

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## ONLINE-RESERVIERUNGS & MANAGEMENTSYSTEM

APRIL 2024

## 1. Allgemein

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

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

resmio bietet zudem je nach gewähltem Tarif zusätzliche Leistungen an. Einige Zusatzleistungen können optional und entgeltpflichtig zum Vertrag hinzugebucht werden (**“Add-ons”** und **“Services”**). Eine genaue Beschreibung dieser Leistungen ist in den entsprechenden Kapiteln zu finden.

Es gelten die unter <https://www.resmio.com/preise/> aufgeführten Preise.

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Allgemein</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. Basisleistungen</b>                                       | <b>4</b>  |
| 2.1. Online-Reservierungswidget                                 | 4         |
| 2.2. Digitales Reservierungsbuch                                | 5         |
| 2.3. Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail              | 5         |
| 2.4. Digitale Speisekarte                                       | 6         |
| 2.5. Bestellfunktion  | 6         |
| 2.6. Gutscheinsystem & Online-Ticketverkauf                     | 7         |
| 2.7. Kostenfreie Webseite / Landingpage                         | 8         |
| 2.8. Produktschulung / Produkt-Support                          | 9         |
| <b>3. Erweiterte Leistungen</b>                                 | <b>10</b> |
| 3.1. Tischreservierungen über Google (“Mit Google reservieren”) | 10        |
| 3.2. Reservierungserinnerungen für Gäste via E-Mail             | 11        |
| 3.3. Statistikcenter / Berichte                                 | 11        |
| 3.4. Gästedatenbank   | 12        |
| 3.5. Gästebewertungen   | 13        |
| 3.6. Online-Warteliste  | 13        |
| 3.7. SMS-Benachrichtigungen für Gäste und Service               | 14        |
| 3.8. Zeitstrahlansicht  | 15        |
| <b>4. Add-ons</b>   | <b>16</b> |
| 4.1. Personalplanung  | 16        |
| 4.2. Grafischer Tischplan im Web                                | 17        |
| 4.3. iPad App “resmio Tables”                                   | 17        |
| 4.4. Smartphone App   | 18        |
| 4.5. Anzahlung für Reservierungen                               | 19        |
| 4.6. Marketing / Werbefunktionen                                | 20        |
| <b>5. Services</b>  | <b>22</b> |
| 5.1. Partnernetzwerk Plus                                       | 23        |
| 5.2. Telefonassistent   | 24        |
| 5.3. Bestell-Flat   | 25        |

---

## 2. Basisleistungen

### 2.1. Online-Reservierungswidget

Das Online-Reservierungswidget ist eine unselbstständige Webanwendung, die in Form eines HTML-Codes auf der Homepage oder beliebigen anderen Online-Profilen des Kunden (u.a. Facebook, Instagram und Google Business Profil) eingebunden wird.

Durch den Einsatz des Reservierungswidgets kann der Kunde online Reservierungsanfragen entgegennehmen. Die Anzahl der maximal möglichen Reservierungsanfragen wird nicht von resmio limitiert.

Ob Dritte Reservierungsanfragen vornehmen können, richtet sich ferner nach den für die Uhrzeit und den Wochentag festgelegten Kapazitäten. Diese Basiseinstellungen kann der Kunde in seinem Nutzerkonto anpassen.

## 2.2. Digitales Reservierungsbuch

Über das digitale Reservierungsbuch sind Kunden in der Lage, über ihr Nutzerkonto in resmio alle eingegangenen Reservierungen, Stornierungen und Änderungen einzusehen und zu verwalten.

Reservierungen können sowohl händisch durch den Kunden und dessen befugte Mitarbeiter angelegt werden, als auch automatisiert über das Online-Reservierungswidget eingehen. Für eine optimale Übersicht kann der Kunde die Reservierungen in einer Tages-, Wochen- oder Agenda-Ansicht anzeigen lassen.

Der Kunde kann ferner Reservierungen über eine .csv-Datei in das digitale Reservierungsbuch importieren. Abhängig vom gewählten Tarif stehen weitere Funktionen zur Verfügung, etwa eine Druckoption oder die Möglichkeit, zu Reservierungen eine Notiz hinzuzufügen.

## 2.3. Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail

resmio versendet im Auftrag des Kunden automatisiert eine Reservierungsbestätigung an Gäste, die über das Online-Reservierungswidget mit ihrer hinterlegten E-Mail-Adresse eine Buchungsanfrage erfolgreich abgeschlossen haben.

Die E-Mail enthält neben relevanten Reservierungsdetails und einer Storno-Option zusätzlich - für etwaige Rückfragen - die Kontaktdaten des Kunden.

## 2.4. Digitale Speisekarte

Die digitale Speisekarte ist eine unselbstständige Webanwendung, die in Form eines HTML-Codes auf der Webseite oder als Hyperlink in einem online erreichbaren Unternehmensprofil des Kunden (u.a. Facebook und Google Business Profil) eingebunden wird.

Mithilfe der digitalen Speisekarte ist der Kunde in der Lage, sein gastronomisches Angebot online zu repräsentieren. Der Kunde kann Produkte und Produktvariationen mitsamt einer Beschreibungstext, dem Preis, einem Foto, seinen Extras & Beilagen und Hinweisen bzgl. enthaltener Allergene und Zusatzstoffe anlegen und verwalten.

## 2.5. Bestellfunktion

Der Kunde hat die Möglichkeit, die digitale Speisekarte mit einer ergänzenden Bestellfunktion zu betreiben und dadurch Online-Bestellungen zur Abholung, zur Lieferung und / oder per QR Code für Bestellungen anzunehmen.

Wenn die Funktion aktiviert ist, können Nutzer aus dem Angebot in der digitalen Speisekarte Produkte in den digitalen Warenkorb legen und anschließend zahlungspflichtig beim Kunden bestellen.

Abhängig von der vom Kunden zugelassenen Zahlungsmethode erfolgt die Zahlungsabwicklung über externe Dienstleister wie bspw. *Stripe* (SEPA-Lastschrift, Kreditkarte), *Worldline* (Kreditkarte) und *PayPal* oder per Barzahlung vor Ort beim Kunden. Zur Nutzung bestimmter Zahlungsmethoden ist die vorherige Einrichtung eines Kontos beim jeweiligen Dienstleister erforderlich.

Alle zustande gekommenen Bestellungen werden im Anschluss zur weiteren Bearbeitung automatisch mit den Bestelldetails in das resmio Konto des Kunden transferiert.

## 2.6. Gutscheinsystem & Online-Ticketverkauf

Über die Ticketfunktion von resmio kann der Kunde kostenlose sowie kostenpflichtige Tickets für bevorstehende Veranstaltungen / Aktionen sowie Geschenkgutscheine erstellen und online vertreiben. Der Kunde kann aus verschiedenen Ticket- bzw. Gutscheindesigns wählen, Einlösebedingungen formulieren und den Gültigkeitszeitraum festlegen. Werden kostenpflichtige Tickets bzw. Geschenkgutscheine angeboten, muss der Kunde zwecks Zahlungsabwicklung in seinem resmio Konto die Verbindungsdaten (bestehend aus einer individuellen Kundennummer und einem

Geheimschlüssel) für Stripe-, Bambora- oder PayPal hinterlegen. Entsprechende Konten bei den Zahlungsdienstleistern werden vorausgesetzt. Alle Zahlungen werden über diese Dienstleister abgewickelt.

## 2.7. Kostenfreie Webseite / Landingpage

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

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

### **Haftungsausschluss**

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

## 2.8. Produktschulung / Produkt-Support

resmio unterstützt den Kunden im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten bei der Konfiguration seines resmio Kontos und der Integration der Widgets zur Annahme von Reservierungen und Online-Bestellungen. Darüber hinaus berät resmio bei etwaig aufkommenden Fragen zum Produkt und den Leistungen. Eine Produktschulung kann ausschließlich über Telefon, Videokonferenz und E-Mail durchgeführt werden, Produktschulungen vor Ort beim Kunden sind nicht möglich. resmio stellt allen Kunden zur Nutzung der Anwendung die notwendigen Informationen online im Support-Portal unter [www.resmio.com/hilfe/](http://www.resmio.com/hilfe/) zur Verfügung.

### 3. Erweiterte Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen sind für alle Kunden ab dem kostenpflichtigen Tarif "PREMIUM" nutzbar.

#### 3.1. Tischreservierungen über Google ("Mit Google reservieren")

resmio Kunden profitieren von "Mit Google reservieren", einem Dienst, der von Google LLC ("Google"), Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, zur Verfügung gestellt wird.

Voraussetzungen dafür sind, dass a.) das Unternehmen vom Kunden ein eigenes Google Business Profil unterhält und b.) in die Teilnahme am "Reservieren mit Google"-Programm einwilligt. Die Zustimmung sowie der Widerruf sind jederzeit im resmio Konto unter *Einstellungen -> Integrationen* möglich.

Durch eine Anbindung zwischen resmio und Google können Gäste beim Restaurant die aktuellen Kapazitäten aufrufen und bei Verfügbarkeit beim Kunden von resmio direkt einen Tisch

reservieren. So getätigte Reservierungsanfragen laufen automatisiert im digitalen Reservierungsbuch des Kunden ein.

#### **Hinweis zur kostenlosen Testphase**

Die "Mit Google reservieren"-Funktion wird im Zuge der kostenlosen 30-tägigen Testphase für Kunden freigeschaltet und bleibt daraufhin ausschließlich bei Vertragsabschluss auf den kostenpflichtigen PREMIUM- oder ULTIMATE-Tarif freigeschaltet.

Bei Rückstufung in den kostenlosen BASIC-Tarif behält es sich resmio vor, die Funktion zur Reservierung über Google zu deaktivieren.

### 3.2. Reservierungserinnerungen für Gäste via E-Mail

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

### 3.3. Statistikcenter / Berichte

Im Statistikcenter werden Daten zu Reservierungen, Gästen und Bestellungen ausgewertet. Der Kunde erhält eine Übersicht mit

Statistiken und Kennzahlen zu seinem Restaurant, wie z.B. der Anzahl von Online-Reservierungen, No-Shows, Gästeaufkommen, Online-Bestellungen, Gästezufriedenheit und vieles mehr.

Neben der Darstellung in Zahlen werden Grafiken / Diagramme angezeigt. Der Gastronom kann die Statistik nach einem von ihm bestimmten Zeitfenster filtern lassen. Es besteht ferner die Möglichkeit, für den vergangenen Kalendermonat einen statistischen Bericht zu exportieren.

### 3.4. Gästedatenbank

Der Kunde erhält Zugang zu seiner eigenen Gästedatenbank, in der alle Gästedaten gespeichert werden, deren personenbezogenen Daten nicht gelöscht wurden und die schon einmal über das Online-Reservierungswidget von resmio beim Kunden einen Tisch gebucht haben oder die der Kunde händisch beim Erstellen einer Reservierung angelegt hat.

Gäste in der Datenbank können nach Gruppen gefiltert oder nach Namen sortiert werden. Zusätzlich ist der Kunde in der Lage, Stammdaten seiner Gäste zu pflegen (z.B. Anschrift, Geburtstag, Jubiläum, Notiz) und mit beliebig wählbaren Schlagwörtern zu versehen. Im Gastprofil werden im Übrigen Statistiken wie die Anzahl der Besuche, Bestellungen und gekaufte Tickets abgebildet.

### 3.5. Gästebewertungen

Wenn Gäste über resmio beim Kunden einen Tisch reservieren, erhalten sie 24 Stunden nach ihrem Besuch automatisch eine E-Mail mit der Bitte, das Restaurantenerlebnis (Qualität der Serviceleistung und Speisen) zu bewerten. Gäste können auch einen Kommentar hinterlassen. Abgegebene Gästebewertungen nebst Details zur Reservierung in der Vergangenheit kann der Kunde in seinem Nutzerkonto einsehen, um daraus ggf. Rückschlüsse auf Verbesserungsmöglichkeiten zu ziehen.

Die Funktion für Gästebewertungen kann durch den Kunden jederzeit über das Konto aktiviert / deaktiviert werden.

### 3.6. Online-Warteliste

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

Der Kunde entscheidet anhand eigens definierter Kriterien, wie zum Beispiel der Auslastung, selbständig darüber, ob und wann er den

Wartelisteneintrag in eine bestätigte Reservierung umwandelt. Über eine zustande gekommene Reservierung informiert resmio den Gast im Auftrag des Kunden automatisch über eine E-Mail-Benachrichtigung.

### 3.7. SMS-Benachrichtigungen für Gäste und Service

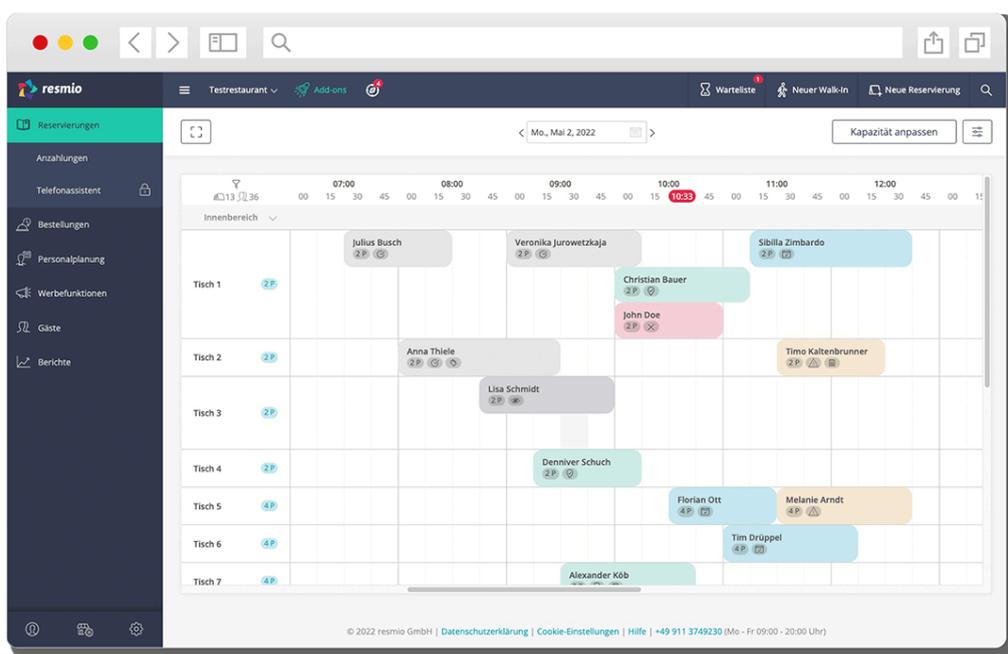
Der Kunde kann sich per SMS automatisch über getätigte Reservierungen und Bestellungen benachrichtigen lassen. Weiterhin erhält der Kunde die Möglichkeit, Gästen automatisiert bei getätigter Reservierung eine SMS mit den Reservierungsdetails, eine Reservierungserinnerung oder eine SMS mit Bestelldetails zu senden. Erinnerungen zu Reservierungen werden 24 Stunden vor der Reservierung versandt, wenn die Reservierung mind. 48 Stunden vorher eingegangen ist.

SMS-Benachrichtigungen können explizit nicht innerhalb der kostenlosen 30-tägigen Testphase an Gäste und Mitarbeiter versendet werden. Die Funktion steht frühestens mit Vertragsabschluss (PREMIUM- oder ULTIMATE-Tarif) zur Verfügung. Es gilt die unten aufgeführte Gebührenordnung.

#### **Gebühren für SMS-Versand**

resmio berechnet für pro versandter SMS eine Gebühr. Die Höhe kann der aktuellen Preisliste entnommen werden. Der Beitrag wird dem Kunden

monatlich in Rechnung gestellt. Sobald die Kosten 25€ bzw. 50€ in einem Kalendermonat übersteigen, erhält der Kunde eine E-Mail-Benachrichtigung. Der Kunde kann das Maximalbudget, das für den SMS-Versand monatlich ausgegeben werden darf, über dessen Konto bei resmio selbst konfigurieren.



### 3.8. Zeitstrahlansicht

Die Zeitstrahlansicht ist eine Zusatzfunktion für das digitale Reservierungsbuch. Sie unterscheidet sich von der klassischen Listenansicht vor allem durch das visuelle Layout (beispielhafte Abbildung siehe oben) und verschafft dem Kunden eine zusätzliche Perspektive über die laufenden Reservierungen eines Tages. Der Kernvorteil liegt für den Kunden liegt darin, dass durch die grafische Aufarbeitung etwaige Auslastungslücken einzelner Tische und Räume sichtbar werden.

## 4. Add-ons

Die nachfolgenden Zusatzleistungen können zum kostenpflichtigen Tarif "PREMIUM" hinzugebucht werden. Im "ULTIMATE"-Tarif sind die Leistungen bereits enthalten.

### 4.1. Personalplanung

Das Personalplanungstool vereinfacht die Schichtplanerstellung, Abwesenheitserfassung und Personalplanung. Der Kunde kann beliebig viele Mitarbeiter mit deren Stammdaten im System anlegen und verwalten. Es können Verantwortungsbereiche (z.B. Service, Küche usw.) frei definiert und den Mitarbeitern einzeln zugeordnet werden. Auf Tages-, Wochen- und Monatsbasis erstellt der Kunde einen Dienstplan, der ausgedruckt, in Form eines Screenshots heruntergeladen oder online per E-Mail oder WhatsApp an Mitarbeiter versendet werden kann. Abwesenheiten wie Urlaubstage, Krankheitstage o. ä. können über den Abwesenheitskalender in einer Wochen- und Monatsansicht erfasst werden. Im Dashboard werden alle wichtigen Informationen wie aktuelle Schichten und Abwesenheiten sowie anstehende Geburtstage angezeigt.

### **Datenschutzhinweise**

Der Gastronom ist selbst verantwortlich, die Mitarbeiterdaten entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen dauerhaft zu löschen.

## 4.2. Grafischer Tischplan im Web

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

## 4.3. iPad App "resmio Tables"

"resmio Tables" ist eine Anwendung für das Reservierungs- und Gästemanagement und die einfache Verwaltung von Tischen. Die Anwendung kann als iOS App kostenlos über den Apple App Store bezogen werden. Mithilfe der Applikation kann der Kunde

beispielsweise Reservierungen anlegen und verwalten, Reservierungen einzelnen Tischen zuweisen, Gästedaten eingeben und speichern sowie mittels eines Tischplan-Editors Räume erstellen und dekorieren. Ein Zeitstrahl (Timeline-Funktion) erlaubt die zeitliche Visualisierung von Reservierungen und Räumen. Alle Informationen werden automatisch mit der WebApp von resmio synchronisiert.

#### 4.4. Smartphone App

Die mobile App "resmio" ist eine Anwendung für das Reservierungs- und Gästemanagement. Die Anwendung kann als iOS- und Android-App kostenlos über den Apple App Store bzw. den Google Play Store bezogen werden. Mithilfe der Applikation kann der Kunde beispielsweise Reservierungen anlegen und verwalten, Reservierungen einzelnen Tischen zuweisen sowie Gästedaten eingeben und speichern. Alle Informationen werden automatisch mit der WebApp von resmio synchronisiert.

#### 4.5. Anzahlung für Reservierungen

Über die "Anzahlung"-Option kann der Kunde von Gästen bei einer Online-Reservierung die Angabe von Zahlungsdaten anfordern. Der

Kunde kann den Zahlungsbetrag pro Reservierung / Gast individuell für selbst definierte Zeiträume festlegen.

Der festgesetzte Betrag wird wahlweise sofort und in voller Höhe über den angeschlossenen Zahlungsdienstleister abgebucht oder aber für den Fall reserviert, dass der Gast seine Reservierung nicht rechtzeitig storniert oder gar nicht erst antritt.

### **Stornorichtlinien**

Zur Konfliktvermeidung empfiehlt resmio seinen Kunden, die Stornobedingungen an Gäste vor und nach der Anzahlung klar zu kommunizieren. Zu diesem Zweck lässt sich der Zeitraum definieren, bis wann Stornierungen vor dem Reservierungsbeginn kostenfrei möglich sind.

resmio Kunden können ferner einen individuellen Hinweistext im Widget platzieren und einen Hyperlink auf eigene Stornobedingungen setzen (bspw. auf eine Webseite oder ein PDF).

resmio verschickt nach erfolgreicher Reservierung eine automatisierte Reservierungsbestätigung, die relevante Eckdaten zur Tischreservierung einschließlich des bereits geleisteten oder reservierten Zahlungsbetrags enthält.

Der reservierte Betrag wird bei Verstoß gegen die Stornorichtlinien explizit **nicht automatisch** eingezogen. Stattdessen muss der Kunde den Zahlungsbetrag selbst über das Reservierungssystem einziehen, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Buchungstermin. Danach ist das Einziehen der Anzahlung nicht länger über resmio möglich.

Kommt die Reservierung zustande, kann der Kunde die getätigte Anzahlung mit der Bewirtungsrechnung des Gasts verrechnen oder eine Rücküberweisung auf dessen Konto ausführen. Die genauen Modalitäten gibt resmio nicht vor. Der Kunde kann selbst entscheiden.

#### 4.6. Marketing / Werbefunktionen

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

- **Newsletter**

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

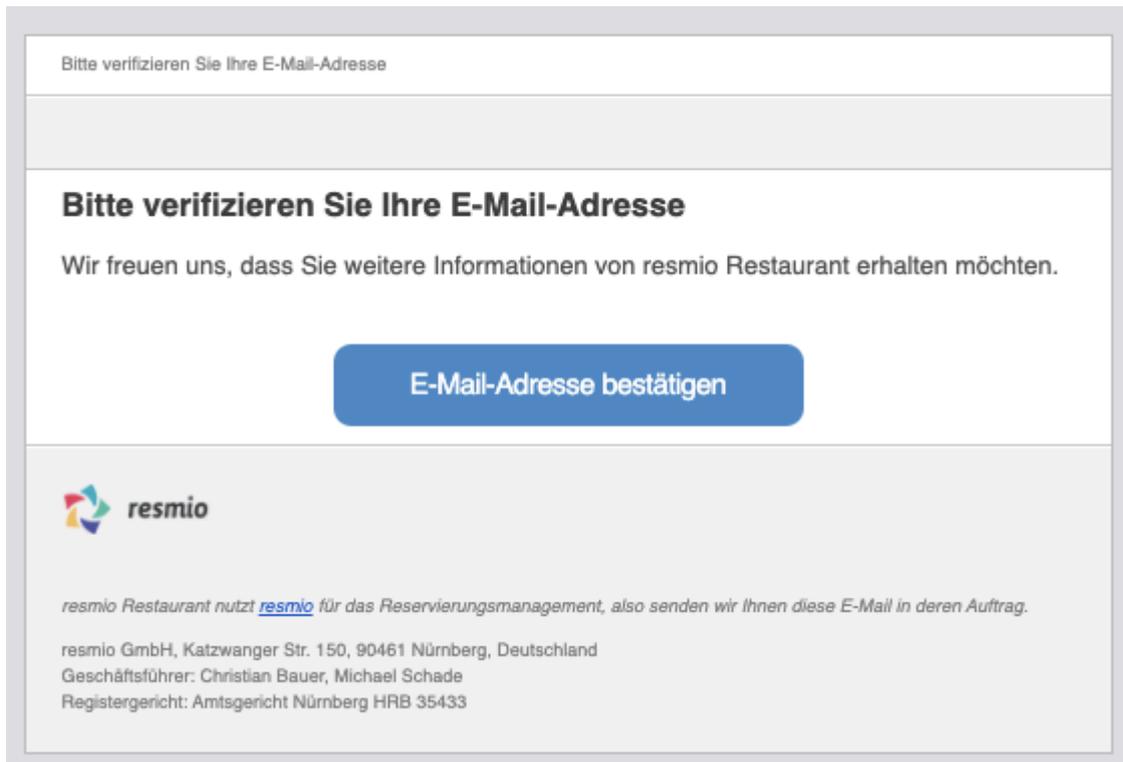


Abbildung zeigt Double-Opt-in für E-Mail-Newsletter

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

- **Bewertungs- & Feedbackwidget**

resmio ermöglicht dem Kunden bestehende Gästebewertungen nicht nur einzusehen, sondern diese zusätzlich für jedermann sichtbar über das sogenannte Bewertungswidget und das Zufriedenheitswidget zu Vermarktungszwecken einzusetzen. resmio ermittelt die Gästezufriedenheit anhand abgegebener

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

- **Google Review Weiterleitung**

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

## 5. Services

Die nachfolgenden Zusatzleistungen können im kostenpflichtigen Tarif "PREMIUM" und "ULTIMATE" hinzugebucht werden. Services können nicht eigens getestet werden. Darüber hinaus gelten für Services besondere Konditionen in Bezug auf die Gebühr, Laufzeit und Kündigung. Auf die Konditionen wird nachfolgend in dieser Leistungsbeschreibung eingegangen.

## 5.1. Partnernetzwerk Plus

resmio gewährt dem Kunden Zugang zum großen Partnernetzwerk, bestehend aus über 100 nationalen wie internationalen Partnerseiten, Gastronomie- und Bewertungsportalen, Apps sowie Branchenverzeichnissen. Ein aktueller Auszug ist unter <https://www.resmio.com/reservierungen/partnernetzwerk/> einsehbar.

resmio erstellt im Auftrag des Kunden bei allen angebundenen Partnern Profileinträge. Die Daten für diese Partnereinträge entnimmt resmio dem Restaurantprofil des Kunden. Die Daten können jederzeit durch den Kunden selbst bearbeitet werden. Etwaige Profiländerungen werden automatisch zwischen resmio und den Partnerportalen synchronisiert. Durch die Aufnahme erhöht sich die potenzielle Reichweite des Restaurants.

### **Laufzeit, Kündigung**

Der Service "Partnernetzwerk Plus" geht nach Buchung automatisch und ohne vorherige Testphase in den jeweiligen Hauptvertrag über. Die Kündigungsfristen und Laufzeiten richten sich nach dem Hauptvertrag. Eine separate Kündigung des Service ist nicht möglich.

## 5.2. Telefonassistent

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

### **Gebühren, Laufzeit, Kündigung**

Der Service "Telefonassistent" ist gegen eine einmalige Einrichtungsgebühr buchbar. Pro Anruf wird eine zusätzliche Gebühr fällig. Die Höhe der Gebühren ist der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Der Telefonassistent ist monatlich kündbar.

### 5.3. Bestell-Flat

Mit der Buchung der "Bestell-Flat" entfallen Provisionsgebühren, die resmio ansonsten auf getätigte Online-Bestellungen über die digitale Speisekarte erhebt. Stattdessen zahlt der Kunde einen pauschalen Monatsbeitrag, der in der Preisliste unter [www.resmio.com/preise](http://www.resmio.com/preise) einsehbar ist.

#### **Laufzeit, Kündigung**

Der Service "Bestell-Flat" geht nach Buchung automatisch und ohne vorherige Testphase in den jeweiligen Hauptvertrag über. Die Kündigungsfristen und Laufzeiten richten sich nach dem Hauptvertrag. Eine separate Kündigung des Service ist nicht möglich.

### 5.4. Bondrucker

Der Bondrucker von resmio erlaubt es Bestellungen zur Abholung, Lieferung und via QR-Code automatisiert auszudrucken.

Der Bondrucker ist ein touchfähiges Android POS Terminal und wird nach Bestellung komplett eingerichtet an den Kunden versandt. Der Kunde leistet hierbei eine einmalige Zahlung an resmio.

Im Lieferumfang sind der Bondrucker, ein Ladekabel sowie insgesamt fünf Bonrollen (eine im Gerät und vier weitere) enthalten.



Der Bondrucker muss zur Nutzung einmal durch den Kundenservice von resmio freigeschaltet werden (via Fernwartung).