

## 1. Definitionen

"**Vertrag**" bezeichnet das mit R&M ausgefüllte Auftragsformular (einschließlich Anlage A), diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftsreisen (einschließlich Anlage 1) und die Datenschutz Anlage;

"**Anti-Korruptions-Gesetz**" bezeichnet alle anwendbaren Anti-Korruptions-Gesetze, -Verordnungen und damit zusammenhängende Verhaltenskodizes oder -Standards des Gebiets, die auf die Parteien anwendbar sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Bribery Act 2010, den US Foreign Corrupt Practices Act 1977 und einschlägige Gesetze, die während der Laufzeit dieses Vertrags geändert, ersetzt oder überholt werden;

"**Geschäftstag**" ist Montag bis Freitag;

"**Vertrauliche Informationen**" sind nichtöffentliche, geheime oder vertrauliche Informationen in jeglicher Form oder auf jeglichem Datenträger, unabhängig davon, ob sie vor oder nach dem Anfangsdatum mündlich oder schriftlich offengelegt wurden, sowie jegliche Reproduktionen dieser Informationen in jeglicher Form oder auf jeglichem Datenträger oder Teile davon;

"**VPI**" bezeichnet den vom Statistische Bundesamt (Destatis) veröffentlichten Verbraucherpreisindex für Deutschland (alle Waren und Dienstleistungen) oder einen Ersatz für diesen Index und in Bezug auf jedes andere Gebiet, den entsprechenden Index in diesem Gebiet;

"**EU-Standardvertragsklauseln**" bedeutet die Standardvertragsklauseln, die durch den Beschluss 2021/914 der Europäischen Kommission vom 4. Juni 2021 genehmigt wurden;

"**Höhere Gewalt**" bedeutet jedes Ereignis, das außerhalb der Kontrolle einer Partei liegt und deren Fähigkeit beeinträchtigt, Verpflichtungen (mit Ausnahme von Zahlungen) im Rahmen dieses Vertrags zu erfüllen;

"**Gruppe**" bedeutet in Bezug auf ein Unternehmen dieses Unternehmen und verbundene Unternehmen im Sinne des § 15 AktG;

"**High-Touch-/Offline-Transaktion**" bezeichnet eine Transaktion, die von einem R&M-Mitarbeiter zugunsten des Kunden vermittelt wird;

"**Rechte an geistigem Eigentum**" sind Patente, Urheberrechte, Marken, Dienstleistungsmarken oder Handelsnamen, Gebrauchsmuster, Software, Designs, Datenbanken, Bilder, moralische Rechte, Erfindungen, Domännennamen, Geschäftsgeheimnisse, Datenschutzrechte und alle anderen Rechte an geistigem Eigentum, jeweils unabhängig davon, ob sie eingetragen sind oder nicht, und einschließlich aller Anträge (oder Rechte zur Beantragung) für solche Rechte oder deren Erneuerung oder Erweiterung, die jetzt bestehen oder in Zukunft weltweit bestehen werden;

"**Modernes Sklavereigesetz**" bezeichnet den *Modern Slavery Act 2015* und alle Gesetze, Erlasse, Satzungen, Verordnungen, Kodizes oder andere Gesetze, einschließlich Verordnungen im Rahmen dieser Gesetze und Kodizes, Mitgliedschaftsregeln oder Standards, die von den zuständigen Regulierungsbehörden oder Branchenverbänden herausgegeben werden, unabhängig davon, ob sie rechtskräftig sind oder nicht, und die sich auf moderne Sklaverei oder ähnliche Angelegenheiten beziehen und im Gebiet gelten;

"**Online-Transaktion**" ist eine Transaktion, die vom Kunden über R&M/Book oder über ein anderes Online-Buchungstool-System eines Drittanbieters veranlasst wird;

"**Auftragsformular**" bezeichnet das Auftragsformular für den Vertrag für Geschäftsreisendienstleistungen Deutschland oder das Auftragsformular für den Vertrag für Geschäftsreise-, Tagungs- und Veranstaltungsdienstleistungen Deutschland (je nach Fall);

"**Zahlungsfrist**" bezeichnet die im Auftragsformular angegebenen Fristen, innerhalb derer die Zahlung fällig ist;

"**Zahlungsbedingungen**" sind die auf jede Zahlung anwendbaren Bedingungen, die auf dem Auftragsformularaufgeführt sind;

"**R&M**" bedeutet Reed & Mackay Deutschland GmbH (eingetragen in Deutschland unter der Nr. HRB 30513), mit eingetragenem Sitz in Robert – Bosch Str. 32, 63303 Dreieich;

"**R&M-Mitarbeiter**" bezeichnet jede Person, die von R&M für die Erbringung der Dienstleistungen angestellt oder beschäftigt ist (oder früher angestellt oder beschäftigt war);

"**R&M-Entgelt**" ist das vom Kunden für R&M's Erbringung der Dienstleistungen zu zahlende Entgelt, wie im Auftragsformular festgelegt;

"**R&M-Systeme**" bedeutet: (i) R&M/Book, R&M's eigene Technologieplattform für die Selbstbuchung; (ii) R&M/Portal, das dem Kunden den Zugriff auf bestimmte Informationen über eine Transaktion ermöglicht; (iii) R&M/Mobile, die mobile App von R&M; (iv) die Schnittstelle von R&M zu verschiedenen Online-Buchungstool-Systemen eines Drittanbieters; und (v) jedes andere elektronische System oder jede andere elektronische Software, die ausschliesslich R&M gehört oder an R&M lizenziert ist;

"**Geschäftsbedingungen für die R&M-Webseite und -Systeme**" sind die von R&M geänderten Online-Geschäftsbedingungen, die für die R&M-Systeme gelten und die R&M über die Webseite <https://www.reedmackay.com/terms/> oder auf angemessenes Verlangen des Kunden durch Aushändigung von Kopien an den Kunden zugänglich macht;

"**Geltendes Recht**" bedeutet jedes Gesetz, jede Verordnung, jedes Statut, jeder Erlass, jedes Gesetzbuch oder sonstiges Recht, einschließlich der entsprechenden Verordnungen, in der jeweils geltenden Fassung, die im Gebiet gelten;

"**Dienstleister**" bezeichnet jeden Dritten, mit dem R&M in seiner Eigenschaft als Vertreter des Kunden gemäß diesem Vertrag interagiert, einschließlich aller Dritten, die: (a) Reisedienstleistungen erbringen und bei denen R&M im Namen des Kunden Buchungen vornimmt; (b) Buchungen, die von R&M im Namen des Kunden für Reisedienstleistungen vorgenommen werden, erleichtern oder verarbeiten; oder (c) Anträge bearbeiten, um die Fähigkeit jener Person, die die Dienstleistungen in Anspruch nimmt, zu unterstützen oder zu verbessern;

"**Dienstleistungen**" sind die im beigefügten Auftragsformular beschriebenen Dienstleistungen im Bereich Reise-Management, die in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags geändert werden;

"**Gebiet**" bedeutet Deutschland;

"**Online-Buchungstool-System eines Drittanbieters**" oder "**OBT**" bezeichnet die elektronischen Online-Buchungstool-Systeme eines Drittanbieters, die R&M dem Kunden mitteilt und die der Kunde, die Nutzer und R&M zur Buchung von Transaktionen nutzen können;

"**Transaktion**" sind die Transaktionen, die sich aus Buchungen und Dokumenten ergeben, die von Dienstleistern ausgestellt und von R&M, einem Lokalen R&M-Unternehmen oder einem Lokalen TMC (die als Vertreter oder Untervertreter des Kunden handelt) gemäß diesem Vertrag vermittelt werden;

"**Transaktionskosten**" bezeichnet die Kosten, die vom Dienstleister in Rechnung gestellt werden und/oder vom Kunden für die Transaktion(en) zu zahlen sind, zusammen mit allen Steuern, Emissionen, Nebenkosten, Buchungsgebühren und anderen damit verbundenen Kosten, die von Dritten im Zusammenhang mit der Transaktion erhoben werden;

"**Reisender**" bezeichnet alle leitenden Angestellte, Vertreter, Mitarbeiter, Berater, Unterauftragnehmer und andere ähnliche Personen des Kunden, die die Dienstleistungen in Anspruch nehmen;

"**Reisendenprofilprozess**" bezeichnet den Prozess der Reisendenprofile von R&M, wie er dem Kunden mitgeteilt wird und der für die Erstellung und Aktualisierung von Reisendenprofilen auf den R&M-Systemen gilt;

"**UK Addendum**" bezeichnet das Addendum des Vereinigten Königreichs zu den EU-Standardvertragsklauseln, wie sie vom UK Information

Commissioner's Office gemäß §119A(1) des Data Protection Act 2018 herausgegeben wurde;

"**Nutzer**" sind alle leitenden Angestellten, Vertreter, Mitarbeiter, Berater, Unterauftragnehmer und ähnliche Personen des Kunden (die auch Reisende sein können), die Transaktionen im Rahmen dieses Vertrags entweder selbst über die R&M-Systeme

oder durch Kontaktaufnahme mit R&M-Mitarbeitern anfordern oder buchen oder anderweitig auf die R&M-Systeme zugreifen; "Mehrwertsteuer" ist die im Gebiet zu zahlende Mehrwertsteuer zu dem am jeweiligen Steuerort geltenden Satz; und "Jahr" bezeichnet einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten, der am Datum des Anfangsdatums und an jedem darauffolgenden Jahrestag des Anfangsdatums beginnt und am Tag vor jedem darauffolgenden Jahrestag des Anfangsdatums endet.

- 1.1 Die Überschriften der Ziffern, Anlagen und des Auftragsformulars haben keinen Einfluss auf die Auslegung oder den Aufbau dieses Vertrags. Wörter im Singular schließen den Plural ein und umgekehrt. Wörter, die ein Geschlecht ausdrücken, schließen jedes Geschlecht ein, und Verweise auf Personen schließen eine Einzelperson, eine Gesellschaft, eine Körperschaft, eine Firma oder eine Partnerschaft ein.
- 1.2 Alle nach diesem Vertrag zu zahlenden Beträge verstehen sich ohne Mehrwertsteuer oder sonstige auf diese Beträge zu entrichtende Steuern oder Abgaben, die gegebenenfalls zu dem am jeweiligen Besteuerungszeitpunkt geltenden Satz hinzugerechnet werden.
- 1.3 Die Wörter und Ausdrücke "andere", "einschließlich" und "insbesondere" schränken die Allgemeingültigkeit der vorangehenden Wörter nicht ein und sind nicht so auszulegen, als seien sie auf dieselbe Klasse wie die vorangehenden Wörter beschränkt, wenn eine weitergehende Auslegung möglich ist.
- 1.4 Alle Verweise auf "Ziffern", "Anlagen", die "Datenschutz Anlage" und das "Auftragsformular" beziehen sich auf die Ziffern, Anlagen, die Datenschutz Anlage und das Auftragsformular dieses Vertrags, sofern nicht anders angegeben.
- 1.5 Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unklarheit zwischen den Ziffern dieses Vertrags und der Anlage, dem Auftragsformular oder der Datenschutz Anlage haben die Ziffern Vorrang.

## 2. Dauer

- 2.1 Dieser Vertrag gilt als am Anfangsdatum in Kraft getreten und bleibt (vorbehaltlich der Ziffern 12 und 14.3 ) auch danach in Kraft, es sei denn, eine der Parteien kündigt der anderen mit einer Frist von mindestens sechs (6) Monaten schriftlich (eine solche Kündigung endet am im Auftragsformular angegebenen Anfänglichen Zeitraum) (die "Laufzeit").
- 2.2 Der Anfängliche Zeitraum verlängert sich automatisch auf einer ein (1)-Jahres-Basis, wenn der Vertrag nicht innerhalb von sechs (6) Monaten gemäß Ziffer 2.1 schriftlich gekündigt wird.

## 3. Erbringung von Dienstleistungen

- 3.1 Mit Wirkung vom Anfangsdatum beauftragt der Kunde R&M als Anbieter der Dienstleistungen auf der Ernennungsbasis. R&M erbringt die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit und gemäß der Bestimmungen und Bedingungen dieses Vertrags.
- 3.2 Der Kunde ermächtigt R&M, bei der Erbringung der Dienstleistungen als Vertreter des Kunden zu handeln. Unbeschadet der Allgemeingültigkeit des Vorstehenden räumt der Kunde R&M hiermit das Recht ein, während der gesamten Laufzeit Transaktionen zu vermitteln und Rückerstattungen in Bezug auf Transaktionen zu verlangen.
- 3.3 R&M wird: (a) die Dienstleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt erbringen; und (b) sicherstellen, dass seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag von entsprechend qualifizierten und erfahrenen R&M-Mitarbeitern erfüllt werden.

## 4. Die Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde wird während der Laufzeit: (a) R&M alle Informationen, einschließlich Prognosen, zur Verfügung stellen, die R&M vernünftigerweise benötigt, um seine Rechte auszuüben und seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen; (b) alle Hard- und Software innerhalb der Organisation des Kunden beschaffen und aufrechterhalten, die R&M für die Erbringung der Dienstleistungen und den Betrieb seiner Software benötigt; und (c) den Reisendenprofilprozess von R&M einhalten.

## 5. Zahlung

- 5.1 Der Kunde zahlt das R&M-Entgelt gemäß dieser Ziffer 5 und den Zahlungsbedingungen.
- 5.2 Der Kunde zahlt die Transaktionskosten an den Dienstleister. R&M kann die Transaktionskosten zunächst im Namen des Kunden an den Dienstleister zahlen und sich diese Zahlung dann vom Kunden gemäß den Zahlungsbedingungen für Transaktionskosten erstatten lassen.
- 5.3 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die R&M-Entgelte und die Transaktionskosten auf der Grundlage berechnet werden, dass alle Beträge, die R&M von Dienstleistern erhält, von R&M einbehalten werden (und einbehalten werden können) und dass R&M nicht verpflichtet ist, dem Kunden gegenüber Rechenschaft über solche Beträge abzulegen.
- 5.4 Die R&M-Entgelte werden von R&M mit Wirkung zum Beginn eines jeden Jahres nicht weniger als den prozentualen Anstieg des VPIs im Zeitraum von zwölf (12) Monaten vor dem ersten Tag des betreffenden Jahres angepasst. R&M teilt dem Kunden eine solche Erhöhung mindestens einen (1) Monat im Voraus schriftlich mit.
- 5.5 Alle vom Kunden gestellten Erstattungsanträge werden gemäß dem Erstattungsverfahren wie folgt behandelt:
  - a) Möchte der Kunde eine Rückerstattung für ein nicht oder nur teilweise genutztes Ticket beanspruchen, muss er R&M schriftlich oder mündlich darüber informieren.
  - b) Nach Erhalt einer Rückerstattungsanweisung bestätigt R&M den Rückerstattungsprozess zusammen mit allen damit verbundenen Gebühren und bekannten Stornogeühren. Vorbehaltlich des Einverständnisses des Kunden wird R&M dann die Rückerstattung beim Dienstleister beantragen.
  - c) Wurde die Dienstleistung per Kreditkarte bezahlt, erstellt R&M nach Erhalt der Rückerstattung durch den Dienstleister eine Gutschrift und erstattet den Betrag abzüglich allfälliger Rückerstattungsgebühren auf die Kreditkarte, mit der das ursprüngliche Ticket bezahlt wurde.
  - d) Wenn die Zahlungsmethode für die Dienstleistung eine Rechnung war, erstellt R&M nach Erhalt der Rückerstattung vom Dienstleister eine Gutschrift, und der Betrag wird dem Handelskonto des Kunden abzüglich aller anwendbaren Rückerstattungsgebühren gutgeschrieben.
  - e) R&M übernimmt keine Verantwortung für den Betrag, den ein Dienstleister zurück erstattet, oder für den Zeitraum, in dem er sich dazu verpflichtet.
  - f) Hat der Kunde es versäumt, innerhalb der in den Bedingungen eines Tickets, einer Buchung oder Ähnlichem festgelegten Frist eine Rückerstattungsanweisung zu erteilen, wird davon ausgegangen, dass der Kunde auf sein Recht auf eine solche Rückerstattung verzichtet hat.
- 5.6 Alle vom Kunden im Rahmen dieses Vertrags zu zahlenden Beträge sind in Euro (€) .
- 5.7 Unbeschadet sonstiger Rechte oder Rechtsmittel von R&M gilt Folgendes: Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund die Zahlung von Beträgen aus diesem Vertrag nicht bis zum Fälligkeitsdatum leistet, (i) hat der Kunde R&M auf Verlangen

Zinsen auf den unbezahlten Betrag in Höhe von vier Prozent (4 %) pro Jahr über dem dann geltenden Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank ab dem Fälligkeitsdatum der Zahlung zu zahlen, bis die Zahlung vollständig und in frei verfügbaren Mitteln bei R&M eingegangen ist, und (ii) ist R&M berechtigt, die Dienstleistungen bis zum Eingang der Zahlung bei R&M, auszusetzen.

- 5.8 Wenn der Kunde eine von R&M ausgestellte Rechnung in gutem Glauben bestreitet, hat er R&M innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich zu informieren und dabei alle relevanten Details anzugeben. Jede Rechnung, die nicht innerhalb dieser Frist von vierzehn (14) Tagen bestritten wird, gilt als vom Kunden akzeptiert, und die Zahlung muss in Übereinstimmung mit diesem Vertrag erfolgen. Der Kunde ist berechtigt, die Zahlung des strittigen Betrages zurückzuhalten; kann der Streit jedoch nicht beigelegt werden, so finden die Regelungen in Ziffer 18 Anwendung.
- 5.9 Bei der Beilegung einer Streitigkeit leistet der Kunde die entsprechende Zahlung gemäß dieses Vertrags, und die Zahlungsfrist gilt als an dem Tag beginnend, an dem die Streitigkeit beigelegt wird.
- 5.10 R&M kann die Zahlungsfrist während der Laufzeit dieses Vertrags mit einer Frist von einem (1) Monat überprüfen und ändern, falls die Zahlungsbedingungen von R&M mit einem Dienstleister geändert werden.

## 6. Versicherungspolice

- 6.1 Jede Partei erhält auf eigene Kosten die Versicherungen aufrecht, die im Hinblick auf seine Verpflichtungen und Haftungen aus diesem Vertrag angemessen und ausreichend sind.

## 7. Zugang zu R&M-Systemen

- 7.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass der Zweck der R&M-Systeme darin besteht:
- R&M/Book - ermöglicht Nutzern, Transaktionen auf der Selbstbuchungsplattform von R&M zu tätigen;
  - R&M/Portal - ermöglicht Nutzern den Zugriff auf die Online-Plattform von R&M, um verschiedene Informationen zum Status von Transaktionen zu prüfen;
  - R&M/Mobile - ermöglicht Nutzern, Transaktionen auf der Selbstbuchungsplattform von R&M zu arrangieren und verschiedene Informationen in Bezug auf den Status von Transaktionen über die mobile App von R&M zu überprüfen; und
  - Schnittstelle zu verschiedenen Online-Buchungstool-Systemen eines Drittanbieters (die es den Nutzern ermöglichen, Transaktionen über verschiedene Online-Buchungstools-Systeme eines Drittanbieters zu tätigen).
- 7.2 Vorbehaltlich der Ziffern 7.6 und 7.7 gewährt R&M dem Kunden und den Nutzern eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, unentgeltliche Lizenz zur Nutzung der R&M-Systeme, jedoch nur zum Zwecke der Nutzung der Dienstleistungen während der Laufzeit.
- 7.3 Der Kunde muss sicherstellen, dass jeder Nutzer: (a) auf die R&M-Systeme nur über die ihm zugewiesene Arbeits-E-Mail-Adresse aus oder über eine Single-Sign-On-Technologie zugreift, die so konfiguriert ist, dass sie den Zugriff direkt vom Unternehmensnetzwerk des Kunden ermöglicht; und (b) sein eigenes Passwort erstellt und es vor allen anderen geheim hält und nur mit diesem Passwort auf die R&M-Systeme zugreift.
- 7.4 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung der R&M-Systeme, bei der Vermittlung von Transaktionen und bei der Pflege und Nutzung des/der Passworts/Passwörter alle angemessene Sorgfalt walten zu lassen. Der Kunde ist

verantwortlich für die Zahlung aller Transaktionskosten für über die R&M-Systeme vermittelten Transaktionen, auch wenn solche Transaktionen versehentlich oder durch unbefugte Mitarbeiter veranlasst werden oder anderweitig den Missbrauch des/der Passworts/Passwörter beinhalten.

- 7.5 Der Kunde darf nicht: (a) die R&M-Systeme modifizieren, Derivative erstellen, zurückentwickeln, dekompileieren, disassemblieren oder übersetzen, die R&M-Systeme in andere Software integrieren oder Viren, andere Verunreinigungen oder schädliche Inhalte in die R&M-Systeme einführen, oder dies zulassen; noch (b) die R&M-Systeme ganz oder teilweise an Dritte weitergeben.
- 7.6 Der Kunde ist verpflichtet, die Geschäftsbedingungen für die R&M-Webseite und -Systeme jederzeit einzuhalten und sicherzustellen, dass alle Nutzer diese einhalten. Der Zugang des Kunden oder eines Nutzers zu den R&M-Systemen kann von R&M jederzeit widerrufen werden, wenn der Kunde oder ein Nutzer gegen die Geschäftsbedingungen für die R&M-Webseite und -Systeme oder diesen Vertrag verstößt.
- 7.7 Der Kunde erkennt an, dass R&M im Verhältnis zwischen R&M und dem Kunden Eigentümer aller Rechte an geistigem Eigentum ist, die in den R&M-Systemen enthalten sind oder in diese eingebettet sind oder sich aus den R&M-Systemen und allen anderen Vertraulichen Informationen von R&M ergeben. Nichts in diesem Vertrag führt dazu, dass der Kunde ein Recht, einen Titel oder ein Interesse an den R&M-Systemen und allen anderen Vertraulichen Informationen von R&M irgendwo auf der Welt erwirbt, es sei denn, mit Ausnahme der ausdrücklich in Ziffer 7.2 genannten Fälle.
- 7.8 R&M haftet gegenüber dem Kunden und der Gruppe des Kunden nicht für Verluste, Schäden, Nichterfüllung, Verspätungen, Kosten oder Ausgaben, die sich aus oder in Verbindung mit den folgenden Fällen ergeben (a) die Verbindung des Kunden zum Internet; (b) Computerviren oder andere Viren, die vom Kunden, einem Nutzer oder einem Dritten in die Hardware, Software oder andere Systeme des Kunden eingebracht werden; (c) jegliches Versagen, schlechte Leistung oder Nichtleistung von Hardware oder Software, die (i) Eigentum des Kunden oder eines Nutzers ist oder (ii) von einem Dritten für den Kunden oder einen Nutzer lizenziert wurde; (d) ein Versäumnis des Kunden, die für die Nutzung der R&M-Systeme erforderliche Hardware oder Software zu warten; (e) jedes Versäumnis des Kunden, seinen Verpflichtungen gemäß dieser Ziffer 7 nachzukommen und/oder (f) jegliches Versäumnis (egal ob Handlung oder Unterlassung), jede Leistung oder jede andere Handlung, die Online-Buchungstool-Systemen eines Drittanbieters zuzuschreiben sind.

## 8. Datenschutz

- 8.1 In dieser Ziffer 8 und in der Datenschutz Anlage haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung: **"Verantwortlicher"**, **"Verarbeiter"**, **"personenbezogene Daten"**, **"besondere Kategorie personenbezogener Daten"** und **"Verarbeitung"** haben die in der GDPR festgelegte Bedeutung; **"Daten"** sind die personenbezogenen Daten, einschließlich aller personenbezogenen Daten, die zu einer besonderen Kategorie personenbezogener Daten gehören, der Reisenden und/oder der Nutzer, die R&M vom Kunden, den Reisenden und/oder den Nutzern gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt werden; **"Datenschutzgesetzgebung"** bedeutet das Bundesdatenschutzgesetz, die GDPR und alle nationalen Gesetze in Deutschland bezüglich der Verarbeitung von Daten, denen R&M unterliegt; **"GDPR"** bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr;

"Unterauftragsverarbeiter" bezeichnet in Bezug auf Daten, die R&M im Auftrag des Kunden verarbeiten soll, ein Unternehmen, das von R&M als Unterauftragnehmer oder Unterauftragsverarbeiter für die Verarbeitung dieser Daten beauftragt wird.

"UK GDPR" bezeichnet die GDPR in der Fassung, wie sie in die Gesetze des Vereinigten Königreichs aufgenommen wurde und durch die Data Protection, Privacy and Electronic Communications (Amendments etc) (EU Exit) Regulations 2019 (geändert durch die Data Protection, Privacy and Electronic Communications (Amendments etc.) (EU Exit) Regulations 2020) geändert wurde.

- 8.2 Die Parteien erkennen an, dass R&M vom Kunden, den Reisenden und/oder den Nutzern Daten zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde wird als Verantwortlicher und R&M als Verarbeiter in Bezug auf die Daten handeln. Zur Vermeidung von Zweifeln gilt Folgendes: (a) der Kunde und die Dienstleister sind die Verantwortlichen für alle Daten, die R&M den Dienstleistern zur Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung stellen muss; und (b) die Dienstleister gelten nicht als "Unterverarbeiter" im Sinne dieses Vertrags.
- 8.3 Die Parteien verpflichten sich, ihre jeweiligen Verpflichtungen aus der Datenschutz Anlage einzuhalten.
- 8.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass R&M von Zeit zu Zeit Telefongespräche zwischen dem Kunden (einschließlich der Mitarbeiter, Beauftragten oder Unterauftragnehmer des Kunden) und R&M (einschließlich der Mitarbeiter, Beauftragten oder Unterauftragnehmer von R&M) aufzeichnen darf. Der Kunde informiert seine Mitarbeiter, Vertreter und/oder Unterauftragnehmer darüber und holt deren Zustimmung ein.

## 9. Moderne Sklaverei

- 9.1 Jede Partei (einschließlich aller ihrer Direktoren, leitenden Angestellten, Vertreter und Mitarbeiter) verpflichtet sich, alle Moderne Sklavereigesetze in Bezug auf ihre Leistungen im Rahmen dieses Vertrags vollständig einzuhalten, und sollte eine der Parteien erfahren oder vermuten, dass eine nach dem Modernen Sklavereigesetz "verbotene Transaktion" stattgefunden hat, wird sie die andere Partei unverzüglich schriftlich benachrichtigen.

## 10. Bestechungsbekämpfung

- 10.1 Jede Partei (einschließlich aller ihrer Direktoren, leitenden Angestellten, Vertreter und Mitarbeiter) verpflichtet sich, das Anti-Korruptions-Gesetz in Bezug auf ihre Leistungen im Rahmen dieses Vertrags vollständig einzuhalten, und sollte eine der Parteien erfahren oder vermuten, dass eine nach dem Anti-Korruptions-Gesetz "verbotene Transaktion" stattgefunden hat, wird sie die andere Partei unverzüglich schriftlich benachrichtigen.

## 11. Vertraulichkeit und Öffentlichkeit

- 11.1 Jede Partei ist verpflichtet, alle Vertraulichen Informationen, die der anderen Partei gehören und die im Rahmen der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien offengelegt oder erlangt wurden, geheim zu halten. Die Parteien müssen ebenfalls dafür sorgen, dass diese Vertraulichen Informationen vertraulich behandelt werden diese nicht verwendet oder offengelegt werden, außer für die Zwecke der ordnungsgemäßen Erfüllung dieses Vertrags oder mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei. Erfolgt eine Offenlegung gegenüber Angestellten, Beratern oder Vertretern, so unterliegt dies den gleichen Verpflichtungen wie sie in diesem Vertrag festgelegt sind. Jede Partei erklärt sich bereit, allen angemessenen Anstrengungen nachzugehen, um sicherzustellen, dass diese Angestellten, Berater oder

Vertreter diese Verpflichtungen einhalten, vorausgesetzt, dass jede Partei weiterhin gegenüber der anderen Partei für die Offenlegung oder Verwendung solcher Vertraulicher Informationen durch eine Person, an die die Offenlegung erfolgt ist, verantwortlich ist.

- 11.2 Die Vertraulichkeitsverpflichtungen in dieser Ziffer 11 erstrecken sich nicht auf Informationen, für welche die offenlegende Partei vorweisen kann, dass sie:
- der Öffentlichkeit zugänglich sind oder zugänglich geworden sind, es sei denn, es handelt sich um einen Verstoß gegen die Vertraulichkeitsverpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags;
  - vor dem Anfangsdatum in seinen schriftlichen Aufzeichnungen enthalten waren und keiner Geheimhaltungspflicht unterliegen;
  - ihr von einem zur Offenlegung berechtigten Dritten unabhängig offengelegt wurden; oder
  - nach geltendem Recht oder auf Anordnung eines Gerichts, einer staatlichen Stelle oder einer zuständigen Behörde offengelegt werden müssen.
- 11.3 Der Kunde gewährt R&M hiermit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares (außer gemäß Ziffer 15.1), widerrufliches, beschränktes Recht, den Namen, die Marken und die Logos des Kunden (zusammen die "Kundenmarken"), in Übereinstimmung mit den den vom Kunden zur Verfügung gestellten Richtlinien zur Verwendung der Marken und Logos, zu verwenden. Jede öffentliche Verwendung der Kundenmarken durch R&M bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden, mit der Ausnahme, dass R&M die Kundenmarken verwenden darf, um den Kunden als Kunden von R&M, einschließlich auf der R&M-Unternehmenswebseite, zu identifizieren.

## 12. Kündigung

- 12.1 Jede Partei hat das Recht, diesen Vertrag zu kündigen, wenn die andere Partei: (a) gegen eine der Bestimmungen dieses Vertrags verstößt und im Falle eines behebbaren Verstoßes diesen nicht innerhalb von 30 (dreißig) Kalendertagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung, in der der Verstoß und die zur Abhilfe erforderlichen Schritte vollständig dargelegt sind, behebt; oder (b) ein im Rahmen des Vertrags zu zahlender Betrag nicht innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach dem Fälligkeitstermin gemäß diesem Vertrag gezahlt wird.
- 12.2 Die Beendigung dieses Vertrags berührt nicht die Rechte und Rechtsmittel der Parteien, die bis zum Ablauf oder der Beendigung dieses Vertrags entstanden sind.
- 12.3 Die Beendigung dieses Vertrags berührt nicht das Inkrafttreten oder die Fortgeltung von Bestimmungen dieses Vertrags, die ausdrücklich oder stillschweigend dazu bestimmt sind, bei oder nach einer solchen Beendigung in Kraft zu treten oder fortzufallen.
- 12.4 Bei Beendigung dieses Vertrags:
- Enden vorbehaltlich der Ziffer 12.2 die Beziehungen und Verpflichtungen der Parteien mit Ausnahme der in dieser Ziffer 12 ausdrücklich vorgesehenen Fälle;
  - Vorbehaltlich der Ziffer 12.4(c) gibt jede der Parteien unverzüglich das gesamte Eigentum der anderen Partei, das sich zum Zeitpunkt der Kündigung in ihrem Besitz befindet, einschließlich aller Vertraulichen Informationen und Daten (einschließlich aller Kopien), an die andere Partei zurück (oder vernichtet es, wenn die andere Partei dies schriftlich verlangt) und nutzt diese Vertraulichen Informationen und Daten nicht weiter;
  - wenn eine Partei aufgrund von Gesetzen, Vorschriften oder staatlichen oder behördlichen Stellen verpflichtet ist, Dokumente oder Materialien aufzubewahren, die sie andernfalls gemäß Ziffer 12.4(b) zurückgeben oder vernichten müsste, benachrichtigt sie die andere Partei schriftlich und gibt die Dokumente oder Materialien an, die sie aufbewahren muss; und

- d) Werden alle Beträge, die R&M im Rahmen des Vertrags zu zahlen hat, sofort fällig, und R&M kann Rechnungen für Dienstleistungen vorlegen, die sie erbracht hat, für die jedoch zuvor keine Rechnung vorgelegt wurde, und der Kunde hat diese Rechnungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer solchen Rechnung zu bezahlen.

### 13. Haftung

- 13.1 Keine Bestimmung dieses Vertrags schließt aus oder beschränkt: (a) die Entschädigungsverpflichtungen einer Partei oder (b) die Haftung einer Partei für Tod oder Körperverletzung, die durch Fahrlässigkeit, Betrug oder arglistige Täuschung dieser Partei verursacht wurden.
- 13.2 Keine der Parteien haftet (sei es aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit oder Verletzung gesetzlicher Pflichten), falscher Darstellung oder anderweitig), für indirekte, besondere oder Folgeschäden, die sich aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ergeben, wie auch immer diese verursacht wurden.
- 13.3 Vorbehaltlich der Ziffern 7.8, 13.1, 13.2 und 13.4 übersteigt die maximale Gesamthaftung von R&M gegenüber dem Kunden aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag in jedem Jahr, wie auch immer sie entsteht, nicht mehr als 10.000 £.
- 13.4 R&M haftet gegenüber dem Kunden und der Gruppe des Kunden nicht für Verluste, Schäden, Nichterfüllung, Verzögerungen, Kosten oder Ausgaben, soweit diese aus folgenden Gründen entstehen oder damit zusammenhängen: (a) einen Verstoß des Kunden gegen diesen Vertrag oder einer Handlung oder Unterlassung des Kunden, der Nutzer oder eines Dienstleisters; oder (b) betrügerischen Transaktionen, die im Namen des Kunden verarbeitet wurden, weil der Kunde den Reisendenprofilprozess nicht eingehalten hat.
- 13.5 Zur Vermeidung von Zweifeln nimmt der Kunde zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass R&M dem Kunden gegenüber keine Haftung übernimmt, die sich aus einem Versäumnis des Kunden ergibt, eine Rückerstattung zu fordern, auf die der Kunde gemäß den Bedingungen eines Tickets, einer Buchung oder anderweitig, Anspruch hat.
- 13.6 Die in dieser Ziffer 13 festgelegten Haftungsbeschränkungen gelten auch dann, wenn die Rechtsbehelfe der nicht verletzenden Partei nach diesem Vertrag ihren wesentlichen Zweck verfehlen.
- 13.7 Sofern nicht ausdrücklich hierin festgelegt, gibt R&M keinerlei Zusicherungen oder Garantien in Bezug auf die Dienstleistungen oder die R&M-Systeme ab, einschließlich jeglicher Garantien der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck, des Eigentumsrechts oder der Verletzung der Rechte an geistigem Eigentum Dritter, unabhängig davon, ob diese ausdrücklich oder stillschweigend durch das Geltende Recht, den Handelsbrauch, den Leistungsverlauf, die Geschäftsgebräuche oder anderweitig gegeben wird.

### 14. Höhere Gewalt

- 14.1 Ist eine der Parteien von Höherer Gewalt betroffen, so hat sie die andere Partei unverzüglich schriftlich über die Höherer Gewalt begründenden Umstände zu unterrichten und die andere Partei über jede relevante Änderung der Umstände während der Dauer der Höheren Gewalt umfassend auf dem Laufenden zu halten.
- 14.2 Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen haftet keine Partei gegenüber der anderen Partei für Verluste, Verzögerungen oder Ausfälle, die sich aus einem Ereignis Höherer Gewalt ergeben.
- 14.3 Dauert das Ereignis Höherer Gewalt länger als einen (1) Monat an, kann die nicht betroffene Partei während der Dauer des Ereignisses Höherer Gewalt den Vertrag

jederzeit durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen.

- 14.4 Wenn ein Ereignis Höherer Gewalt einen Dienstleister betrifft und dies Auswirkungen auf den Erhalt von Dienstleistungen und/oder von einem Dienstleister erbrachten Dienstleistung durch den Kunden hat, wird sich R&M auf Anfrage des Kunden in angemessener Weise bemühen, den Kunden durch die Beschaffung alternativer Dienstleistungen des Dienstleisters oder anderer alternativer Vorkehrungen zu unterstützen, und der Kunde zahlt R&M die Kosten und Aufwendungen, die R&M für die Bereitstellung einer solchen Unterstützung entstehen.

### 15. Parteien

- 15.1 Keine der Parteien darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei einen Vertrag abtreten, delegieren oder einen Untervertrag abschließen.
- 15.2 Dieser Vertrag besteht zwischen den Vertragsparteien und es gibt keine Drittbegünstigten.

### 16. Aufbau und Auslegung dieses Vertrags

- 16.1 Dieser Vertrag enthält die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf ihren Gegenstand und ersetzt alle anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieses Vertrags. Die Parteien erkennen an, dass dieser Vertrag weder ganz noch teilweise im Vertrauen auf Garantien, Erklärungen, Versprechen oder Zusicherungen der jeweils anderen Partei oder in deren Namen geschlossen wurde, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag enthalten sind. Die Parteien erkennen ferner an, dass keine der Parteien von der jeweils anderen Partei oder in deren Namen, Garantien, Erklärungen, Versprechungen oder Zusicherungen erhalten hat, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag enthalten sind. Der Kunde verzichtet unwiderruflich und bedingungslos auf jegliches Recht, Schadensersatz zu fordern und/oder von diesem Vertrag zurückzutreten, wenn eine nicht in diesem Vertrag enthaltene Garantie oder Falschdarstellung verletzt wird. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die einzigen ihm zur Verfügung stehenden Rechte und Rechtsmittel, die ihm aus oder im Zusammenhang mit Garantien, Erklärungen, Versprechen oder Zusicherungen ergeben, in der Verletzung des Vertrags bestehen. Keine der Bestimmungen dieser Unterklausel schließt die Haftung einer Partei in Bezug auf arglistige Täuschungen aus.
- 16.2 Sofern in diesem Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, werden die Rechte und Rechtsmittel einer Partei in Bezug auf diesen Vertrag weder durch die Gewährung einer Nachsicht, eines Verzichts oder einer Fristverlängerung, noch durch ein Versäumnis oder eine Verzögerung bei der Feststellung oder Ausübung dieser Rechte oder Rechtsmittel gemindert oder aufgehoben. Der Verzicht einer Partei auf eine Verletzung dieses Vertrags gilt nicht als Verzicht auf eine spätere Verletzung dieser oder einer anderen Bestimmung.

### 17. Vertragsverwaltung

- 17.1 Alle Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrags müssen schriftlich erfolgen und von der Person, die sie verschickt, oder in deren Namen, unterzeichnet sein. Eine Mitteilung kann durch persönliche Übergabe oder durch Übersendung der Mitteilung per Einschreiben an die eingetragene Firmenadresse der anderen Partei oder an eine andere Adresse zugestellt werden, die die betreffende Partei der anderen schriftlich mitteilt. Jede derartige Mitteilung gilt als zugestellt, wenn sie persönlich zugestellt wird, oder nach Ablauf von zwei (2) Tagen nach dem Versand, wenn sie per Einschreiben zugestellt wird.

- 17.2 Eine Änderung dieses Vertrags ist nur dann wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt, sich ausdrücklich auf diesen Vertrag bezieht und von jeder der Vertragsparteien ordnungsgemäß unterzeichnet ist.
- 17.3 Dieser Vertrag kann in mehreren Ausfertigungen ausgefertigt werden, von denen jedes als Original gilt und die zusammen ein und dasselbe Dokument darstellen. Die Parteien vereinbaren, dass die per E-Mail oder digital übermittelte Unterschrift einer Vertragspartei so gültig und verbindlich ist, als wäre sie eine Originalunterschrift.

## 18. Recht und Rechtsstreitigkeiten

- 18.1 Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag (einschließlich Fragen bezüglich ihres Bestehens, ihrer Gültigkeit oder ihrer Beendigung) treffen sich die Gesellschaftsführer oder andere hochrangige Vertreter der Parteien, die zur Beilegung der Streitigkeit befugt sind, innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach einem schriftlichen Ersuchen der einen Partei an die andere, in gutem Glauben, um die Streitigkeit beizulegen. Wird die Streitigkeit bei diesem Treffen nicht beigelegt, so wird sie gemäß den übrigen Bestimmungen dieser Ziffer 18 beigelegt.
- 18.2 Dieser Vertrag unterliegt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, den Gesetzen von England und Wales und ist in Übereinstimmung mit diesen auszulegen, ohne dass Grundsätze des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen, die die Anwendung der Gesetze einer anderen Rechtsordnung erfordern würden.
- 18.3 Vorbehaltlich der Ziffer 18.1 unterliegen alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der Gerichte von England und Wales, der sich die Parteien unwiderruflich unterwerfen.

## 19. Abwerbeverbot

- 19.1 Um die legitimen Geschäftsinteressen von R&M zu schützen, verpflichtet sich der Kunde gegenüber R&M für sich selbst und als Vertreter seiner Gruppe, (und sorgt dafür, dass Mitglieder der Gruppe des Kunden) (außer mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von R&M oder einem Mitglied der R&M-Gruppe), nicht die Dienste eines Mitarbeiters von R&M, der an der Erbringung der Dienstleistungen für den Kunden beteiligt ist oder war, von der Beschäftigung oder dem Dienst von R&M oder der R&M-Gruppe:
- a) abzuwerben oder wegzulocken, oder
  - b) dies zu versuchen.

## 20. Sanktionen

- 20.1 Jede Partei erklärt sich damit einverstanden, die geltenden US-Ausfuhr- und Sanktionsgesetze und -vorschriften in Bezug auf ihre Aktivitäten im Rahmen dieses Vertrags, einzuhalten.

# Anlage 1

## DIENTSTLEISTUNGEN (REISEN)

### Angebot an Dienstleistungen

In der nachstehenden Tabelle sind die von R&M für den Kunden zu erbringenden Dienstleistungen im Bereich Geschäftsreise-Management, sowie weitere Dienstleistungen, die R&M auf Anfrage anbieten kann, aufgeführt.

Die in Bezug auf die Dienstleistungen zu zahlenden R&M-Entgelte sind in der Entgelttabelle in Anlage A des Auftragsformulars aufgeführt. Für Dienstleistungen, die für den Kunden erbracht werden und nicht in der Entgelttabelle enthalten sind, werden zusätzliche R&M-Entgelte erhoben.

Die allgemein über ein OBT verfügbaren Buchungsdienste sind mit einem \* gekennzeichnet.

ZENTRALE BUCHUNGSDIENSTE	DIENTSTLEISTUNGSKOMPONENTEN	UMFANG DER DIENSTLEISTUNG
FLUG	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flugplan Fluggesellschaften (*)</li> <li>▪ Internet-Betreiber (*)</li> <li>▪ Konsolidierte Tickets</li> <li>▪ Charterfluggesellschaften</li> <li>▪ Privat-Charter</li> <li>▪ Low Cost Carrier (*)</li> <li>▪ Direct Connect-Inhalte (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vergleich der besten Tarife</li> <li>▪ R&amp;M Exklusive Tarife</li> <li>▪ Kreatives Ticketing</li> <li>▪ Gruppenreisen (vorbehaltlich der Sondertarif für Gruppenreisen)</li> </ul>
UNTERKUNFT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel-Reservierungen im Inland (*)</li> <li>▪ Internationale Hotel-Reservierungen (*)</li> <li>▪ Übernachtung mit Frühstück</li> </ul>	Zugang zu den von R&M ausgehandelten Tarifen, R&M-Partnerstarifen und Unternehmenstarifen (sofern geladen) sowie zu Marktplatz Angeboten
BAHN	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deutsche Bahn in Deutschland (*)</li> <li>▪ Eurostar</li> <li>▪ Eurotunnel</li> <li>▪ Internationale Bahnanbieter</li> </ul>	Reservierungen und Ticketing, einschließlich "Kreatives Ticketing" und elektronische Tickets
AUTOVERMIETUNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internationale Autovermietung (*)</li> </ul>	Weltweit ausgehandelte Tarife; Maßgeschneiderte Arrangements
FÄHRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fähren-Reservierungen</li> </ul>	Reservierungen und Ticketverkauf
TAGUNGS- UND VERANSTALTUNGS-ABTEILUNG EINSCHLIEßLICH GRUPPENREISEN-SPEZIALISTEN  (Die Dienstleistungen können Gegenstand eines separaten Vertrags sein)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppenreisen und Unterkünfte</li> <li>▪ Suche nach einem Veranstaltungsort</li> <li>▪ Veranstaltungs-Management und -Produktion</li> <li>▪ Konferenzen</li> <li>▪ Strategisches Veranstaltungs-Management</li> <li>▪ Verwaltung der Teilnehmer</li> <li>▪ Vollständiger End-to-End-Service im Haus</li> <li>▪ Online Buchungsportal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inländisch</li> <li>- International</li> </ul> </li> </ul>	Umfassende Recherche und Auswahl von Veranstaltungsorten Tarifverhandlungen Budgetierung und Finanzkontrolle Buchung und Vertragsabschluss mit dem gewählten Veranstaltungsort Koordinierung von Gruppenreisen Menü-Auswahl Koordinierung der Zimmerverzeichnisse Proaktives Veranstaltungs-Management Logistik/Betrieb vor Ort
ONLINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flug-Reservierungen</li> <li>▪ Hotel-Reservierungen</li> <li>▪ Inlands-Bahn-Reservierungen</li> <li>▪ Eurostar-Reservierungen</li> <li>▪ Autovermietung Reservierungen</li> </ul>	Zugang zu und Nutzung von Online-Tools zur Selbstbuchung, einschließlich eines Helpdesk-Dienstes

ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN UND LÖSUNGEN	DIENSTLEISTUNGSKOMPONENTEN	UMFANG DER DIENSTLEISTUNG
OUT OF HOURS (AUßERHALB DER ÖFFNUNGSZEITEN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 Stunden / 365 Tage im Jahr</li> <li>• Internes R&amp;M-Team</li> <li>• Einheit für das Management von Zwischenfällen (die "Incident Management Unit")</li> <li>• Rapid Response Unit (Schnellreaktionseinheit)</li> </ul>	Elektronische Updates bei Zwischenfällen/Incident Management Unit (IMU) und Travel Bulletins. RRU-Unterstützung nach Bedarf
REISEPASS- UND VISADIENSTLEISTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisepass- und Visadienstleistungen</li> </ul>	Unterstützung bei der Bereitstellung und dem Ausfüllen von Antragsformularen; Zustellung/Abholung der Anträge (je nach Standort des Kunden)
NEBENDIENSTLEISTUNGEN  (auf Anfrage und gegen zusätzliche Entgelte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abhol- und Begrüßungsdienste</li> <li>• Regelmäßige Newsletter/Aktualisierungen</li> <li>• Datenbank mit Reisendenprofilen</li> <li>• Veranstaltung/Theatertickets</li> <li>• Schalter für internationale Tarife</li> <li>• Assistenz am Flughafen</li> <li>• Fahrdienste (Chauffeur / Flughafentransfers)</li> <li>• Bus/Busvermietung</li> <li>• Park Service</li> <li>• Beratungsfunktion</li> <li>• Kuriere</li> <li>• Sonderzustellung</li> <li>• Privatflugzeug-Charter</li> <li>• Lounge-Pässe</li> <li>• Unterstützung durch den Berater (Gepäck, Mahlzeiten, Sitzplatzreservierung - nach Ticketausstellung)</li> <li>• Bill-back Service (virtuelle Karte - Kunde)</li> <li>• Bill-back Service (virtuelle Karte - R&amp;M)*</li> <li>• Bill-back Service (nicht virtuelle Karte)</li> <li>• Änderungen / Erstattungen / Stornierungen</li> <li>• Fähren im Vereinigten Königreich, Europäische und Internationale Fähren Reservierungen</li> </ul>	
R&M/PORTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugang zu R&amp;M/Book</li> <li>• Flugpläne und Verfügbarkeit</li> <li>• Reisendenprofile</li> <li>• "R&amp;M Client MIS" und "R&amp;M Portal"</li> <li>• Zugang zu Reiseplänen</li> <li>• Zugang zu R&amp;M/Insights (Reporting)</li> <li>• Traveller Tracking</li> <li>• Kopieerstellung von Rechnungen</li> </ul>	Zugang zu sofortiger "Live"-Verfügbarkeit; Profilerstellung und -pflege Zugriff auf R&M-Standardreports und Standortkarten für Reisende
UNTERSTÜTZUNG RECHNUNGSWESEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internes Erstattungsteam</li> <li>• Lodge- und Kreditkartenverarbeitung und -abgleichsdienste</li> <li>• Maßgeschneiderte Preismodelle</li> <li>• Hotel Bill Back Dienstleistungen</li> <li>• Übernahme von Ausgaben</li> </ul>	Rechtzeitige Bearbeitung von Erstattungen (auf Anfrage) Rechnungsbearbeitung - abgestimmt auf individuelle Anforderungen des Kunden Unterstützung Rechnungswesen Maßgeschneidert auf die Anforderungen des Kunden
MANAGEMENT- INFORMATIONEN UND REPORTING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Management-Informationen und Ad-hoc-MI-Unterstützung</li> </ul>	Zugang zu Management-Informationen aus dem R&M Portal Standardreporting

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hand-Offs von Finanzdaten (kostenpflichtig)</li> </ul>	<p>Erfassung und Validierung von bis zu 10 Referenzcodes (z. B. Kostenstellen, Vorgangsnummern, Mitarbeitercodes) Automatisierte Dateneinspeisungen an Sicherheitsdienstleister</p>
KUNDENBETREUUNG – ACCOUNT MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortlaufende Betreuung und Unterstützung des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standarddienstleistung: Zuteilung eines dedizierten Betreuers, der von einem Team von Beratern unterstützt wird</li> <li>• Standard 2-Stunden-SLA</li> <li>• Offline- und Online-Kunden werden unterstützt</li> <li>• Digitales Marketing per E-Mail</li> <li>• Jährliche Überprüfung auf Anfrage</li> <li>• Self Service-Reports über "Reed and Mackay Portal"</li> <li>• Zusätzliche Ad-hoc-Berichte werden gegen ein Entgelt bereitgestellt.</li> <li>• Grundlegende Unterstützung des Kunden durch den zugewiesenen Betreuer</li> </ul>

## Die Dienstleistungen - R&M/Book

### R&M/BOOK: DIENSTLEISTUNGSUMFANG

Der Zugriff auf R&M/Book erfolgt über das R&M/Portal.

Wenn die Parteien schriftlich zustimmen, bietet R&M eine Einführungsschulung, unterstützende Dokumentation und regelmäßige Updates für den Nutzer in Bezug auf den Zugang zu R&M/Book. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Nutzer auf diese Dokumentation hinzuweisen, bevor sie den Support in Anspruch nehmen.

Wenn ein Anruf beim Team dazu führt, dass eine Online-Transaktion zu einer High-Touch-/Offline-Transaktion wird, oder wenn der Grad der Unterstützung, der in Bezug auf eine Online-Transaktion erforderlich ist, dem einer High-Touch-/Offline-Transaktion entspricht, dann wird für diese Transaktion das entsprechende High-Touch-/Offline-Transaktions- R&M-Entgelt erhoben. Sobald das Ticket ausgestellt wurde, sollten alle Änderungen oder Ergänzungen der Reservierung über einen R&M-Reiseberater vorgenommen werden, da Tarifregeln und Ticketbeschränkungen das Wissen des R&M-Reiseberaters erfordern können.

R&M stellt Online-Tools von Drittanbietern zur Verfügung, um Reisende bei der Erfüllung ihrer Reiseanforderungen zu unterstützen; es liegt jedoch in der Verantwortung des Reisenden, alle Anforderungen vor der Buchung und Reise zu prüfen - einschließlich, aber nicht beschränkt auf Pass- und Visumerfordernisse und medizinische Anforderungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Corona-Tests und Impfanforderungen sowie Einreisebeschränkungen und Quarantäne. Die Reisenden sollten sich vergewissern, dass sie über alle korrekten Reiseunterlagen verfügen, sei es in elektronischer Form oder in Papierform.

R&M/Book ermöglicht es dem Kunden, die in der obigen Matrix mit einem \* gekennzeichneten Reisebuchungen vorzunehmen (einschließlich Flug, Bahn, Mietwagen und Hotels), Reisegenehmigungen zu bearbeiten und Reisepläne zu erstellen.

Die Nutzung von R&M/Book schließt eine Reihe von Zusatzservices aus, die traditionell von R&M angeboten werden, wie z.B. den Verzicht auf die Hotelanmeldung. Innerhalb von R&M/Book hat der Kunde die Möglichkeit, einen Online-Check-in zu erwerben. Dieser kann auf Wunsch ein- oder ausgeschaltet werden.

### R&M/BOOK: UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE

Die Unterstützung wird in der Regel an Werktagen von 08:30 bis 18:00 Uhr zur Verfügung stehen. An Tagen wie Feiertagen oder Wochenenden, an denen keine Geschäftsvorgänge stattfinden, ist die Unterstützung nicht verfügbar, es sei denn, die Parteien vereinbaren im Voraus schriftlich etwas anderes.

#### Unterstützung bei der Ausbildung

R&M stellt dem Kunden R&M/Book-Schulungsvideos für die Schulung von Personal, Reisenden und Nutzern zur Verfügung.

#### Allgemeine und technische Unterstützung

R&M erbringt für den Kunden (R&M/Book) Supportleistungen für allgemeine und technische Fragen, die sich aus der Nutzung von R&M/Book durch den Kunden ergeben.

Für allgemeine Fragen zur Nutzung von R&M/Book steht dem Kunden ein allgemeiner Support über sein R&M-Reiseteam zur Verfügung. Wenn weitere technische Unterstützung erforderlich ist, wird die Anfrage vom R&M-Reiseteam an das Technical Support Team (Team des technischen Supports) weitergeleitet.

Für allgemeine Supportanfragen werden keine zusätzlichen R&M-Entgelte fällig (vorbehaltlich einer angemessenen Nutzung), es sei denn:

- die Anfrage führt nach Ansicht von R&M zu einem Support-Level für eine Online-Transaktion, der dem einer High-Touch-Transaktion entspricht, oder
- die Anfrage führt dazu, dass eine High-Touch-Transaktion erforderlich ist. Die R&M-Entgelte für eine High-Touch-Transaktion sind zahlbar, es sei denn, die High-Touch-Transaktion war aufgrund einer technischen Störung der R&M-Systeme erforderlich.

#### **Technischer Unterstützungsdienst**

Bei technischen Problemen mit R&M/Book erhält der Kunde technische Unterstützung durch das Technical Support Team von R&M, wenn es sich um IT-Probleme handelt, die über den Rahmen des allgemeinen Supports hinausgehen (z.B. Software-Fehlerbehebungen). Technische Anfragen sollten zunächst als allgemeine Supportanfragen an das R&M-Reiseteam gerichtet werden.

Wenn ein technisches Problem auftritt, sollten die Kunden nach Möglichkeit Einzelheiten über das Problem, den Reisenden, die Route, das Datum, die Uhrzeit und die Suchpräferenzen angeben.

Angemessene Nutzung: Die Unterstützungsdienste unterliegen einer angemessenen Nutzung, die ausnahmsweise oder gelegentlich erfolgen soll: Der Kunde, die Reisenden und die Nutzer sollten selbständig sein, Online-Transaktionen durchführen können und ihre Reisen recherchieren, Preise vergleichen und sich mit den Tarifregeln vertraut machen.

#### **Die Dienstleistungen - Online-Buchungstool-System eines Drittanbieters ("OBT")**

Entscheidet sich der Kunde für die Nutzung eines Online-Buchungstool-Systems eines Drittanbieters (OBT), kann R&M über seine Online-Support-Einheit gegen ein zusätzliches Entgelt Unterstützung anbieten. Bei den OBTs handelt es sich entweder um von R&M ausgewählte Drittanbieter, auf die über die R&M-Systeme zugegriffen wird, oder um solche, die vom Kunden direkt ausgewählt werden.

Wenn die Parteien schriftlich zustimmen, bietet R&M eine Erstschtulung, unterstützende Dokumentation und regelmäßige Nutzer-Updates in Bezug auf den Zugriff auf OBTs über die R&M-Systeme. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Nutzer auf diese Dokumentation hinzuweisen, bevor sie den technischen Support in Anspruch nehmen.

R&M kann dem Kunden das entsprechende High-Touch-/Offline-Transaktions-R&M-Entgelt in Rechnung stellen, wenn Nutzer technischen Support in Bezug auf eine Online-Transaktion anfordern (es sei denn, der Grund für den Bedarf an technischem Support wurde durch ein Versagen der Dienstleistung von R&M verursacht).

R&M stellt Online-Tools von Drittanbietern zur Verfügung, um Reisende bei der Erfüllung ihrer Reiseanforderungen zu unterstützen. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Reisenden, alle Anforderungen vor der Buchung und Reise zu prüfen - einschließlich, aber nicht beschränkt auf Pass- und Visumerfordernisse und medizinische Anforderungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Corona-Tests und Impfanforderungen sowie Einreisebeschränkungen und Quarantäne. Die Reisenden sollten sich vergewissern, dass sie über alle korrekten Reiseunterlagen verfügen, sei es in elektronischer Form oder in Papierform.

#### **Allgemeine und technische Unterstützung**

R&M stellt dem Kunden Supportleistungen zur Verfügung, um allgemeine und technische Fragen zu klären, die sich aus der Nutzung des Buchungstools eines Drittanbieters durch den Kunden ergeben. Die Kontaktdaten für die Supportleistungen werden dem Kunden von R&M mitgeteilt.

Angemessene Nutzung: Die Unterstützungsdienste unterliegen einer angemessenen Nutzung, die ausnahmsweise oder gelegentlich erfolgen soll: Der Kunde, die Reisenden und die Nutzer sollten selbständig sein, Online-Transaktionen durchführen können und ihre Reisen recherchieren, Preise vergleichen und sich mit den Tarifregeln vertraut machen.

Änderungen von Reservierungen, für die bereits Tickets ausgestellt wurden: Diese müssen über das R&M-Reiseteam vorgenommen werden, und für High-Touch-Transaktionen in diesem Zusammenhang werden R&M-Entgelte fällig.

#### **Allgemeiner Unterstützungsdienst (R&M Travel Team)**

Für allgemeine Fragen zur Nutzung von Concur steht dem Kunden über sein R&M-Reiseteam ein allgemeiner Support zur Verfügung. Wenn weitere technische Unterstützung erforderlich ist, wird die Anfrage vom R&M-Reiseteam an das Technical Support Team weitergeleitet.

Für allgemeine Supportanfragen werden keine zusätzlichen R&M-Entgelte fällig (vorbehaltlich einer angemessenen Nutzung), es sei denn:

- die Anfrage führt nach Ansicht von R&M zu einem Support-Level für eine Online-Transaktion, der dem einer High-Touch-Transaktion entspricht, oder
- die Anfrage führt dazu, dass eine High-Touch-Transaktion erforderlich ist. Die R&M-Entgelte für eine High-Touch-Transaktion sind zahlbar, es sei denn, die High-Touch-Transaktion war aufgrund einer technischen Störung der R&M-Systeme erforderlich.

#### **Technischer Unterstützungsdienst**

Bei technischen Problemen mit dem Online-Buchungstool-System eines Drittanbieters erhält der Kunde technische Unterstützung durch das Technical Support Team von R&M, wenn es sich um IT-Probleme handelt, die über den Rahmen des allgemeinen Supports hinausgehen (z.B. Software-Fehlerbehebungen). Technische Anfragen sollten zunächst als allgemeine Supportanfragen an das R&M-Reiseteam gerichtet werden. Technische Anfragen sollten zunächst als allgemeine Supportanfragen an das R&M-Reiseteam gerichtet werden.

Wenn ein technisches Problem auftritt, sollten die Kunden nach Möglichkeit Einzelheiten über das Problem, den Reisenden, die Route, das Datum, die Uhrzeit und die Suchpräferenzen angeben.

## Die Dienstleistungen - (high touch / offline)

Die von R&M erbrachte Dienstleistung ist im Bereich Geschäftsreise-Management, welches Folgendes umfasst:

### 1.1 Flug- und Bodentransport

R&M bucht, ändert und storniert Flug- und Bodentransport-buchungen, wobei der R&M-Reiseberater zum Zeitpunkt der Buchung gegebenenfalls eine kostengünstige Alternative anbietet und sich bemüht, einen Tarif anzubieten, der nicht höher ist als die veröffentlichten Tarife, sofern die Tarife im Rahmen des vom Reisenden für die betreffende Reise geforderten Bedingungen liegt. Der R&M-Reiseberater weist den Reisenden auf etwaige Einschränkungen und Bedingungen hin, die für die Tarife gelten können.

Gegebenenfalls entsprechen alle Angebote den Reiserichtlinien des Kunden (sofern diese R&M zur Verfügung gestellt wurden), einschließlich der Nutzung von bevorzugten Dienstleistern, wie vom Kunden angegeben und mitgeteilt. R&M stellt E-Ticket-Bestätigungen aus, die zusätzliche Flug-, Flughafen- und Zielortinformationen (falls gewünscht) sowie Ticketbedingungen enthalten.

### 1.2 Unterkunft

R&M bucht, ändert und storniert Hotelbuchungen, wobei der R&M-Reiseberater zum Zeitpunkt der Buchung eine Reihe von Optionen und Tarifen auswählt, darunter Unternehmenstarife des Kunden, R&M-Tarife, R&M-Partnerschaftstarife und taktische Angebote, sofern verfügbar. Wenn ein Kundentarif existiert, vergleicht R&M den Kundentarif mit dem R&M-Tarif und anderen taktischen Angeboten, um den besten zum Zeitpunkt der Buchung veröffentlichten Tarif zu sichern. R&M kann auch alternative Hotels identifizieren, die für den Reisenden von Interesse sein könnten.

### 1.3 Bearbeitung von Reisegenehmigungen

Auf Verlangen des Kunden hält sich R&M an das Reiserichtlinie des Kunden und bemüht sich um die Überwachung und Anwendung der Reisegenehmigung und -berechtigung gemäß den Anforderungen des Kunden.

### 1.4 Reisepläne

Die Reisepläne werden für alle Buchungen auf elektronischem Wege übermittelt.

Zusätzliche Dienstleistungen

### 1.5 R&M's Rapid Response Unit (Schnellreaktionseinheit)

Bei außerordentlichen Umständen, die zu größeren Störungen führen, wie z.B. Höhere Gewalt, erbringt R&M die Dienstleistungen für den Kunden und die Reisenden mit Hilfe ihrer Rapid Response Unit. Unter diesen Umständen behält sich R&M das Recht vor, zusätzliche R&M-Entgelte für die Nutzung der Rapid Response Unit zu erheben.

### 1.6 Beschaffung von Pässen und Visa

- Pass- und Visumerfordernisse sind stets zum frühestmöglichen Zeitpunkt mitzuteilen.
- Auf Wunsch stellt R&M alle notwendigen Formulare zur Verfügung und hilft bei der Bearbeitung der Anträge.
- Wenn Reisepässe und Visa erforderlich sind, sollten die Anträge so früh wie möglich gestellt werden, um Verzögerungen zu vermeiden.
- R&M sorgt dafür, dass die Anträge rechtzeitig bearbeitet werden, immer unter Berücksichtigung der geplanten Reisedaten.
- Hinweis: R&M kann nicht für Ad-hoc-Botschaftsschließungen oder Änderungen der Bearbeitungsanforderungen verantwortlich gemacht werden.
- Obwohl R&M die Anträge vor der Einreichung prüft, ist der Reisende dafür verantwortlich, dass die erforderlichen Formulare korrekt ausgefüllt sind und die für den Antrag erforderlichen Unterlagen, wie z. B. Reisepass, Fotos, Einladungsschreiben/Kundeneinladung, vorgelegt werden.
- Die Nichteinhaltung der von der jeweiligen Botschaft angegebenen Mindestbearbeitungszeit kann zu Verzögerungen und Annullierungen führen, einschließlich der Verhinderung von Reisen, wenn die Dokumente von der Botschaft einbehalten werden. R&M ist nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Ablehnung von Pässen/Visa.

### 1.7 Management-Informationen

#### **Standard**

R&M wird Management-Informationenberichte und Business-Intelligence-Dashboards aus dem Standard Reporting-Suite von R&M innerhalb des R&M/Portals zur Verfügung stellen.

#### **Premium**

Innerhalb von R&M/Insights kann sich der Kunde für das premium Berichts-Paket entscheiden, für das zusätzliche Entgelte anfallen.

#### **Custom (Benutzerdefiniert)**

R&M kann benutzerdefinierte und maßgeschneiderte Berichte zur Verfügung stellen, um die spezifischen Anforderungen des Kunden zu erfüllen. Hierfür fallen zusätzliche Entgelte an, die bei jeder Anfrage je nach Bedarf mitgeteilt werden.

### 1.8 Dienstleistungen außerhalb des Umfangs ("Out of Scope")

Periphere administrative Aufgaben sind von den Dienstleistungen ausgeschlossen. Benötigt der Kunde solche zusätzlichen Dienstleistungen, muss er diese R&M mitteilen, woraufhin R&M feststellt, ob sie diese ausführen kann, und mit dem Kunden die R&M-Entgelte für diese Dienstleistungen vereinbaren kann.