

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotelsoftware Schlüsselbrett

NHZ Systems · Inhaber Mike Müllers · Auf der Teusch 10 · 56858 Sankt Aldegund · Deutschland
E-Mail info@nhz.biz · Telefon +49 151 40397954

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen NHZ Systems, Inhaber Mike Müllers (nachfolgend „Anbieter“), und seinen Kunden über die Überlassung und Nutzung der Hotelsoftware „Schlüsselbrett“ (nachfolgend „Software“) sowie die damit verbundenen Leistungen.
2. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen, insbesondere an Hotels, Pensionen, Gasthöfe und Vermieter von Ferienwohnungen. Verträge mit Verbrauchern schließt der Anbieter nicht. Ein Widerrufsrecht für Verbraucher besteht daher nicht.
3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt. Das gilt auch, wenn der Anbieter in Kenntnis solcher Bedingungen leistet.
4. Zum Vertrag gehören in dieser Rangfolge: eine etwaige Einzelvereinbarung in Textform, die bei Bestellung angezeigten Abo-Bedingungen und Preise, die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit ihrer Anlage zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen, der „Haftungsausschluss und die Verantwortungsabgrenzung für Kasse, TSE und Steuern“ und diese AGB.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Die Software ist ein webbasiertes Hotelverwaltungsprogramm (Property-Management-System) mit Belegungsplan, Buchungsverwaltung, Gästeverwaltung, Rechnungsstellung, Kasse mit Anbindung einer technischen Sicherheitseinrichtung (TSE), Frühstücksplanung, Berichten, Exporten und Schnittstellen. Der jeweilige Funktionsumfang ergibt sich aus der Produktbeschreibung und der Hilfe in der Software zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.
2. Der Anbieter überlässt die Software für die Dauer des Vertrages zur Nutzung auf einer Installation (Domain). Der Betrieb erfolgt je nach Vereinbarung
 - auf einem Webserver, den der Kunde selbst bereitstellt oder bei einem Dritten anmietet („Eigenbetrieb“), oder
 - auf einem Webserver, den der Anbieter für den Kunden bereitstellt („Hosting durch den Anbieter“).
3. Ohne gesonderte Vereinbarung nicht geschuldet sind Einrichtung, Schulung, Übernahme von Altdaten, individuelle Anpassungen, Hardware (z. B. TSE, Bondrucker, Kartenterminal), die Leistungen Dritter (z. B. TSE-Anbieter, Channel-Manager, Buchungsportale, Zahlungsdienste, Buchhaltungsprogramme) sowie steuerliche oder rechtliche Beratung.
4. Die Software ist eine Standardsoftware. Der Anbieter schuldet die Funktionsfähigkeit der Software im Wesentlichen entsprechend der Produktbeschreibung, nicht aber, dass sie den besonderen

betrieblichen, steuerlichen oder rechtlichen Anforderungen des Kunden genügt. Diese prüft der Kunde vor dem produktiven Einsatz selbst.

§ 3 Vertragsschluss

1. Darstellungen der Software auf Webseiten, in der Demo und in Prospekten sind kein bindendes Angebot.
2. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Abo über die Bestellseite des Anbieters abschließt und der Anbieter die Bestellung mit der Bestätigungs-E-Mail und dem Lizenzschlüssel annimmt, oder wenn beide Seiten ein Angebot in Textform annehmen.
3. Vor der ersten produktiven Nutzung bestätigt der Kunde in der Software unter „Verwaltung › Vertrag & Rechtliches“ diese AGB, die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und den Haftungsausschluss für Kasse, TSE und Steuern elektronisch. Die Software speichert dabei Name und Funktion der handelnden Person, Zeitpunkt, Fassung und Prüfsumme der bestätigten Dokumente. Diese Bestätigung genügt der vereinbarten Textform; eine eigenhändige Unterschrift ist nicht erforderlich.
4. Vertragssprache ist Deutsch.

§ 4 Testphase und Vorabversionen

1. Der Anbieter kann eine kostenlose Testphase oder eine öffentliche Demo anbieten. In der Demo dürfen keine echten personenbezogenen Daten eingegeben werden. Die Demo wird regelmäßig zurückgesetzt; Daten aus der Demo werden nicht übernommen.
2. Versionen mit dem Zusatz „beta“ sind Vorabversionen. Sie können neue Funktionen enthalten, die noch nicht abschließend erprobt sind. Nimmt der Kunde am Beta-Programm mit automatischen Updates teil, prüft er neue Funktionen vor dem produktiven Einsatz. Der Kunde kann die Teilnahme in der Software jederzeit beenden.

§ 5 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrages das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Software auf der vereinbarten Installation für eigene betriebliche Zwecke durch eigene Beschäftigte und Beauftragte zu nutzen. Die Zahl der Zimmer, Objekte oder Arbeitsplätze richtet sich nach der gebuchten Stufe.
2. Die Rechte erstrecken sich auch auf Updates und neue Versionen, die der Anbieter während der Vertragslaufzeit bereitstellt.
3. Der Kunde darf die Software nicht an Dritte weitergeben, vermieten, verleihen, als Dienstleistung für Dritte betreiben oder über den vereinbarten Umfang hinaus vervielfältigen. Änderungen am Programmcode, das Umgehen der Lizenzprüfung und das Entfernen von Urheberrechtsvermerken sind nicht gestattet. Unberührt bleiben die gesetzlich zwingenden Rechte nach §§ 69d und 69e UrhG, insbesondere das Erstellen einer Sicherungskopie.
4. Alle Rechte an den Daten, die der Kunde mit der Software erzeugt oder in sie eingibt, stehen dem Kunden zu, auch nach Vertragsende.
5. Verstößt der Kunde in einer von ihm zu vertretenden Weise gegen Absatz 3, kann der Anbieter nach vorheriger Abmahnung in Textform die weitere Bereitstellung von Updates und Support aussetzen, bis der Verstoß abgestellt ist.

§ 6 Leistungen des Anbieters

1. Der Anbieter stellt die Software in der jeweils aktuellen Version zum Herunterladen oder als automatisches Update bereit und pflegt sie während der Vertragslaufzeit. Dazu gehören die Beseitigung von Fehlern und die Anpassung an geänderte gesetzliche Anforderungen, soweit dies mit angemessenem Aufwand möglich ist.
2. Support leistet der Anbieter per E-Mail an info@nhz.biz, telefonisch unter +49 151 40397954 und über die Fernhilfe in der Software, werktags (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz) zwischen 9 und 17 Uhr. Die Hilfe und das Lösungszentrum in der Software stehen jederzeit zur Verfügung.
3. Bei Hosting durch den Anbieter gilt zusätzlich:
 - Der Anbieter betreibt die Installation bei einem Rechenzentrum in Deutschland oder einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union.
 - Die Verfügbarkeit beträgt mindestens 97 % im Monatsmittel, gemessen am Übergang des Rechenzentrums in das Internet. Angekündigte Wartungsarbeiten, die nach Möglichkeit zwischen 22 und 6 Uhr stattfinden, und Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (z. B. Ausfall des Internetzugangs des Kunden, höhere Gewalt) werden nicht angerechnet.
 - Der Anbieter sichert die Daten der Installation mindestens täglich. Die Sicherungen werden verschlüsselt und getrennt vom Produktivsystem aufbewahrt.
4. Im Eigenbetrieb ist der Kunde für Server, Betriebssystem, Datenbank, PHP-Umgebung, Verschlüsselung der Verbindung (TLS-Zertifikat), Firewall und Datensicherung selbst verantwortlich. Die Software bietet dafür eine verschlüsselte Datensicherung; der Kunde richtet sie ein und prüft regelmäßig, dass sie funktioniert.
5. Für die Hardware, die Software und die Internetverbindung auf Seiten des Kunden (Rechner, Tablets, Browser, Drucker, TSE-Stick, Netzwerk) ist der Anbieter nicht verantwortlich.

§ 7 Schnittstellen und Dienste Dritter

1. Soweit die Software Schnittstellen zu Diensten Dritter bietet (zum Beispiel Ibelsa, Channex, Buchungsportale, Lexware, DATEV, fiskaly, KI-Dienste, E-Mail-Server), schuldet der Anbieter die Bereitstellung der Schnittstelle in der Software. Die Leistungen der Dritten selbst schuldet er nicht. Der Kunde schließt die dafür nötigen Verträge mit den Dritten selbst ab und trägt deren Kosten.
2. Ändert ein Dritter seine Schnittstelle oder stellt er sie ein, passt der Anbieter die Software mit angemessenem Aufwand an. Ein Anspruch auf Fortbestand einer bestimmten Anbindung besteht nicht.
3. Der Kunde prüft Daten, die über Schnittstellen ein- oder ausgehen, in eigener Verantwortung auf Vollständigkeit und Richtigkeit, insbesondere Buchungen, Preise, Verfügbarkeiten und Buchhaltungsdaten.
4. Ergebnisse von KI-Funktionen (zum Beispiel Vorschläge für Antworten oder die Einordnung von E-Mails) sind Vorschläge. Der Kunde prüft sie vor der Verwendung und sorgt dafür, dass seine Beschäftigten im Umgang damit ausreichend geschult sind (Art. 4 der KI-Verordnung (EU) 2024/1689).

§ 8 Pflichten des Kunden

Der Kunde

1. hält PINs, Passwörter, Lizenzschlüssel, Zugangsdaten zu Schnittstellen und die Schlüssel der TSE geheim, vergibt Zugänge nur an berechtigte Personen, entzieht sie beim Ausscheiden umgehend und informiert den Anbieter unverzüglich, wenn er einen Missbrauch vermutet;
2. vergibt Rollen und Rechte in der Software nach dem Grundsatz der geringsten Berechtigung;
3. verwendet die Software nicht für rechtswidrige Zwecke und speichert keine rechtswidrigen Inhalte;
4. hält die datenschutzrechtlichen Vorschriften gegenüber seinen Gästen und Beschäftigten ein, informiert diese nach Art. 13 und 14 DSGVO und holt erforderliche Einwilligungen ein, zum Beispiel für Werbe-E-Mails;
5. sendet über die Software keine unerwünschte Werbung (§ 7 UWG);
6. meldet Mängel unverzüglich in Textform mit einer nachvollziehbaren Beschreibung und unterstützt den Anbieter bei der Fehlersuche im zumutbaren Umfang;
7. erstellt im Eigenbetrieb regelmäßig Datensicherungen und prüft ihre Wiederherstellbarkeit;
8. erfüllt seine steuerlichen, handelsrechtlichen und kassenrechtlichen Pflichten selbst; Einzelheiten regelt der „Haftungsausschluss und die Verantwortungsabgrenzung für Kasse, TSE und Steuern“.

§ 9 Vergütung und Zahlung

1. Es gelten die bei der Bestellung angezeigten Preise der gebuchten Stufe. Der Anbieter ist Kleinunternehmer im Sinne von § 19 UStG; die Preise sind Endpreise, Umsatzsteuer wird nicht ausgewiesen. Entfällt die Kleinunternehmerregelung, kommt die gesetzliche Umsatzsteuer hinzu; der Anbieter kündigt dies mindestens sechs Wochen vorher in Textform an.
2. Die Vergütung ist monatlich im Voraus fällig und wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, über den bei der Bestellung gewählten Zahlungsdienst eingezogen. Der Kunde erhält zu jeder Zahlung eine Rechnung, in der Regel elektronisch.
3. Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter nach einer Mahnung mit einer Frist von mindestens 14 Tagen Updates und Support aussetzen und bei Hosting durch den Anbieter den Zugang auf das Lesen und den Export der Daten beschränken. Die Daten des Kunden bleiben erhalten. Gesetzliche Verzugsrechte bleiben unberührt.
4. Der Anbieter kann die Preise für bestehende Verträge mit Wirkung für die Zukunft anpassen, wenn sich seine Kosten für die Bereitstellung (insbesondere für Rechenzentrum, Lizenzen Dritter und Personal) erhöht haben. Er kündigt die Anpassung mindestens sechs Wochen vor dem Inkrafttreten in Textform an und nennt den Grund. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Anpassung zu diesem Zeitpunkt kündigen; darauf weist der Anbieter in der Ankündigung hin.
5. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

§ 10 Mängel

1. Der Anbieter beseitigt Mängel der Software innerhalb angemessener Frist. Er kann dazu eine neue Version bereitstellen oder eine zumutbare Umgehungslösung angeben.
2. Ein Mangel liegt nicht vor bei Fehlern, die auf einer vom Anbieter nicht freigegebenen Systemumgebung, auf Änderungen des Kunden am Programmcode, auf fehlerhafter Bedienung

entgegen der Hilfe oder auf Diensten Dritter beruhen.

3. Bei Hosting durch den Anbieter ist die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Fall 1 BGB), ausgeschlossen. Im Übrigen gelten für Schadensersatz die Regeln des § 11.
4. Ansprüche wegen Mängeln verjähren in einem Jahr ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem Mangel Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Das gilt nicht in den Fällen des § 11 Absatz 1.

§ 11 Haftung

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistig verschwiegenen Mängeln, im Umfang einer übernommenen Garantie und nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist dann auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt, höchstens auf die Vergütung, die der Kunde in den zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis gezahlt hat.
3. Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter nach den Absätzen 1 und 2 nur in dem Umfang, der auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung durch den Verantwortlichen für die Sicherung eingetreten wäre. Verantwortlich ist im Eigenbetrieb der Kunde, bei Hosting durch den Anbieter der Anbieter.
4. Der Anbieter haftet nicht für Steuernachforderungen, Zinsen, Zuschläge, Bußgelder oder Schätzungen der Finanzverwaltung, soweit sie darauf beruhen, dass der Kunde seine Pflichten nach dem „Haftungsausschluss und der Verantwortungsabgrenzung für Kasse, TSE und Steuern“ nicht erfüllt hat. Absatz 1 bleibt unberührt.
5. Die Absätze 1 bis 4 gelten auch für die persönliche Haftung von Beschäftigten, Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 12 Laufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag beginnt mit dem Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit. Beide Seiten können ihn jederzeit zum Ende des bereits bezahlten Monats kündigen, soweit bei der Bestellung keine Mindestlaufzeit vereinbart wurde.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von mehr als zwei Monatsentgelten in Verzug ist oder trotz Abmahnung wiederholt gegen § 5 Absatz 3 oder § 8 Nummer 3 verstößt. Beruht der wichtige Grund auf einer Pflichtverletzung, ist die Kündigung erst nach erfolgloser Abmahnung mit einer angemessenen Frist von mindestens 14 Tagen zulässig, es sei denn, die Abmahnung ist entbehrlich.
3. Kündigungen bedürfen der Textform. Das Abo kann außerdem über den Link in den Abo-E-Mails oder beim Zahlungsdienst gekündigt werden.
4. Nach Vertragsende darf der Kunde die Software nicht mehr produktiv nutzen. Im Eigenbetrieb bleibt der lesende Zugriff auf die eigenen Daten möglich, damit der Kunde seine Aufbewahrungspflichten

erfüllen kann; Updates und Support entfallen.

§ 13 Datenexport, Anbieterwechsel und Vertragsende

1. Der Kunde kann seine Daten während der Laufzeit jederzeit selbst exportieren, insbesondere als verschlüsselte Gesamtsicherung, als CSV-Dateien, als DATEV-Export, als Prüfpaket für die Betriebsprüfung (GDPdU/GoBD) und als DSFinV-K-Export der Kasse.
2. Bei Hosting durch den Anbieter gilt ergänzend die Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act), soweit sie anwendbar ist. Der Kunde kann einen Wechsel zu einem anderen Anbieter oder in den Eigenbetrieb mit einer Frist von zwei Monaten verlangen. Der Anbieter unterstützt den Wechsel, stellt alle Daten des Kunden in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit und erhebt dafür keine Wechselentgelte. Während einer Übergangszeit von 30 Tagen nach Vertragsende bleibt der Export möglich.
3. Bei Hosting durch den Anbieter löscht der Anbieter die Daten des Kunden 30 Tage nach Vertragsende, sofern der Kunde nicht vorher in Textform etwas anderes verlangt. Die Pflicht zur Aufbewahrung nach Handels- und Steuerrecht liegt beim Kunden; er exportiert die Daten vor der Löschung. Sicherungskopien werden mit ihrem regulären Ablauf, spätestens nach 90 Tagen, überschrieben.
4. Bei einem Inhaber- oder Pächterwechsel darf der Kunde die Installation mit den darin enthaltenen Daten nur dann an den Nachfolger übergeben, wenn er die Zulässigkeit der Übergabe, insbesondere nach Datenschutz- und Steuerrecht, selbst geprüft hat. Der Nachfolger schließt einen eigenen Vertrag mit dem Anbieter ab.

§ 14 Datenschutz und Vertraulichkeit

1. Soweit der Anbieter bei Hosting, Support, Fernhilfe oder Datenübernahme personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Wie der Anbieter die Daten des Kunden als Vertragspartner verarbeitet, beschreibt die Datenschutzinformation für Kunden.
2. Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen der anderen Seite, die ihnen im Rahmen des Vertrages bekannt werden, auch nach Vertragsende vertraulich. Das gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diese Pflicht bekannt werden, und nicht für Offenlegungen, zu denen eine Seite gesetzlich oder behördlich verpflichtet ist.
3. Der Anbieter darf den Kunden als Referenz nur mit dessen Zustimmung in Textform nennen.

§ 15 Änderungen dieser Bedingungen

1. Der Anbieter kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn dies wegen einer Änderung der Rechtslage, einer Entscheidung eines Gerichts oder einer Behörde, einer Änderung der Dienste Dritter, die für die Software benötigt werden, oder wegen neuer technischer Entwicklungen erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zum Nachteil des Kunden verschoben wird.
2. Der Anbieter teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor dem Inkrafttreten in Textform mit und stellt die neue Fassung in der Software zur Bestätigung bereit. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Inkrafttreten, gilt die Änderung als angenommen; auf diese Folge weist der Anbieter in der Mitteilung besonders hin. Widerspricht der Kunde, können beide Seiten den Vertrag zum Inkrafttreten der Änderung kündigen.

3. Änderungen der Hauptleistungen oder der Vergütung erfolgen nicht nach Absatz 2, sondern nur nach § 9 Absatz 4 oder mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.

§ 16 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Sitz des Anbieters. Der Anbieter darf den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.
3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform (§ 126b BGB). Die elektronische Bestätigung in der Software genügt.
4. Die Parteien verständigen sich in der Regel per E-Mail an die zuletzt mitgeteilte Adresse.
5. Ist eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen · Fassung 1.0 · Stand 13.10.2026

NHZ Systems · Inhaber Mike Müllers · Auf der Teusch 10 · 56858 Sankt Aldegund · info@nhz.biz · +49 151 40397954

SHA-256 der maßgeblichen Textfassung: cec63cd25f5b1f9184bd239d1f5be2b08a3a368c90967446f67f5620714044af