem Leistungsnehmer nur geboten werden, weil unnötige Verwaltungsprozesse minimiert werden. Zu diesen optimierten Verwaltungsprozessen gehört auch der Rechnungsversand, den der Leistungsgeber komplett digital, in einer rechtlich sicheren und von den Finanzbehörden anerkannten Darstellung anbietet. Die Gültigkeit der elektronischen Rechnungen mit erfolgter Zertifizierung werden vom Leistungsgeber ausdrücklich bestätigt und zugesichert.

Der Leistungsnehmer erklärt seine unwiderrufliche Zustimmung zur Erteilung von Rechnungen gemäß dem Umsatzsteuergesetz in elektronischer Form durch den Leistungsgeber.

Eine Rechnungsstellung in Papierform per Post ist gegen eine Pauschale von monatlich Euro 2 zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer möglich. Für die Inanspruchnahme weiterer Dienstleistungen, die im Rahmen der Logistikplattform als Module angeboten werden (z.B. SMS-Versand), fallen gesondert Kosten an.

### **Haftung**

Alle aus diesem Vertrag resultierenden Inhalte unterliegen der Geheimhaltung. Diese dürfen nicht an Dritte kommuniziert werden. Eine Missachtung dieser Vereinbarung kann zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages führen. Für jeden einzelnen Fall der Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Leistungsnehmer unter Verzicht auf die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe des in einem vollen Kalenderjahr anfallenden Nutzungsentgelts. Daraus eventuell resultierende Schadensersatzansprüche des Leistungsgebers bleiben davon unberührt.

### **Haftungsausschluss**

Für Schäden haftet der Leistungsgeber, soweit der Leistungsgeber oder einer seiner Erfüllungsgehilfen eine für den Vertrag wesentliche Leistung nicht oder derart mangelhaft erbringt, dass dadurch der Vertragszweck gefährdet wird. In diesem Fall ist die Haftung auf den Schaden beschränkt, der für den Leistungsgeber bei Vertragsschluss vernünftigerweise voraussehbar war. Er haftet darüber hinaus auch, soweit der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Leistungsgebers oder eines seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist. Von einer Gefährdung des Vertragszwecks ist jedenfalls dann auszugehen, wenn die Verfügbarkeit des Schmetterling Argus Mid- und Backoffice 95 Prozent im Kalenderjahr unterschreitet.

## Leistungsinhalte

### CRM + Midoffice System

#### Kundenverwaltung

In der Kundenverwaltung können Sie alle Ihre Kunden, Lieferanten, Veranstalter, Leistungsträger oder anderen Geschäftspartner organisieren. Sie erhalten umfangreiche Masken zum Erfassen von Adress-, Kommunikations- und sonstigen Daten. Zusätzlich können Sie über das Modul „CRM“ diverse marketing-relevante Kriterien pro Kundensatz vergeben. Auch erhalten Sie die Möglichkeit jedem Kunden diverse Voreinstellungen, für die verschiedenen Masken im Arbeitsablauf der Reisevermittlung einzustellen. Dies fördert Ihre Verkaufssteuerung und Kundenbindung. Pro Kunde können auch Events, Notizen oder Briefe erstellt werden, welche alle in der Kundenhistorie erfasst werden.

#### Vorgangsverwaltung

Die Vorgangsverwaltung dient dazu alle Ihre gebuchten Reisen zu erfassen und zu organisieren. Sie können hierüber buchungsrelevante Informationen sowie Infos zum Controlling oder Marketing speichern. Unter diesem Modul haben Sie ebenso die Möglichkeit Rechnungen, Buchungsbestätigungen, Vouchers und viele weitere Unterlagen zu drucken, faxen oder mailen. Weiterhin haben Sie die Möglichkeit über Events, Notizen, Texte, Statusfelder, etc. Ihre Arbeitsabläufe im Reisebüro zu automatisieren und zu kontrollieren.

#### Suchfunktion

Mit der Suchfunktion können Sie sowohl nach Adressdaten (Kundenverwaltung) oder Buchungen (Vorgangsverwaltung) suchen. Sie können hierbei eine Vielzahl von Suchkriterien anhand des Kundentyps, Adressdaten, Buchungsdaten, Zeiträumen oder Filialen einstellen. Sie haben zudem die Möglichkeit, die Ergebnismaske der Suche mitarbeiterspezifisch einzustellen.

#### Verwaltung

Unter Verwaltung haben Sie die Möglichkeit das Schmetterling Argus Mid- und Backoffice-System auf Ihre persönlichen Wünsche einzustellen. Hier werden z. B. Briefpapier, E-Mailtexte, Signaturen etc. eingestellt. Es können auch Einstellungen vorgenommen werden, um personenspezifisch Hinweise im Arbeitsablauf einblenden zu lassen.

#### Administration

Dieser Menüpunkt ermöglicht die Konfiguration von Schnittstellen, sowie generelle Einstellungen zum PDF-Druck, Workflow, Cus-Port (Kundencenter), SMS-Funktion und weitere viele Einzelfunktionen im System.

#### Reporting

Hier erhalten Sie umfangreiche Möglichkeiten um Statistiken Ihrer Wahl zu erstellen, oder voreingestellte Auswertungen wie Erlöslisten, Rechnungskontrollen, Segmentauswertungen, usw. abzurufen. Zusätzlich können Sie hier Kundenselektionen erstellen, anhand welchen Sie Mailings und Etikettendrucke durchführen.

#### SMS-Versand

Sie erhalten die Möglichkeit aus dem Schmetterling Argus Mid- und Backoffice an Ihre Kunden SMS zu versenden. Dieses spezielle Servicemodul ist kostenfrei im Schmetterling Argus Mid- und Backoffice integriert. Der Versand einer SMS wird mit EUR 0,10 berechnet.

#### Kundencenter

Dieses besondere Modul ermöglicht es Ihnen für Ihre Kunden alle Buchungsdaten sowie Rechnungen, Buchungsbestätigungen, Zahlungen, etc. per Knopfdruck auf Ihrer eigenen Webseite zur Verfügung zu stellen.

## CRM + Midoffice System + Backoffice System

Enthält die gleichen Leistungen wie das CRM + Midoffice System, sowie das Zusatzmodul „Buchhaltung“.

### Kontenplan

Sie haben zur Einrichtung wahlweise die Möglichkeit den SKR03 in spezieller Reisebüroversion oder auf Basis des SKR04 zu arbeiten. Natürlich können Sie unter diesem Menüpunkt weitere individuelle Anpassungen vornehmen.

### Verwaltung

Unter Verwaltung haben Sie die Möglichkeit die grundsätzlichen Einstellungen für Ihre Buchhaltung zu hinterlegen. Dies betrifft Nummernkreise, Rechnungsnummern, Mahnungen, Steuertabellen, Kostenstellen und weitere Kriterien Ihrer Buchhaltung.

### Auswertung

Hier können Sie vordefinierte Auswertungen zur BWA, GUV, Rohbilanz und weitere Bereiche per Knopfdruck erstellen.

### Reporting

Im Buchhaltungsreporting können Sie Statistiken Ihrer Wahl zu den Kassenbüchern, Kontenblättern, Kontenplänen, Journalen und einige weitere Auswertungen erstellen.

### Manuelles Buchen

Über diese Funktion wird alles gebucht, das nichts mit touristischen Reisen / Vorgangsbuchungen zu tun hat. Es werden reguläre Buchungssätze als Soll an Haben generiert.

Von diesem Bereich gelangen Sie auch zum automatischen Einspielen von MT940-Daten Ihrer Bank. Das Schmetterling Argus Mid- und Backoffice ermöglicht es Ihnen dadurch die Kontoauszüge der Bank elektronisch einzulesen.

### OP-Verwaltung

In der OP-Verwaltung kann man sich alle offenen Positionen aller oder eines speziellen Kunden darstellen lassen. Die Eingrenzung bezieht sich auf die Fälligkeitsdaten aus den Vorgängen. Dabei ist es unerheblich wann das Abreisedatum ist, oder zu wann die Rechnung gedruckt wurde.

Entscheidend ist einzig und allein, welches der Fälligkeitstermin ist der im Vorgang eingetragen ist. Sie haben hier eine automatische Mahnungsfunktion hinterlegt.

### Verbuchung RVA/LT

Unter diesem Bereich können Sie alle Ihre touristischen Vorgänge verbuchen. Es beinhaltet eine automatische Ticketverarbeitung, Sammelabrechnungen, Prüflisten und weitere hilfreiche Automatisierungen für Ihre Buchhaltung.

### Import / Export

Sie haben die Möglichkeit Ihre Buchhaltungsdaten in DATEV zu exportieren und zu importieren. Auch der Export in SAGE ist möglich.

### Telefon Support

Für den Telefon Support gilt die Zeit von Montag bis Freitag zwischen 09.00 und 19.00 Uhr, sowie Samstags von 09.00 bis 14.00 Uhr MEZ bzw. MESZ (außer an Feiertagen). Die Leistung vom Telefonsupport ist kostenpflichtig. Die Kosten gestalten sich wie folgt:

1. Schmetterling Argus Midoffice Vertrag - 5,90 EUR / Monat pro Betriebsstelle zzgl. der gesetzlichen MwSt. 2. Schmetterling Argus Mid- und Backoffice Vertrag - 9,90 EUR / Monat pro Betriebsstelle zzgl. der gesetzlichen MwSt.

### **Mitwirkungspflicht des Leistungsnehmers**

Mängel und Störungen sind dem Leistungsgeber unverzüglich, binnen 24 Stunden nach Kenntnis, schriftlich per Fax oder E-Mail mitzuteilen.

### **Datennutzung/ -verarbeitung**

Der Leistungsgeber ist berechtigt, die im Zusammenhang mit der Nutzung des „Schmetterling Argus Mid- und Backoffice“ erhaltenen Daten und Informationen zu speichern und zu statistischen Zwecken zu verarbeiten. Der Leistungsnehmer gestattet den Leistungsgeber, sämtliche Transaktionsdaten aus dem Schmetterling Argus Mid- und Backoffice des Leistungsnehmers in anonymisierter Form zu statistischen Zwecken abzurufen und zu verarbeiten sowie an Dritte zu diesen Zwecken weiterzuleiten.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.