



# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

## **A3M Destination Manager**

**Version: 2021-03**



### **A3M Mobile Personal Protection GmbH**

Hintere Grabenstraße 26  
D-72070 Tübingen

Tel.: +49 7071 97559-40

Fax.: +49 7071 97559-59

Geschäftsführer: Thomas Dillon

HRB: 724946 AG Stuttgart

USt-ID: DE264449037

A3M Mobile Personal Protection GmbH

Alle Informationen aus diesem Dokument sind rechtlich geschützt und jederzeit strikt vertraulich zu behandeln.

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Gegenstand</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>3</b>
2.1	A3M Material (Destination Manager) .....	3
2.2	A3M Material (Global Monitoring) .....	4
2.3	Destination Manager System / Module .....	5
2.4	Wartung und Support .....	7
<b>3</b>	<b>Technische Voraussetzungen</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Laufzeit des Vertrages</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Weitergabe der Software und des A3M Materials</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Gewährleistung</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Haftung</b> .....	<b>9</b>

## 1 Gegenstand

- (1) Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Überlassung der im Bestellschein genannten stationären Destination Manager Software einschließlich des darin enthaltenen A3M Materials an den Kunden durch A3M Mobile Personal Protection GmbH, Hintere Grabenstr. 26, 72770 Tübingen (im Folgenden: „A3M“).
- (2) Der Vertragsschluss erfolgt durch Abgabe einer Bestellung durch den Kunden und Annahme dieser Bestellung durch A3M. A3M ist nicht zur Annahme einer Bestellung verpflichtet.
- (3) Die Lizenzierung der Destination Manager Software erfolgt ausschließlich nach Maßgabe der Bestellung in Verbindung mit diesen Lizenzbedingungen. Anderweitige Allgemeine Geschäftsbedingungen haben keine Gültigkeit

## 2 Leistungsbeschreibung

### 2.1 A3M Material (Destination Manager)

„A3M Material“ bezeichnet die von A3M gesammelten Informationen, Daten und Medien in Abgrenzung zu dem von Dritten (Visumanbietern, Reiseveranstaltern etc.) zur Verfügung gestellten Informationen.

Bezeichnung	Kurzbeschreibung
Themenbereiche	Bereitstellung von Informationen pro Land zu den Themen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abweichende Einreisebestimmungen</li> <li>• Visa-Bestimmungen</li> <li>• Informationen zur Lage vor Ort aufgrund der Covid-19-Maßnahmen</li> </ul>
Geographische Abdeckung	Weltweit, soweit Informationen und Quellen verfügbar sind. Ausgenommen sind derzeit einzelne Inselstaaten mit sehr geringer wirtschaftlicher Relevanz. Wenn bekannt, werden außerdem Informationen für Regionen (Zielgebiete) sowie Flughäfen bereitgestellt.
Erhebung der Informationen	Die Informationen werden von dem A3M Travel Security Analysten-Team erhoben und für die Bereitstellung im Destination Manager aufbereitet.
Quellen	Die Themenbereiche werden erstellt aus einer Vielzahl als zuverlässig erachteter internationaler Quellen und aus dem A3M Global Monitoring Ereignis-Archiv. Für diese Open-Source-Analyse werden unter anderem folgende Quellen berücksichtigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutsches Auswärtiges Amt</li> <li>• Foreign, Commonwealth &amp; Development Office (FCDO)</li> <li>• Botschaften der Vereinigten Staaten in den Zielländern</li> </ul> Die Inhalte der verwendeten Quellen werden zielgruppenspezifisch ausgewertet und zusammengefasst, aber im Einzelnen nicht vollständig übernommen. Quellen können jederzeit gestrichen, erweitert oder durch gleichwertige Quellen ersetzt werden.
Sprache	Die Inhalte des Destination Managers werden auf Deutsch und Englisch bereitgestellt.
Zeiten Informationserhebung	A3M Travel Security Analysten-Team („Redaktionszeiten“): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mo-Fr 6:00-23:00 Uhr</li> <li>• Sa, So, bundesweite Feiertage 6:00-21:00 Uhr</li> </ul>

Reaktionszeiten	<p>Innerhalb der Redaktionszeiten: Erstreaktion spätestens 5 Stunden nach Bereitstellung der Information durch die Quellen.</p> <p>Außerhalb der Redaktionszeiten: Erstreaktion spätestens 15 Stunden nach Bereitstellung der Information durch die Quellen.</p>
-----------------	--

## 2.2 A3M Material (Global Monitoring)

Im Destination Manager können, abhängig von der kundenspezifischen Konfiguration, Ereignisse angezeigt werden, die aus dem Global Monitoring System übernommen werden.

Bezeichnung	Kurzbeschreibung
Themenbereiche / Kategorien	<p>Bereitstellung von Informationen (Ereignissen) über die Kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptkategorien: Meteorologie, Umwelt, Geologie, Biologie, Gesundheit, Politik, Sicherheit, Transport, Technologie</li> <li>• Unterkategorien: Bewaffneter Konflikt/Krieg, Demonstration/Unruhe, Entführung, Epidemie, Erdbeben, Erdbeben, Erdbeben, Explosion, Feuer/Brand, Hitzewelle, Hochwasser, Kältewelle, Kriminalität, Nuklearer Zwischenfall, Personenunfall (Touristik), Piraterie, Politische Krise, Hinweis AA, Schneelawine, Schneesturm, Streik, Stromausfall, Sturmflut, Sturzflut, Technischer Unfall, Terminhinweis, Terrorismus, Tier-/Pflanzenplage, Tier-Attacken, Tornado, Tsunami, Umweltverschmutzung, Unfall Transport, Unwetter (inkl. redaktionell aufbereitete Informationen zu Tropischen Wirbelstürmen), Vergiftung, Vulkanaktivität, Waldbrand (Flächenbrand), Zwischenfall Transport</li> </ul>
Geographische Abdeckung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weltweit, soweit Quellen verfügbar sind</li> </ul>
Art der Informationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ereignisse, die bereits passiert sind, die eine erhebliche Gefahr für Reisende und/oder eine erhebliche Beeinträchtigung für Verkehrswege bzw. Infrastruktur darstellen.</li> <li>• Zukünftige Ereignisse, die eine Gefahr für Reisende und/oder eine erhebliche Beeinträchtigung für Verkehrswege bzw. Infrastruktur darstellen.</li> <li>• Vergangene und zukünftige Ereignisse, die in direktem Zusammenhang mit der Touristik stehen.</li> </ul>
Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstufung der Ereignisse auf einer fünfstufigen Skala auf Grundlage des geographischen und kulturellen Kontextes.</li> <li>• Die fünfstufige Skala ist für jede Kategorie individuell definiert; verschiedene Kategorien sind dadurch nicht direkt miteinander vergleichbar.</li> <li>• Level 0: Keine Einstufung vorhanden.</li> <li>• Level 1: Hinweis/Information. Kein unmittelbar reise- und/oder sicherheitsrelevantes Ereignis.</li> <li>• Level 2: Geringfügig sicherheitsrelevantes Ereignis / Infrastruktur nicht oder nur geringfügig beeinträchtigt.</li> <li>• Level 3: Sicherheitsrelevantes Ereignis / Infrastruktur beeinträchtigt.</li> <li>• Level 4: Hohe Sicherheitsgefährdung / Infrastruktur erheblich beeinträchtigt.</li> <li>• Level 5: Höchste Sicherheitsstufe / Infrastruktur kommt großteils zum Erliegen.</li> </ul>

<p>Erhebung der Informationen</p>	<p>Die Informationen werden, abhängig von den Kategorien, über ein Monitoringsystem bzw. über das A3M Travel Security Analysten-Team verarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoringsystem: Automatische Verarbeitung der Informationen über technische Schnittstellen mit externen Quellen für die Kategorien Erdbeben, Tsunami, Tropischer Wirbelsturm, Vulkanasche.</li> <li>• A3M Travel Security Analysten-Team: Verarbeitung der Informationen durch das A3M Redaktionsteam für alle weiteren Kategorien.</li> </ul> <p>Es werden nur die Informationen aufgenommen, die über die unten näher bezeichneten Quellen veröffentlicht werden.</p>
<p>Quellen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für Monitoringsystem: NHC, USGS, PTWC, JTWC</li> <li>• Für A3M Travel Security Analysten-Team: Datenerhebung aus einer Vielzahl (mind. 200) als zuverlässig erachteter internationaler Quellen. Solche Quellen sind derzeit insbesondere:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachrichtendienste (wie bspw. dpa, AFP)</li> <li>• Staatliche Informationsdienste (wie bspw. Deutsches Auswärtiges Amt, OSAC, FCO)</li> <li>• Online-Ausgaben von Pressemedien (wie bspw. CNN, Bangkok Post, ABC News, BBC, Agência latina press)</li> <li>• Sonstige (wie bspw. WHO, JRC)</li> </ul> </li> <li>• Quellen können jederzeit gestrichen, erweitert oder durch gleichwertige Quellen ersetzt werden.</li> </ul>
<p>Sprache</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoringsystem: Quellenabhängig (Deutsch oder Englisch)</li> <li>• A3M Travel Security Analysten-Team: Deutsch und Englisch</li> </ul>
<p>Zeiten Informationserhebung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoringsystem: 24/7</li> <li>• A3M Travel Security Analysten-Team („Redaktionszeiten“):             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mo-Fr 6:00-23:00 Uhr</li> <li>• Sa, So, bundesweite Feiertage 6:00-21:00 Uhr</li> <li>• Bereitschaft ab Level 4 Ereignisse: Außerhalb der Redaktionszeiten</li> </ul> </li> </ul>
<p>Reaktionszeiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoringsystem:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstreaktion spätestens 30 Minuten nach Bereitstellung der Information durch die Quellen über die entsprechende Schnittstelle.</li> </ul> </li> <li>• A3M Travel Security Analysten-Team:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innerhalb der Redaktionszeiten: Erstreaktion spätestens 2 Stunden nach Bereitstellung der Information durch die Quellen</li> <li>• Außerhalb der Redaktionszeiten: Erstreaktion spätestens 11 Stunden nach Bereitstellung der Information durch die Quellen</li> </ul> </li> </ul>
<p>Georeferenzierung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoringsystem: Mindestgenauigkeit Angabe Land/Ozean</li> <li>• A3M Travel Security Analysten-Team: Mindestgenauigkeit Angabe Land/Ozean</li> </ul>

### 2.3 Destination Manager System / Module

Bezeichnung	Kurzbeschreibung
-------------	------------------

Destination Manager	<p>Bei dem Destination Manager handelt es sich um ein eigenständiges, webbasiertes, passwortgeschütztes Portal, über das Informationen zur Einreise sowie mögliche Restriktionen während des Aufenthaltes zur Verfügung gestellt werden.</p> <p>Der Destination Manager kann sowohl als Standalone-Lösung als auch als Ergänzung zu den übrigen A3M Systemen und Leistungen eingesetzt werden.</p>
Masterlizenz	<p>Eine Masterlizenz bezeichnet einen technisch in sich geschlossenen Account (Mandant/Organisation).</p> <p>Die Einrichtung und Freigabe der Masterlizenz und der darin enthaltenen Module wird seitens A3M gesteuert. Je nach Vertrag beinhaltet eine Masterlizenz unterschiedliche Module.</p> <p>Jede eigenständige Organisation, z. B. Unternehmen, Reisebüro-Organisation, Quellmarkt, Land benötigt eine eigene Masterlizenz.</p>
Userlizenzen (Zugänge)	<p>Der Zugang zum Destination Manager System wird über Userlizenzen gesteuert.</p> <p>Es gibt sowohl Named Userlizenzen als auch Concurrent Userlizenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Named User: Nutzer, die mit einem registrierten, namentlich eingetragenen Zugang auf das System zugreifen dürfen.</li> <li>• Concurrent User: Nutzer, die gleichzeitig auf das System zugreifen dürfen.</li> </ul> <p>Eine Userlizenz ist definiert durch eine eindeutige Kombination aus Benutzername und Passwort, alternativ durch eine eindeutige, kryptische URL (Autologin).</p> <p>Über eine eindeutige Userlizenz ist eine Person bzw. eine Personengruppe berechtigt, im System eingeloggt zu sein.</p> <p>Die Anzahl der Userlizenzen ist separat im Vertrag geregelt.</p>
Sprache	<p>Bereitstellung der Oberfläche, aller Module und des A3M Materials auf Deutsch und Englisch.</p>
Einreisebestimmungen	<p>Die abweichenden Einreisebestimmungen sowie die Informationen zur Lage vor Ort aufgrund der Covid-19-Maßnahmen werden in verschiedenen Ansichten jeweils mit entsprechenden Filterfunktionen dargestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darstellung der Informationen als Tabelle (Detailseite)</li> <li>• Darstellung der Informationen auf einer Karte</li> <li>• Darstellung der Informationen in einer Kalenderansicht</li> </ul>
Veranstalter-Regeln	<p>Bereitstellung von Informationen zur Verfügbarkeit von Reiseangeboten bei Reiseveranstaltern.</p> <p>Die Informationen werden bereitgestellt von den jeweiligen teilnehmenden Veranstaltern. Vollständigkeit und Aktualität der Daten liegen in der Verantwortung der jeweiligen Veranstalter.</p>
Infothek: Drittanbieter-Informationen	<p>Ergänzend zum A3M-Material und zu den von Veranstaltern eingespeisten Regeln werden weitere Informationen mittels Verlinkung auf die Websites der Drittanbieter bereitgestellt:</p> <p>Bereitstellung von ergänzenden Informationen von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiseveranstalter</li> <li>• Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA)</li> <li>• Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA)</li> <li>• IATA Travel Centre</li> <li>• VisumPoint</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DVKG</li> <li>• Airlines</li> <li>• Airports</li> <li>• Behörden europäischer Länder</li> </ul>
Webseite „Meine Reise“	<p>Die Webseite „Meine Reise“ bezeichnet die aus dem Destination Manager erstellte, individualisierte Endkundenwebseite, basierend auf den in der Reisestelle definierten Abfrageparametern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destination: Land (ISO2)</li> <li>• Destination: Drei-Letter-Code</li> <li>• Start der Reise</li> <li>• Ende der Reise</li> <li>• Art der Reise (Touristik / Business)</li> <li>• Veranstalter</li> <li>• Freitext</li> </ul> <p>Bei jedem Aufruf der Meine Reise-Seite werden die bei der Erzeugung angegebenen Parameter erneut geprüft, somit gibt die Seite stets den aktuellen Informationsstand wieder.</p> <p>Die Meine Reise-Seite ist solange gültig, bis das bei der Erzeugung angegebene Enddatum der Reise erreicht ist. Anschließend wird die Seite deaktiviert.</p> <p>Der Kunde kann die Meine Reise-Seite mithilfe der Druckfunktion als PDF abspeichern, um die Informationen nach Ablauf des Reisezeitraum zu Dokumentationszwecken weiterhin einzusehen. Das so gespeicherte PDF gibt den Informationsstand zum Zeitpunkt der Erstellung des PDF wieder.</p>

## 2.4 Wartung und Support

Bezeichnung	Kurzbeschreibung
Technischer Support	<p>Kundensupport (technische Angelegenheiten)</p> <p>Telefonisch werktags (außer samstags) von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr</p> <p>Anfragen über Webservice (E-Mail, Formular), Bearbeitung werktags innerhalb 24h</p>
Kundensupport (A3M Material)	<p>Kundensupport (redaktionelle Angelegenheiten)</p> <p>Telefonisch werktags (außer samstags) von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr</p> <p>Anfragen über Webservice (E-Mail, Formular), Bearbeitung werktags innerhalb 24h</p>
Kundensupport (Bedienoberfläche)	<p>Kundensupport (Fragen zur Bedienung, Usability)</p> <p>Telefonisch werktags (außer samstags) von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr</p> <p>Anfragen über Webservice (E-Mail, Formular), Bearbeitung werktags innerhalb 24h</p>

## 3 Technische Voraussetzungen

- (4) Voraussetzung für die Nutzung des Destination Managers ist ein Internetzugang mit vorzugsweise hoher Bandbreite und einer dem Stand der Technik entsprechende Rechnerausstattung.
- (5) Die Systeme sind optimiert für Firefox, Google Chrome und MS Edge in der jeweils neuesten Version. Die Systeme sollten auch in anderen Browsern funktionieren, die den Webstandard HTML 4 und höher, JavaScript und CSS unterstützen, diese werden jedoch nicht explizit getestet und in die Optimierung einbezogen.
- (6) Im Browser muss JavaScript aktiviert sein.

## 4 Laufzeit des Vertrages

- (1) Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der Bestellung. Soweit im Bestellschein nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Übergabe am Tag des Lizenzbeginns.
- (2) Der Vertrag wird für die Dauer im Bestellschein vereinbarte Dauer fest abgeschlossen (Festmietzeit). Nach Ablauf der Festmietzeit verlängert sich der Vertrag zu den im Bestellschein angegebenen Bedingungen jeweils um weitere 3 Monate, wenn er von einer der Parteien nicht mit einer Frist von mindestens 6 Wochen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- (3) Das beiderseitige Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch A3M Mobil Personal Protection GmbH liegt neben den gesetzlich vorgesehenen Fällen insbesondere, aber nicht abschließend, auch dann vor, wenn
  - a) der Kunde mit 2 Raten in Verzug mit seinen Zahlungspflichten gemäß diesen Lizenzbedingungen in Verbindung mit dem Bestellschein gerät
  - b) der Kunde die Destination Manager Software unter Verstoß gegen die ihm gemäß Ziff. 5 dieser Lizenzbedingungen eingeräumten Nutzungsrechte verwendet
- (5) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 5 Weitergabe der Software und des A3M Materials

- (1) Die Nutzer der Software sind nicht berechtigt, die Zugänge hierfür an Dritte weiterzugeben.
- (2) Die User sind berechtigt, das A3M Material bzw. die daraus generierten Seiten „Meine Reise“ an ihre Kunden weiterzugeben. Die Weitergabe des A3M Materials bzw. der Webseiten „Meine Reise“ kann über mehrere Wege erfolgen:
  - a) über die Erstellung einer auf die Reise zugeschnittene, individualisierte Webseite „Meine Reise“. Diese Erstellung geschieht entweder über die hierfür von A3M geschaffenen Eingabemasken im Destination Manager oder den entsprechenden Webservice. Der Link zu der jeweiligen „Meine Reise“-Webseite wird elektronisch an den Kunden übergeben.
  - b) über die Generierung eines PDFs über die hierfür von A3M geschaffenen Eingabemasken im Destination Manager
- (3) Die Kunden sind nicht berechtigt, erhaltenes A3M Material bzw. die Webseite „Meine Reise“ weiterzugeben.
- (4) Eine Verbreitung des A3M Materials durch die User außerhalb an Dritte, welche nicht Kunden sind, und insbesondere eine Verbreitung im Internet sind nicht gestattet.
- (5) Die gesetzlichen Regelungen des Urheberrechts bleiben unberührt.

## 6 Gewährleistung

- (1) A3M stellt Nachrichten, Analysen, Hinweise und Risikobewertungen aus einer Vielzahl von seitens A3M als zuverlässig erachteten Quellen, die keiner neutralen Überprüfung unterzogen wurden, zusammen und verarbeitet diese. Die so gewonnenen Informationen können nur in Einzelfällen redaktionell nachgeprüft werden. A3M verpflichtet sich jedoch, im Rahmen der Zumutbarkeit und Verhältnismäßigkeit alles zu unternehmen um sicherzustellen, dass eine Einschätzung der Situation ermöglicht wird.
- (2) A3M kann keine Gewähr für die jederzeitige Zuverlässigkeit und Aktualität der ausgewerteten Quellen geben. A3M wird diese jedoch regelmäßig – im Falle des Vorliegens von Umständen, die an der Zuverlässigkeit Zweifel begründen unverzüglich – überprüfen. A3M wird zu diesem Zweck bei gegebenem Anlass zur Sicherstellung der Vollständigkeit und Aktualität einzelner Informationen diese Informationen bei mehreren Quellen überprüfen.
- (3) Für die Funktionalität von Systemen und Übertragungseinrichtungen Dritter übernimmt A3M keine Verantwortung.
- (4) A3M übernimmt keine Gewähr dafür, dass der Empfang / die Speicherung oder Wiedergabe der Vertragsleistungen nach den Gesetzen des jeweiligen ausländischen Aufenthaltsstaates zulässig ist.

## 7 Haftung

- (1) A3M erbringt die Vertragsleistungen eigenverantwortlich. Für die korrekte Vornahme von Einstellungen über die Eingabemasken ist der jeweilige User verantwortlich, sofern die Einstellungsmöglichkeiten korrekt und verständlich von A3M beschrieben sind. A3M stellt den Usern zu diesem Zwecke ein aktuelles Benutzerhandbuch zur Verfügung. Für die korrekte Speicherung und Verarbeitung der Einstellungen ist A3M verantwortlich.
- (2) A3M haftet den Usern sowie den Kunden bei Vorsatz oder Übernahme einer Garantie unbeschränkt. Für Schäden, welche aufgrund eines Datenverlustes entstehen – einschließlich der Kosten der Wiederherstellung – haftet A3M lediglich bis zu dem Umfang, welcher auch bei einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Vertragsnehmer entstanden wäre.
- (3) Die Parteien haften für unmittelbare Personen- u. Sachschäden, die durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leichte fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt.
- (4) Im Übrigen haftet der Vertragsnehmer A3M nur für Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit. Eine Haftung für Vermögens-, Folge- oder mittelbare Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verlust von Informationen und Daten und sonstigen Vermögensminderungen ist ausgeschlossen.
- (5) Soweit Dritte eine der Parteien wegen einer der nach diesem Vertrag zu erbringenden vertraglichen Leistung in Anspruch nehmen, wird diejenige Partei, deren vertragliche Leistung kausal für die Schädigung gewesen ist, die andere Partei von Ansprüchen, einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung freistellen.
- (6) Die Haftungsbeschränkungen gelten rechtsgrundunabhängig für alle im Zusammenhang mit dem Vertrag gegebenen Haftungsansprüche. Ausgenommen hiervon sind zwingende gesetzliche Haftungstatbestände (z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz).